

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des Sciences Humaines 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

**La communication et la prévention
des risques au travail**

Étude sociologique: Entreprise Travaux Bâtiments

Réalisé par :

M^{elle} FELTANE Fatma

Encadreur :

Mr. ABBACI MADJID

Année universitaire 2018/2019

Remerciements

Je tiens d'abord à remercier le bon dieu, le tout puissant qui m'a éclairé au long de mon chemin et m'a donné la force et la volonté pour réaliser ce modeste travail.

Je remercie infiniment mon encadreur monsieur Abbaci Madjid pour ses précieux conseils, ses orientations et pour sa disponibilité durant la préparation de ce présent mémoire.

Je tiens également à remercier le personnel de travaux bâtiments et tous les entrepreneurs qui ont accepté de me recevoir.

A tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de mon mémoire qu'ils trouvent mes sincères remerciements.

Et enfin, à vous qui êtes en train de lire ce modeste travail dont j'espère vous sera utile.

Dédicaces

*Je dédie se modeste travail à tous ceux qui sont
chers à mon cœur :*

*À mes très chère parents qui ont sacrifié leur vie
pour moi et pour lesquels je dois le mérite pour ce
que je suis devenue aujourd'hui, que dieu leurs
procure bonne santé et longue vie.*

*À mes très chères sœurs, Nadia, Linda, Lila,
Nawal.*

À mon très chère frère Ahmed.

À mes chères tantes et chers oncles.

À mes adorables cousins et cousines

À toute ma famille ainsi qu'à tous mes proches.

À ma très chère copine fadila

À tous mes ami(e)s.

Fatma

La liste des abréviations :

Abréviation	Signification
AIHA	American Industriel Hygiène Association
AT	Accidents du Travail
BIT	Bureau International du Travail
BTPH	Bâtiment, et Travaux Public et hydraulique
CNA	Conseil National des Assurances
CNAS	Caisse Nationale des Assurances Sociales
CHS	Commission d'hygiène et de Sécurité
CHSCT	Comité d'Hygiène de Sécurité des Conditions de Travail
ETB	Entreprise Travaux Bâtiment
IOHA	International Occupationnel Hygiène Association
IT	Incapacité Temporaire
MP	Maladies Professionnelles
RRH	Responsable en Ressources Humaines
SSHT	Société Suisse d'Hygiène du Travail

Liste des figures :

Figure N°	Le titre des figures	Page
01	le processus de la communication	21
02	les cibles de la communication	22
03	Analyse comparative des communications interne et externe	27
04	model de système de Lasswell	31
05	model de système de SHANNON	33
06	model de système cybernétique de WIENNEUR (1948)	34
07	Schéma de Jakobson sur la communication	35
08	les coûts indirects	54
09	les statistiques des accidents de travail en Algérie	60

Sommaire :

- Remerciement
- Dédicace
- Liste des abréviations
- Liste des figures
- Liste des tableaux

Introduction..... |

Partie théorique de la recherche

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

1-	Les raisons du choix du thème	06
2-	Les objectifs de la recherche	07
3-	La problématique	08
4-	Les hypothèses	10
5-	La définition des concepts clés.....	11
6-	La pré-enquête.....	14
7-	La méthode et la technique utilisées.....	15
8-	La population d'étude.....	16
9-	Les difficultés rencontrées	16

Chapitre II : Aperçu général sur la communication

	Préambule	18
1-	Evolution du concept de communication.....	18
2-	Définition de la communication.....	19
3-	Le processus de communication	20
4-	Les cibles de la communication	22
5-	Les objectifs de la communication	23
6-	Les niveaux de la communication.....	24
7-	Les formes de la communication	25
8-	Les enjeux de la communication.....	28
9-	Le rôle de la communication	28
10-	Les avantages de la communication	29
11-	La communication d'entreprise	29
12-	Les modèles de communication	30

Conclusion du chapitre 36

Chapitre III:Prévention des risques au travail

Préambule	39
-----------------	----

Section 01 : Hygiène et sécurité au travail

1- Historique de l'hygiène au travail	39
2- Définition de l'hygiène du travail	40
3- Mesure d'hygiène.....	40
4- Hygiène et sécurité	41
5- Historique de la sécurité	42
6- Définition de la sécurité au travail	43
7- Les enjeux de la sécurité au travail	44
8- L'importance de la sécurité au travail	44
9- La Comité d'hygiène et de sécurité.....	45
10- La commission d'hygiène et de sécurité.....	46
11- Mesures de la sécurité.....	47
12- Les composantes d'une politique de sécurité.....	47
13- Règles générales en matière d'hygiène et de sécurité en milieu de travail.....	48

Section 02 : Accident de travail

1- Définition de l'accident de travail	49
2- Types d'accidents de travail.....	50
3- Coût des accidents de travail	53
4- Les causes d'accident de travail	55
5- Les conséquences des accidents du travail.....	56
6- Le calcul des accidents de travail	57
7- Les deux théories d'accident de travail	58
8- Les accidents du travail en Algérie	59
9- La législation Algérienne des accidents de travail	61
10- Classifications des accidents du Travail selon la législation Algérienne	62

Section 03 : Prévention des risques

1- La prévention.....	63
2- Définition de la prévention des risques	63
3- Principes généraux de prévention.....	64
4- Les actions de préventions	64
5- Les objectifs et les enjeux de la prévention.....	65
6- Le but de la prévention	66
7- Les différentes approches préventives	66
8- Les niveaux de prévention	67
9- Les étapes de la prévention	68
10- L'organisation de la prévention en Algérie	69
11- La prévention des risques professionnels	72
12- la prévention des risques physique.....	74
13- La Politique de prévention des risques professionnels	77
Conclusion du chapitre	78

Parti Pratique de la recherche

Chapitre IV : Présentation du terrain d'étude et des caractéristiques de l'échantillon

Préambule.....	81
1- Présentation de l'organisme d'accueil de l'organisme ETB/TCE	81
2- Présentation des caractéristiques des enquêtés	83

Chapitre V : Analyse et interprétation des résultats

Préambule.....	86
I- Analyse et interprétation des résultats	
1- Analyse et interprétation de la 1ère hypothèse.....	86
2- Analyse et interprétation de la 2ème hypothèse.....	96
II-Discussions et vérification des hypothèses	
1- Discussion des résultats de la 1ère hypothèse	101
2- Discussion des résultats de la 2ème hypothèse	102
Conclusion générale	105
Liste bibliographique	107
Annexe	113

Introduction

Introduction

Les entreprises ne se définissent plus seulement par leurs capacités de production mais aussi par leur communication et leurs échanges avec leurs environnements. Ainsi la communication est-elle devenue un élément stratégique pour le développement de ces dernières. Donc l'entreprise représente un espace des différents flux d'informations et de communication qui se produisent dans son environnement interne et externe.

Quel que soit notre milieu social ou professionnel, nos valeurs personnelles et nos représentations, nous sommes tous confrontés à des risques au travail, aux conflits et au désaccords et même des crises relationnelles dans notre milieu social ou professionnel.

En effet, la communication renvoie à l'ensemble des relations un échange d'informations nécessaires à la réalisation d'un résultat, c'est donc un moyen efficace pour la prévention des risques dans l'entreprise, puisqu'elle est l'un des outils qui permet d'accroître le niveau d'implication des salariés au travail. Car, la maîtrise de l'information pertinente et la diffusion rapide de cette dernière, permet aux salariés d'être au courant du fonctionnement de l'entreprise ce qui les incite à coopérer pour prévenir des risques et acquérir un avantage compétitif pour l'organisation.

Partant de cette idée, la communication et la prévention des risques sont liées intimement, car la communication est utilisée en cas de signalement d'un problème ou d'un risque, ainsi elle est un point indispensable qui permet aux employés de s'informer sur les risques qu'ils peuvent rencontrer au travail. Donc gérer les risques doit être une priorité et un objectif majeur de la gestion des ressources humaines, qui peut se faire via une communication efficace.

C'est dans ce cadre que ce travail de recherche s'inscrit ayant pour objet : découvrir la communication et la prévention des risques au sein de l'entreprise privée qui est travaux bâtiments.

Pour cela, ce travail était reparti en deux: partie théorique et partie pratique.

La partie théorique

Le premier chapitre: Comprend le cadre méthodologique de la recherche à savoir les raisons du choix de thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, la définition des concepts clés, la méthode et la technique utilisée pour acquérir le maximum d'information sur le thème, la population d'étude, et la présentation des difficultés rencontrées au cours de la réalisation de notre enquête.

Le deuxième chapitre intitulé: Aperçu général sur la communication qui comprend l'évolution de la communication, sa définition, son processus, ses cibles, ses objectifs, ses niveaux, ses formes et aussi ses enjeux, son rôle, ses avantages, la communication d'entreprise, pour clore avec les modèles de communication.

Dans le troisième chapitre qui est la prévention des risques au travail, sectionné en trois ; dans première section on a présenté l'hygiène et la sécurité au travail. Ensuite on a évoqué les accidents du travail, on a terminé par la prévention des risques.

La partie pratique, contient deux chapitres :

Dans le quatrième chapitre on a présenté l'organisme d'accueil de l'entreprise travaux bâtiments ETB/TCE ZENNAD LOUNES, et les caractéristiques personnelle des enquêtés.

Le cinquième chapitre consacré pour l'analyse et les interprétations des résultats de l'enquête il s'agit de faire une synthèse des propos de tous les cas interrogés dans le but de vérifier les hypothèses élaborées.

Enfin on a clôturé par une conclusion.

Partie théorique

Chapitre I :
Cadre
méthodologique de la
recherche

Préambule:

La méthodologie constitue un guide et une direction pour tout chercheur. De ce fait, c'est un repère pour toute discipline scientifique. Dans ce chapitre on va présenter l'ensemble des étapes et techniques méthodologiques poursuivies durant l'élaboration de cette recherche, on a débuté par les raisons de choix du thème et l'objectif de la recherche, ensuite la problématique, les hypothèses, la définition des concepts, ainsi que la méthode et technique utilisées, la population d'étude, enfin les difficultés rencontrées pendant la réalisation de la recherche.

1- Les raisons choix du thème :

D'après Maurice Angers « le choix du sujet et l'évolution de la faisabilité d'une recherche représentent le premier moment de la formulation du problème de recherche ».¹

- Le rôle important que joue la communication au sein de l'entreprise puisque c'est à son travers que l'entreprise passe d'une étape à une autre.
- Développer plus nos connaissances sur la communication et la prévention des risques au travail.
- Application de nos connaissances acquises durant notre cursus universitaire sur le terrain et faire une pratique sur tous ce qu'on a acquis tout au long de notre cursus.
- Acquérir des connaissances et des informations sur le déroulement de la communication au sein d'une entreprise.
- Pour comprendre surtout comment la communication peut-elle avoir un rôle très important sur la prévention des risques au travail.

¹ANGERS Maurice. Initiation pratique à la méthodologie des sciences sociales, édition Casbah, Alger, 1997, P 78.

2- Les objectifs de la recherche :

A travers notre recherche on a visé les objectifs suivants :

- Montrer l'importance de la communication et sa relation avec la prévention des risques, dans l'entreprise «TRAVAUX BATIMENTS».
- Connaître les différents équipements de protection et leurs importances dans la sécurité des travailleurs.
- Montrer la relation entre certaines variables (telles que la sécurité et l'hygiène, la prévention des risques et les accidents du travail etc....).
- Montrer le rôle de l'hygiène et sécurité pour éviter les accidents.
- Montrer la catégorie la plus touchée par les accidents du travail au sein de l'entreprise pour savoir quels sont les moyens adéquats pour éviter la survenue de ces accidents et/ou les réduire.

3- Problématique :

Depuis l'existence, l'homme a eu besoin de communiquer, pour cela il a cherché des moyens, par ces derniers de plus en plus perfectionnés et rapides, il a aboli le temps, l'espace et même l'absence grâce à la transmission de la voix et de l'image, l'être humain s'est donné la possibilité d'obtenir à tout moment des contacts, des échanges nombreux et effectifs.

La communication est primordiale dans la transmission des informations. Dans le monde du travail, la communication est devenue une pratique importante dans la prévention des risques, tel est le cas au sein de l'entreprise Algérienne.

La communication est considérée comme le facteur clé de la réussite de tout organisme. En se référant à l'école de Paolo Alto et à la célèbre phrase de Watzlawick « on ne peut pas ne pas communiquer ».²

La communication a toujours été une discipline complexe, elle fait l'objet de plusieurs recherches qui ont permis de déceler une problématique d'études plus spécifiques « Elle est perçue comme un système complexe à base de plusieurs éléments écologiques. Elle est liée au développement durable qui a été apparu en 1980 dans un rapport produit par les Nations Unies pour l'environnement ».³

Dans le monde il est indiqué que chaque année, quelque 250 millions des travailleurs sont victimes d'accidents du travail et plus de 300 mille d'entre eux y perdent la vie, sans tenir compte de tous les travailleurs qui succombent à des maladies professionnelles.

On peut dire que le nombre annuel de décès est de plus d'un million. Selon les statistiques officielles, 50.000 accidents de travail se produisent chaque année en Algérie dont 750 à 800 meurent, soit près de trois décès par jour.⁴

Du coup la prise en compte des conditions du travail ne s'agit plus seulement de s'intéresser aux problèmes de sécurité ou à l'organisation du travail mais aussi à l'environnement du travail tout entier, il s'agit de l'amélioration et le développement d'une meilleure protection des salariés contre les risques d'accident ; sans cela le salarié vit les

²Martinal Pasquier, **Communication Des Organisations Publiques**, 2^{ème} Editions Deboeck, Bruxelles 2018. p 11.

³Oumar Kane, **La Communication Environnementale: Enjeux, Acteurs Et Stratégies**, Editions L'Harmattan, Paris 2016, p 79.

⁴BIT Rapport Directeur Générale. **Un travail décent, conférence internationale du travail**, 7^{ème} Edition, 1999, P 41.

problèmes de mécontentements, d'insatisfactions et il est exposé à des risques dans son lieu du travail.

Ainsi l'hygiène et la sécurité deviennent une forte préoccupation des entreprises, et les employeurs ou entrepreneurs ont l'obligation de les préserver, en évaluant les risques professionnels (les évaluer, les éviter et les combattre à la source, planifier la prévention, formation en matière d'hygiène et sécurité) et en proposant des améliorations des conditions du travail.

Car toute organisation a intérêt à motiver ses salariés en leur favorisant de bonnes conditions de travail en améliorant des outils préventifs de sécurité ce qui leur permettra de réaliser une meilleure productivité qui bénéficiera au final à l'entreprise. « Accroître la performance en améliorant les conditions de travail »⁵

En Algérie, la prévention des risques professionnels dans son ensemble est inscrit dans les textes fondamentaux (décret, arrêt, loi) comme le décret n°02- 427-20022 , relatif aux condition d'organisation et de formation des travailleurs dans le domaine de la prévention des risques de travail.⁶L'application de bonnes pratiques de prévention comme l'hygiène, la sécurité, l'aménagement de l'espace et du temps sont indispensable pour le bien des salariés.

Le but de notre recherche est d'étudier un certain nombre de questions, ayant une grande portée sur la communication et la prévention des risques au travail, autrement dit : **Est-ce que la communication a une influence sur la prévention des risques au travail ?** Qui est une question principale et pour mieux répondre, on est amené à poser ces quelques interrogations secondaires :

- La communication orale en kabyle permet-elle de prévenir les risques d'accidents ?
- Comment peut-on contribuer à la prévention des risques d'accident de travail au sein de l'entreprise ?

⁵OUARET Abdelhamid, comment assurer la performance de l'entreprise Algérien en économie de marché, Alger, 2002, p 23.

⁶Document fourni par l'entreprise SOCOTHYD de Boumerdes, thème accidentologie, bilan et analyse, réalité par Med AISSI Karima consultante formatrice GRH, p198.

4- Les hypothèses :

La première opération de concrétisation de la question de recherche, consiste à répondre habituellement sous la forme d'une hypothèse.

Selon Raymond Quivy « Une hypothèse est une proposition qui anticipe une relation entre deux termes qui, selon les cas, peuvent être des concepts ou des phénomènes. Une hypothèse est donc une proposition provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée »⁷

Selon Madeline Grawitz « l'hypothèse est une explication provisoire de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes, l'hypothèse scientifique doit être confirmée ou infirmée ». ⁸

Pour répondre aux interrogations de notre problématique, on a émis les hypothèses suivantes :

Première hypothèse : Les consignes exprimées en langue kabyle sont mieux respectées.

Deuxième hypothèse : L'application des mesures de sécurité et de prévention diminue les accidents et les maladies professionnelles.

⁷Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt, manuel de recherche en sciences sociales, Edition3, Paris, 2006, p.126.

⁸Grawitz. M. Lexique des sciences sociales. Edition Dalloz, 2000, P 211

5- Définitions des concepts clés :

Est une étape essentielle pour concrétiser et étudier les principaux éléments qui entrent dans la composition de nos hypothèses comme l'affirme Grawitz. M « un concept n'est pas seulement une aide pour percevoir, mais aussi une façon de concevoir »⁹. Alors, le concept est l'un des éléments essentiels et indispensables pour toute recherche scientifique.

Communication :

La communication est l'action d'établir une relation avec quelqu'un, ou de mettre quelque chose en commun avec une autre personne ou un groupe de personnes.

«Est un comportement verbal ou symbolique par lequel un émetteur veut atteindre un résultat, exercer un effet sur le récepteur»¹⁰

Selon cette définition, dans une entreprise, la communication est l'ensemble des techniques et moyens, lui servant à se présenter elle-même, son activité, ses services ou produits. Ses objectifs sont d'améliorer son image, accroître sa notoriété, et augmenter les contacts avec les clients.

Accidents de travail :

« Un accident est, juridiquement, un événement qui provient d'une action violente, soudaine, extérieure à la volonté de la victime, et qui a pour effet d'entraîner des lésions corporelles »¹¹

La sécurité :

« Est l'état de ce qui inspire confiance, L'absence de risques d'accident»¹². La sécurité représente un vaste système de mesure technique médicale et organisationnelle destinées à sauvegarder la vie et la santé des travailleurs.

⁹Grawitz Madeline, **lexique des sciences sociales**, édition Dalloz, 7eme éd, paris 2000, p 102.

¹⁰SEKIOU L. **Gestion du personnel**. 1ere édition. Edition ISBN, Montréal, 1986. P.356.

¹¹Lagadec L. **Le nouveau guide pratique de droit**, Jean, 2eme édition, Paris, 1996.

¹²Mouton. J P « **la sécurité en Entreprise** » .2eme éd, édition DUNOP, Paris, 2006, P8.

L'hygiène du travail :

D'après **Berenice I. Ferrari Goelzer** il peut être défini comme suit : « l'hygiène du travail est la science de l'anticipation, de l'identification, de l'évaluation et de la maîtrise des risques professionnels qui pourraient nuire à la santé et au bien-être des travailleurs. Elle prend également en compte l'impact éventuel de ces risques sur les collectivités avoisinantes et sur l'environnement en général¹³.

L'hygiène du travail peut être défini de différentes façons, mais sa signification et son objectif sont, au fond, toujours les mêmes: protéger et promouvoir la santé et le bien-être des travailleurs et préserver l'environnement dans son ensemble grâce à des actions de prévention sur le lieu de travail.

Donc l'hygiène est un ensemble des principes et des pratiques appliqués au milieu de travail pour but d'améliorer la santé des travailleurs.

La prévention :

Selon Pierre Goguelin, « La prévention est l'action de prévenir, c'est-à-dire l'acte par lequel on prend les devants sur un événement possible afin d'empêcher de se produire et de diminuer les effets négatifs de cet événement au cas où on ne peut être certain de l'empêcher. »¹⁴

La prévention est un ensemble d'éléments ou de solutions que l'individu doit mettre en place pour faire face aux risques et aux maladies professionnelles

« C'est une démarche consistant à empêcher la réalisation du dommage redouté. »¹⁵

Peut-être aussi défini comme « mesure de protection destinée à empêcher ce que l'on veut éviter (accident, maladie) notion qui a pris une extension considérable et conduit à des recherches sur les facteurs de risque. »¹⁶

¹³Berenice I. Ferrari Goelzer, **Encyclopédie de sécurité et de santé au travail**, 3^{ème} édition française, 1997, p04.

¹⁴Pierre Goguelin, **La prévention des risques professionnels**, Premier édition, Presse Universitaire de France, Paris, 1996, p.5.

¹⁵JEAUN-PIERRE July, **Evaluer les risques professionnels**, édition Afnor, Paris 2003, p12.

¹⁶DOMONT A, **Santé et sécurité au travail et fonction publique**, Edition Masson, Paris 2000, p126.

Risque :

« Le risque peut être défini comme l'éventualité d'un événement futur, susceptible de causer généralement un dommage, une altération ; c'est donc la probabilité de l'existence d'une situation dangereuse pouvant conduire à un événement grave, par exemple un accident ou une maladie. »¹⁷

Il s'agit d'introduire la notion de probabilité, le risque est maintenant assez largement considéré comme : « *un événement dommageable futur et de réalisation incertaine* »¹⁸ autrement dit conséquence néfaste est envisagée pour quelqu'un ou quelque chose avec une probabilité plus ou moins grande de réalisation, avec des conséquences de gravités variables.

Risque professionnel :

« 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 professionnel »¹⁹.

¹⁷Nichan MARGOSSIAN, **Guide pratique des risques professionnels**, Dunod, Paris, P 1.

¹⁸Jean Pierre, JULY, **Evaluer les risques professionnels**, AFNOR, France, 2003, P 14-15.

¹⁹Nichan MARGOSSIAN. **Op cit**, p 02.

6- la pré-enquête :

Est une étape essentielle dans toute recherche sociologique, Selon AKTOUF Omar, « la pré-enquête est une phase de terrain assez précoce dont les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valables, fiable, renseignées, argumentées et justifiées. De même, la pré-enquête permet de fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses ».²⁰

La pré-enquête est notre premier contact avec le terrain qui correspond à notre recherche, après avoir eu l'autorisation d'accès à l'entreprise de la part du directeur de l'entreprise, dont le but est de recueillir le maximum d'informations sur notre thème, ce qui nous a permis de mieux fixer l'objectif de la recherche, cerner la problématique, fixer les hypothèses ainsi que pour le choix de la technique et la méthode poursuivies, en vue de bien valoriser le guide d'entretien pour l'enquête finale.

Pour cela on s'est intéressé et pris contact avec trois salariés, l'une d'elle est un comptable, l'autre est une assistante en ressources humaines et la troisième personne est la RRH (responsable en ressources humaines), cette enquête s'est déroulée au mois d'avril plus exactement le 14 avril 2019.

²⁰AKTOUF Omar. Méthodologie des sciences sociales et approche quantitative des organisations. Introduction à la démarche classique et une critique. Presse de l'université du Québec. 1987. P70

7- La méthode et la technique utilisée :

a- La méthode adoptée :

L'utilisation d'une méthode est importante dans une recherche scientifique, elle permet de recourir à la réalité d'un phénomène qu'on veut étudier, la méthode peut être définie comme :

La méthode selon **GRAWITZ Madeleine** « Est un ensemble de normes permettant de sélectionner et de coordonner les techniques. Elles constituent de façon plus ou moins abstraite ou concrète, précise ou vague, un plan de travail en fonction d'un but »²¹.

Le choix d'une méthode n'est pas aléatoire, il est déterminé par la nature du sujet, c'est-à-dire, suivant la nature de thème et les objectifs qu'on tente de réaliser.

Dans notre recherche, on a opté pour la méthode qualitative parce que cette méthode vise à comprendre et analyser les réponses des interrogés et à mieux distinguer et collecter les informations.

b- La technique utilisée:

Afin d'arriver à recueillir des données sociologiques, concernant notre thème de recherche, on a utilisé la technique d'entretien semi-directif qui est une technique utilisée dans les études qualitatives.

Selon **GRAWITZ Madeleine**, « Toute recherche à caractère scientifique doit importer l'utilisation des procédures opératoires rigoureuses susceptibles d'être appliquées dans la réalité que l'on appelle technique. »²²

En outre, la technique qu'on a utilisé dans notre recherche qui est l'entretien semi-directif se définit comme « technique d'enquête qui est née de la nécessité d'établir un rapport suffisamment égalitaire entre l'enquêteur et l'enquêté, pour que ce dernier ne se sente pas comme dans un interrogatoire, contraint de donner des informations. »²³

²¹GRAWITZ Madeleine. **Op cit.** P 53.

²²Martinal Pasquier. **Communication Des Organisations Publiques**, 2^{ème} Editions Deboeck, Bruxelles 2018. p 11.

²³BLANCHET Alain et GOTMAN. « **Enquête et ses méthodes** ». 2^{ème} Edition refondue Armand Colin. Paris. 2007. P 07

A cet effet, les entretiens semi-directifs, sont menés sur base d'un guide d'entretien constitué de différentes questions préalablement élaborées, en fonction des hypothèses. Ce sont des entretiens d'une durée de 15 à 45 minutes pour chacun. Durée dépendant du temps qui nous est accordé par chacun.

8- La population d'étude :

D'après ANGERS Maurice, la population d'étude « est un ensemble de tous les individus qui ont des caractéristiques qui correspondent aux objectifs de la recherche »²⁴.

En vue de cela, la population ciblée par notre étude est bien la catégorie socioprofessionnelle des cadres, elle constitue notamment de cinq agents de maîtrise sur une population mère qui est huit au sein de l'entreprise travaux bâtiment, et ils sont répartis sur différents services (service des ressources humaines, service génie civil, service technique). Nous avons effectué notre enquête du 15 mars au 14 avril 2019.

Les conditions qu'ils nous ont consacrées du déroulement des entretiens étaient favorables.

9- Les difficultés rencontrées lors de l'étude du terrain :

Durant la réalisation de notre recherche sur le terrain, on a rencontré divers problèmes qui sont :

- La difficulté d'accès aux entreprises pour mener des entretiens, ce qui nous a obligés de faire recours aux réseaux de connaissances pour accorder des contacts avec les cadres dirigeants.
- La mobilité et les occupations des cadres nous ont empêchés de fixer un rendez-vous durant la période de notre recherche sur le terrain.
- On a perdu beaucoup de temps, parce que notre lieu d'enquête nécessite beaucoup de déplacement, ainsi que de la patience.
- La difficulté de retranscription des réponses des entretiens effectuées en français, puisque tous nos enquêtés parle et répondent en Kabyle.

²⁴ANGERS Maurice. Initiation pratique à la méthodologie des sciences sociales, édition Casbah, Alger.1997. P 228-229

Chapitre II :
Aperçu général sur la
communication

Préambule :

Toute entreprise quelle que soit publique ou privée, association, administration...etc a un besoin permanent de communiquer pour assurer son fonctionnement. La communication constitue donc un élément essentiel de la réussite de l'organisation et son efficacité et une exigence fondamentale, elle est comme une action volontariste d'émission, de transmission et de réception de message dans un système de signes qui s'échangent au sein de l'entreprise (communication interne) et entre celle-ci et son environnement (communication externe).

1. Evolution du concept de la communication :

Le terme communication apparu pour la 1^{ère} fois dans la langue française. Selon le dictionnaire « le Robert », le mot latin communication, avait en 1365 comme synonymes, les termes « commerce » et « relation ».²⁵

« Communication est le fait de communiquer qui dérive du latin *communicare*, être en relation avec ». En verbe transitif dès 1557 communication veut dire faire connaître quelque chose à quelqu'un. Il prend le sens de dire, divulguer, donner, livrer, publier, transmettre une nouvelle. Le mot renvoie également à mander, confier, expliquer, parler. En verbe intransitif, dès le XIV^e, *communiquer* c'est être, se mettre en relation, et prend le sens de parler avec quelqu'un, ou écrire à quelqu'un.

Ce dernier est emprunté fin XIII, début XIV siècle au dérivé latin «*communicatio*» mise en commun, échange de propos, action de faire-part...etc. et a été introduit en français avec le sens générale de manière d'être de l'ensemble, envisagé dès l'ancien français comme un mode privilégié de relations sociales.²⁶ Au XIV^e siècle il était à l'heure proche de communion partager quelque chose. A partir de XVI^e surtout XVII^e siècle il devient synonyme d'accès de passage cette nouvelle acception et liée au développement des moyens de transport des chemins des routes et des canaux.

²⁵BOUHAFS Abdelkrim. **La communication dans l'entreprise**. Office des publications Universitaires, Alger, 2014, p18.

²⁶CHARAUDEAU, P., et MAINGUENAN. **Dictionnaire de l'analyse de discours**. Edition seuil, Paris, 2002, p 109.

Au XIX^e siècle enfin en raison de l'essor des utiles modernes de la communication engendré par les progrès. Le mot communication prit le sens de rendre commun quelque chose, d'être en relation avec d'autrui.

Dans les années 2000, on mise sur la communication comme un facteur d'équilibre et de motivation. Les nouvelles technologies permettent aux employés de prendre plus de place au sein de l'entreprise. L'objectif est de renvoyer la langue de bois et de contrôler le collectif dans l'entreprise, nous assistons à la création d'un véritable communautarisme dans le monde du travail.²⁷

2-Définition de la communication :

La communication est l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message ou d'une information auprès d'une certaine audience. Dans une entreprise, la communication est l'ensemble des techniques et moyens lui servant à se présenter elle-même, son activité ; ses produits et ses services.

Selon WESTPHALEN Marie-Hélène la communication est le processus d'écoute et d'émission de messages et de signes à destination de publics particuliers, visant l'amélioration de l'image de l'entreprise, le renforcement de ses relations, la promotion de ces produits ou services ainsi que la défense de ces intérêts ». ²⁸

Selon BOUHAFS Abdelkrim, « communiquer au sens strict du mot veut dire : transmettre un message, mais c'est surtout mettre en commun (comme un) à l'aide d'un processus à double sens, dont n'est pas exclue l'équivoque, une information. La communication est avant tout une perception, elle implique la transmission d'informations destinées à renseigner ou à influencer une personne ou un groupe récepteur. Une communication entre acteurs sociaux tend d'emblée ou à terme, à unifier leurs conceptions et leurs représentations d'un même objet. Cela suppose que chaque acteur social soit capable d'identifier et de

²⁷ JonathanTordjman, <http://com1500g.opossum.ca/adopte/15-10-2011/> **l'évolution de la communication interne**, 12heur,02/12/2018.

²⁸ Marie-Hélène WESTPHALEN. **Communicator, toute la communication d'entreprise**, DUNOD, 6eme édition, 2001, P.13.

concevoir l'univers de l'autre et son projet jusqu'à le comprendre, le connaître, sans perdre toute autonomie et sans critique ». ²⁹

Dans un sens général : c'est la transmission de message entre émetteurs et récepteurs ; plus précisément : c'est l'ensemble des actions visant à transmettre des messages à différents publique (cible) dans le but de modifier leurs niveaux de connaissance, leurs attitudes ou leurs comportements.

3-Le processus de la communication :

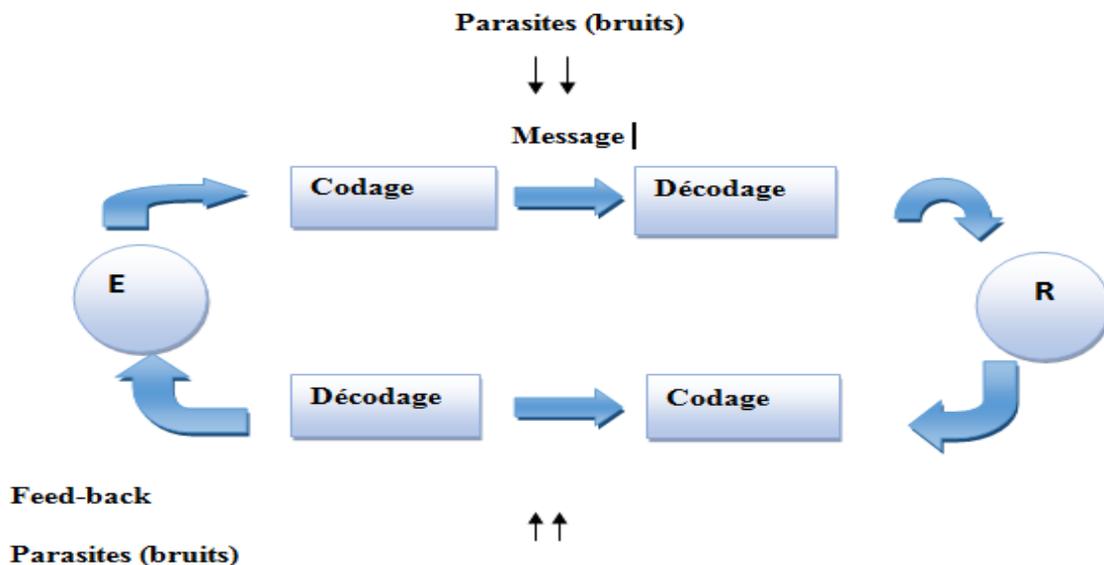
C'est par la communication que nous entretenons des relations avec ceux qui nous entourent. Ce processus englobe toutes les formes d'interactions entre les parties qui échangent des informations. Pour ce faire, il est nécessaire de suivre un processus qui met en œuvre un émetteur avec un ou plusieurs récepteurs. Ainsi, selon KOTLER & DUBOIS, « pour communiquer efficacement, il faut comprendre les différents éléments du processus de communication ». ³⁰

Le schéma ci-dessous représente l'enchaînement et les différentes composantes d'un processus de communication :

²⁹ BOUHAFS Abdelkrim. **La communication dans l'entreprise**. Office des publications Universitaires, Alger, 2014, p.17.

³⁰ P.KOTLER & DUBOIS et Autres : « **Marketing Management** », 12^{ème} édition, Pearson édition, Paris, 2006, p. 639.

Figure N° 01: Le processus de la communication.



Selon la présentation graphique la communication comprend six éléments :

- Une source d'information (émetteur) qui produit un message.
- Un émetteur qui encode le message en signaux.
- Un canal où circulent les signaux codés.
- Un récepteur qui décode le message à partir des signaux.
- Une destination ou un destinataire qui reçoit le message.
- Les bruits qui interfèrent dans la transmission du message.

Un tel modèle permet d'identifier les conditions d'une communication efficace, tout commence par l'émetteur qui conçoit l'idée qu'il veut transmettre en la codifiant selon son expérience et en la transcrivant pour qu'elle arrive à destination en étant la plus intégrale que possible. Le récepteur capte le message en subissant de diverses anomalies (les bruits), le décode et le comprend suivant l'idée reçue et en fonction de sa propre logique. A son tour le récepteur émettra une réponse pour l'émetteur, cette réponse sera en partie saisie par lui et cette dernière représente le principe de feed-back.

4-Les Cibles de la communication :

Les cibles de la communication sont constituées d'individus ou d'entreprises que l'on cherche à toucher par un programme de communication. Elle peut être directe ou indirectes, internes ou externes, prioritaire ou secondaire.³¹

1 -Son personnel, qui doit être toujours pris en considération dans la communication, ou leurs anciennetés.

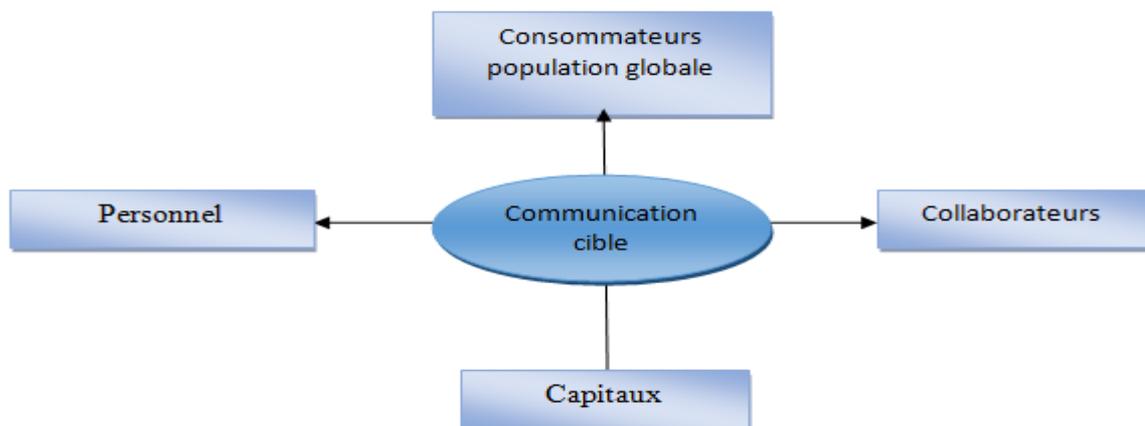
2 - les autres partenaires directes de l'organisation, fournisseurs, les conventionnaires, sous-traitants.

3- les pouvoirs publics, régionaux, nationaux et internationaux.

4- la population globale et /ou consommateurs.

Schématiquement on a :

Figure N°02 : les cibles de la communication³²



³¹PIERRE MOUANDJO B. LEWIS et PATRICE MRIANDA, théorie et pratique de la communication, Edition l'Harmattan, 2010, p32.

³²PIERRE MOUANDJO B. LEWIS et PATRICE MRIANDA, op. cite, p33.

5-Les objectifs de la communication :

Les objectifs permettent d'améliorer l'image de l'organisation, d'accroître sa notoriété ou d'augmenter les contacts avec des clients potentiels, ils découlent des différentes orientations dans les différents domaines économiques, social et financier ; inscrits dans les délais et déterminés par la direction de l'organisation.

De ce fait la communication représente un enjeu lié tant à la gestion des organisations qu'aux besoins fondamentaux des individus. Elle est considérée comme un élément essentiel pour préserver et construire l'identité des individus, favorise leur développement et contribue à leur bien-être professionnel puisque elle permet aussi d'éviter les coupures et les silences au sein de l'organisation.

Les trois principales d'objectifs de communication sont :

A. Objectifs cognitifs : (FAIRE - SAVOIR) : C'est la transmission de message afin de développer une certaine connaissance comme l'élaboration des nouvelles lois intéressantes. Les objectifs cognitifs sont utilisés dans les stratégies de communication et pour la bonne marche des différents services en particulier, la bonne marche de l'organisation en générales.³³

b. Les objectifs affectifs : (FAIRE - AIMER) : C'est l'amélioration de l'image de l'organisation en générale dans le but de faire aimer et créer un sentiment chez les salarié, qui seront attachés à leurs organisation.³⁴

C. Les objectifs conatifs : (FAIRE - AGIR) : Ce sont des objectifs comportementaux, ils sont considérés comme très difficiles à atteindre, il faut agir sur le comportement et les modifier pour la réalisation des différents objectifs déjà tracés.

Les objectifs conatifs et affectifs, sont souvent des étapes intermédiaires indispensables pour atteindre un objectif conatif.

En générale les objectifs sont les suivants :

³³P.BEON, comment développer la communication interne, Nathan, Paris, 1995, p.09.

³⁴Ibid. p.09.

1. Créer une identité forte.
2. Faire passer les valeurs de l'organisation.
3. Légitimer les choix de l'organisation.
4. Donner une cohérence à l'image entre l'externe et l'interne.
5. Imposer une image.
6. Faire connaître et informer (faire savoir).
7. Créer une attitude favorable (faire aimer).³⁵

6-Les niveaux de la communication :

Communication intra personnelle : elle concerne qu'une seule personne celle qui réfléchit cet aspect de la communication a été évidemment difficile à étudier. Puisque il n'est pas exprimé. Seule la psychanalyse s'intéresse à ce niveau de communication.

Communication interpersonnel : c'est une communication d'une personne à autre, elle implique nécessairement au minimum deux personnes qui font un échange, elle implique donc un petit nombre d'individu dans des situations variées (face à face ; téléphone, lettre) Plus le lien entre ces personnes est étroit plus la communication sera intense.

Communication du groupe : est une communication interpersonnelle qui s'étend sur un groupe plus ou moins important de personnes il peut s'agir d'une réunion de travail entre collègues ou d'un dialogue entre un professeur et ses étudiants, ces deux exemples montrent le degré d'implication des individus qui est variable, certains sont très actifs d'autre plus passifs certains suivent attentivement d'autres décrochent de temps en temps, elle est surtout étudiée par des psychosociologues qui s'intéressent aux relations d'autorité et d'obéissance.

Communication médiatisée : elle est située encore à un autre niveau, constituée par un processus, qui permet à un ou plusieurs émetteurs, de diffuser le message, en moyen d'un diapositif technique.

³⁵Ibid. p.10.

7-Les formes de la communication :

Communication interne :

Est un domaine sensible en raison de l'inquiétude grandissante des salariés sur leur emploi et leur pouvoir d'achat, de leur distanciation envers l'entreprise et de la difficulté qu'éprouve celle-ci à tenter de recréer de la confiance. On appelle communication interne la communication qui s'effectue entre une organisation et ceux qui lui fournissent leur force de travail. Elle existe dans tout type d'organisation, publique ou privée, économique ou associative.³⁶

« La communication interne englobe l'ensemble des actes de communication qui se produisent à l'intérieure d'une entreprise ». ³⁷

Westphalan et Libaert nous informe que : « les salariés forment le public central de cette communication qui poursuivent des objectifs de motivation et de décroisement. Trois types de communication interne sont généralement distingués : descendante, ascendante et latérale. Elle utilise des moyens qui lui sont spécifiques : journaux internes, Intranet,...etc.». ³⁸

Communication externe :

« Toute communication dirigée vers l'extérieur s'appuie sur la communication événementielle, les relations publiques, le mécénat, le sponsoring et les relations presse ». ³⁹

La communication externe est souvent confondue avec la communication publicitaire qui en constitue pourtant qu'une des modalités. De ce fait, elle met en jeu des actions et des canaux autrement diversifiés qui permettent à l'entreprise la diffusion de messages orientés vers

³⁶ THIERRY LIBAERT, introduction a la communication, éd DUNOD, paris, 2009, p53.

³⁷ WESTPHALEM Mari, le Guide de la Communication d'Entreprise, 3eme Ed., DUNOD Ed. , Paris(France), 2001, P.63.

³⁸ MARIE-HELENE WESTPHLAN, THIERRY LIBERT, « Communicator », 5^{ème} édition, édition DUNOD, Paris, 2009, p21.

³⁹ WESTPHALEN MARIE-HELENE, Communicator. le guide de la communication d'entreprise, 3^{ème} édition, Dunod, Belgique, 2003.P341.

l'opinion publique en général ou vers une cible en particulier, et destinés à influencer leurs attitudes et leurs comportements .

En effet, PASTOR et BREARD définissent la communication externe comme étant « l'interface entre l'entreprise et les besoins et demandes des marchés. Elle conçoit une image favorable du groupe en annonçant en gros les stratégies et orientations de l'entreprise.

Ainsi, à l'aide de journalistes par exemple, elle tache de créer tout évènement dans ce but : lancement d'un nouveau produit, promotion d'une politique sociale, journées portes ouvertes, mécénat, etc. ».⁴⁰

⁴⁰P.PASTOR & R.BREAD : « les treize clés du manager », éditions liaison, Paris, 2003, p.143.

Figure N° 03 : Analyse comparative des communications interne et externe.⁴¹

	Communication interne	Communication externe
Champ d'intervention	Environnement interne	Environnement externe
Place de la communication au sein de l'entreprise	Communication liée à l'identité et à la culture de l'entreprise et en liaison avec La politique générale de l'entreprise	Communication liée à la politique générale de l'entreprise et au marketing
Objectifs	« Créer une entité unique et homogène » « Développer la solidarité et la cohésion »	-Développer la notoriété et l'image de l'entreprise; -Promouvoir les produits et les marques
Cibles	Personnel de l'entreprise, Syndicat de l'entreprise, Direction, Filiales et groupe, Actionnaires	Tous les autres publics plus les publics cités en communication interne en ce qui concerne la communication institutionnelle
Message	Messages identitaires	Message commercial, identitaire et message de légitimité
Durée du message	Message en partie « intemporel » en ce qui concerne sa partie identitaire et à moyen/long terme pour le message issu de la politique générale de l'entreprise	Message de court/moyen terme pour le message lié au marketing et long terme pour le message résultant de la politique générale de l'entreprise
Techniques utilisées	Supports d'intégration (journal d'entreprise, réunion, etc.)	Supports de diffusion, de légitimité et d'intégration
Types de communication	Communication ascendante, Communication descendante, Communication latérale	Communication institutionnelle Communication commerciale

⁴¹ PHILIPPE BOISTEL, Gestion de la communication d'entreprise, aspects théoriques et pratiques, Éditions Lavoisier, Paris, 2007, p 47.

8. Les enjeux de la communication :

Il existe plusieurs types d'enjeux :

- **L'enjeu informatif** : la transmission des informations à l'interne et à l'externe.
- **L'enjeu identitaire** : mettre son identité en avant.
- **L'enjeu d'influence** : agir sur l'autre pour changer ses idées ou ses opinions et sa vision.
- **L'enjeu relationnel** : instaurer ou approfondir une relation.
- **L'enjeu de visibilité** : donner plus de visibilité à des projets ou expliquer une nouvelle politique ⁴²

9-Le rôle de la communication :

C'est de valoriser le produit, l'image, les performances d'une entreprise ou d'une institution de mobiliser ses collaborateurs autour d'objectifs. Elle relève soit de la direction générale lorsqu'elle est stratégique, soit de la direction commerciale ou du marketing lorsqu'elle est à vocation promotionnelle, soit des ressources humaines lorsqu'elle est interne. La communication permet de faire des ponts entre tous les collaborateurs, de développer le travail en équipe. C'est ce qui permet aux différentes composantes d'une entreprise de s'aligner sur un objectif commun, de marcher dans la même direction et d'être ainsi plus productives.⁴³

Dans un atelier ou dans un bureau, une bonne communication entre les différents acteurs améliore l'efficacité de la routine quotidienne et elle permet une gestion fine et personnalisée.

Les pratiques de la communication ont objet d'améliorer l'efficience du personnel. Si l'information est la mise en relation des hommes avec les événements, la communication

⁴² DOMMINIQUE BEAU ET SYLVAIN DAUDEL, stratégie d'entreprise et de communication, édition Dunod, paris, 1992, p 96

⁴³ Http : www.file:///C:/Users/pcs/Downloads/InfoNice++La+Communication consulté le 05/12/2018.

quant à elle, sera la mise en relation des hommes entre eux afin de faciliter leur action collective et ceci à différents niveaux.

La bonne communication facilite plus encore les démarches créatives telles que la conception d'un produit, la réorganisation d'un service l'implantation d'une nouvelle technologie.

10-Les avantages de la communication : Ils contribuent à la résolution des problèmes.

- Prépare les salariés à des changements d'organisation.
- Renforce la considération et le respect mutuel.
- Aide à créer une identité d'entreprise, une culture commune.
- Participe à la mobilisation des énergies de chacun.
- Construit un esprit d'équipe et renforce la cohésion.
- Préviend les conflits collectifs.
- Fait participer et adhérer le personnel aux choix de l'entreprise.

11-La communication d'entreprise :

« La communication d'entreprise est l'ensemble de toutes les informations, messages et signaux de toute nature que l'entreprise décide d'émettre volontairement en direction de publics choisis ou public-cibles ». ⁴⁴

Nous définissons la communication comme un processus d'écoute et d'émissions de signes et de messages destinés à des publics particuliers et visant l'amélioration de l'image et des relations de l'organisation, la promotion de ses produits et services et la défense de ses intérêts. ⁴⁵

⁴⁴J. LENDREVIE, J. LEVY ET D. LINDON, **Mercator**, 9^{ème} éd. Dunod, Paris, 2009, p477.

⁴⁵THIERRY LIBAERT, **introduction a la communication**, éd. Dunod, paris, 2009, p27.

La communication d'entreprise et une communication dont l'objet du discours est l'entreprise ou l'organisation elle-même. Son objectif est la construction et la gestion de l'image de l'entreprise auprès de son marché aussi bien interne qu'externe. C'est une expression de son identité. Elle doit de ce fait, « dire qui elle est, ce qu'elle veut faire, ce qu'elle sait faire et ce qu'elle fait ». L'entreprise tient donc un discours sur elle-même, sur ses valeurs, sa philosophie, sa légitimité, sa culture et ses ambitions.

La mission de la communication d'entreprise et de « positionner l'entreprise, lui donner une personnalité reconnaissable par tous ses public et une identité distincte de la concurrence ».⁴⁶

12-Les modèles de communication :

De nombreux théoriciens de la communication ont cherché à conceptualiser ce qu'était « une communication ». Lasswell était un politologue et psychiatre, Shannon et Weaver, Wiener des mathématiciens. Le but recherché est de cerner une évolution générale en donnant les plus connus de ces modèles et l'apport qu'ils ont induit :

a)-Le modèle de Lasswell (les questions de Lasswell) :

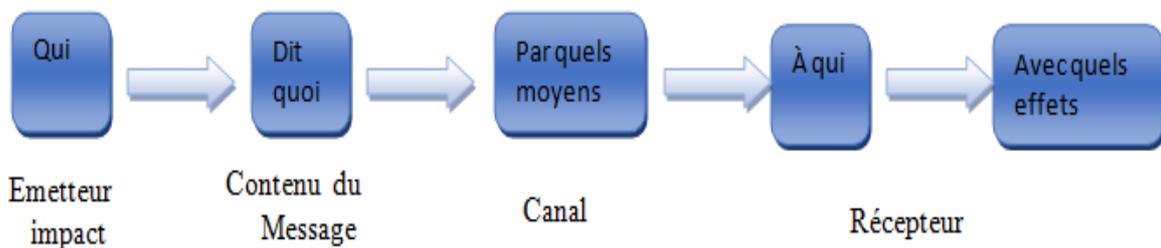
Lasswell 1948 pose 05 questions qui tentent de décrire tout phénomène de communication. Ce premier modèle théorique va fortement orienter les recherches ultérieures en identifiant les pôles de la communication interpersonnelle.

- Qui ? Dit quoi ? Par quel canal ? À qui ? Avec quel effet ?
- Qui ? : correspond à l'étude sociologique de et/ou des milieux et organismes émetteurs.
- Dit quoi ? : Se rapporte au contenu du message, et l'analyse de ce contenu.
- Par quel média ou canal ? : C'est l'ensemble des techniques utilisées pour diffuser l'information à un instant donné dans une société donnée.
- À qui ? : Vise l'auditoire, ou audience. C'est-à-dire les publics récepteurs avec des analyses selon des variables.

⁴⁶ PIERRE MOUANDJO B.LEWIS et PATRICE MBIANDA, théorie et pratique de la communication, préface professeur EBENEZER NJOH MOUELLE, Édition L' Harmattan, paris, 2010, p 186.

- Avec quels effets ? : Il s'agit d'analyser et d'évaluer les influences du message sur l'audience⁴⁷.

Figure N°04: model de système de Lasswell.



On constate que ce modèle conçoit la communication comme étant un processus d'influence de persuasion, très proche de la publicité. Il dépasse la simple transmission du message (même s'il y reste centré) et envisage naturellement les notions d'étapes de communication, la capacité de pluralité des émetteurs et des récepteurs et de finalité d'une communication.

b)-Le modèle élaboré par Shannon et Weaver :

Ce modèle élaboré par SHANNON et WEAVER (1949), et selon eux la communication peut s'analyser en plusieurs éléments organisés dans un système. Ce modèle est centré sur l'étude d'une transmission optimale d'un message dans tout moyen de communication canalisable. Il repose sur l'idée que l'information est transmise d'une manière linéaire depuis une source d'information (le message) entre un émetteur (d'un signal) qui entre en relation avec un récepteur pour arriver à destination. Donc il désigne un modèle linéaire simple de la communication : cette dernière y est réduite à sa plus simple expression, la transmission d'un message.

⁴⁷ LEDREREVIE & LEVY & LINDON, « Mercator : théories et nouvelles pratique du marketing », 9ème édition, Edition DUNOD, Paris, 2009, p. 492.

On peut résumer ce modèle en :

« Un émetteur, grâce à un codage, envoie un message à un récepteur qui effectue le décodage dans un contexte perturbé de bruit ».

1- L'émetteur effectue un codage en transformant le message initial en signal codé ;

2- Le canal de communication transmet le signal codé en étant affecté par divers bruits environnementaux.

- Tout phénomène qui se produit à l'occasion d'une communication et qui ne fait pas partie du message intentionnellement émis ;
- Souvent de forme désordonnée, aléatoire, imprévisible ;
- Image, son, texte, geste ou autre signes verbaux ou non.

3- Le récepteur effectue le décodage en transformant le signal codé en message susceptible d'être reçu. L'efficacité globale de la transmission de l'information est la résultante cumulative de ces diverses étapes. Tout canal de transmission est affecté par divers bruits (noises) qui dépendent de l'environnement considéré au sens large du terme.

Weaver a humanisé cette vision purement technique en introduisant l'idée d'un récepteur sémantique, qui «décode » et « recode » le message.⁴⁸

« Le signal devait arriver au niveau de la cible dans l'état le plus proche de ce qu'il était au niveau de la source. Ce signal peut être affecté ou brouillé, voir déformé par un phénomène de bruit ».⁴⁹

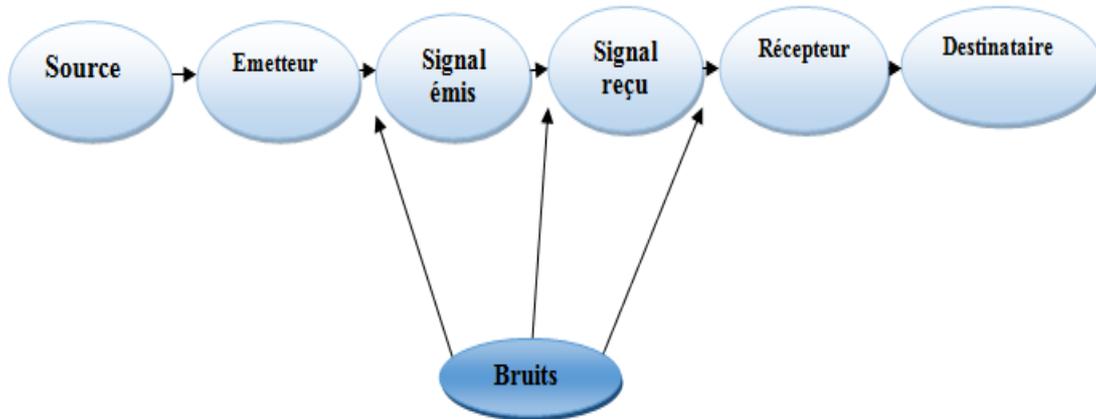
Au besoin, il conviendra d'agir sur l'environnement pour améliorer le rapport signal/bruit, sachant que l'information « ne passe plus » dans le canal concerné. Cette loi justifie l'usage de la redondance lors de situations critiques (émission simultanée du même message sur plusieurs canaux).

⁴⁸ AUDE Riom et al. **Toute la fonction communication**. DUNOD, Paris, 2010, P. 05.

⁴⁹ Ibid., P. 05.

La communication et transmission des messages :

Figure N°05: model de système de SHANNON.



Source : DECAUDIN Jean-Marc et al, la communication interne (stratégie et technique), DUNOD, 2^{ème} édition, Paris, 2008, P.56.

Le modèle positiviste de Shannon, crée dans un cadre industriel, (figure 05) même si l'information est plus perçue comme une grandeur statistique et non dans un sens de nouvelle, il comprend une chaîne linéaire d'éléments :

- La source** qui est à l'origine de la transmission du message ;
- L'émetteur** qui transforme le message en signaux ;
- Le canal** qui véhicule les signaux et reconstruit le message ;
- Le récepteur** qui reçoit les signaux et reconstruit le message ;
- Le destinataire**, personne à qui le message est envoyé ;
- Les bruits** qui viennent éventuellement perturber les signaux pendant leur transmission.⁵⁰

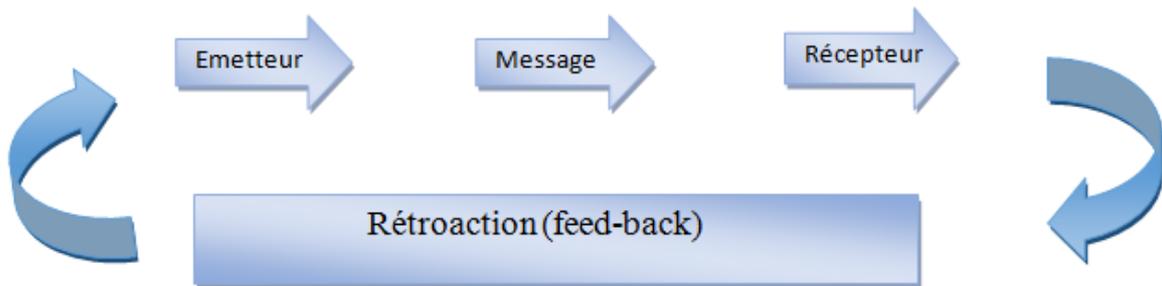
⁵⁰ DECAUDIN Jean-Marc et al, la communication interne (stratégie et technique), DUNOD, 2^{ème} édition, Paris, 2008, P.55.

c)- le schéma cybernétique de WIENNEUR (1948) :

Wiener a enseigné Shannon. Cependant, ils n'ont pas la même conception. Wiener est du type systématique. La communication est un système dynamique instaurant des relations interactives entre les éléments difficilement autonomes (conception analytique).

Le concept théorique de boucle de rétroaction (ou feed-back) est introduit par Norman WIENER (1948) dans son livre « Cybernétiques ». L'approche cybernétique introduit le concept clé de régulation fournie par la boucle de rétroaction et traite la communication d'un point de vue dynamique. L'apport de ce modèle est essentiel. Il différencie la transmission d'information, d'une communication qui implique de disposer d'une possibilité de feed-back.

Figure N° 06: model de système cybernétique de WIENNEUR (1948).



Source : J.M.DECAUDIN, J.IGALENS, avec la collaboration de S.WALLER⁵¹.

Le « message en retour » permet une régulation : l'émetteur et le récepteur communiquent.

⁵¹J.M.DECAUDIN, J.IGALENS, avec la collaboration de S.WALLER. Op cit, page 61.

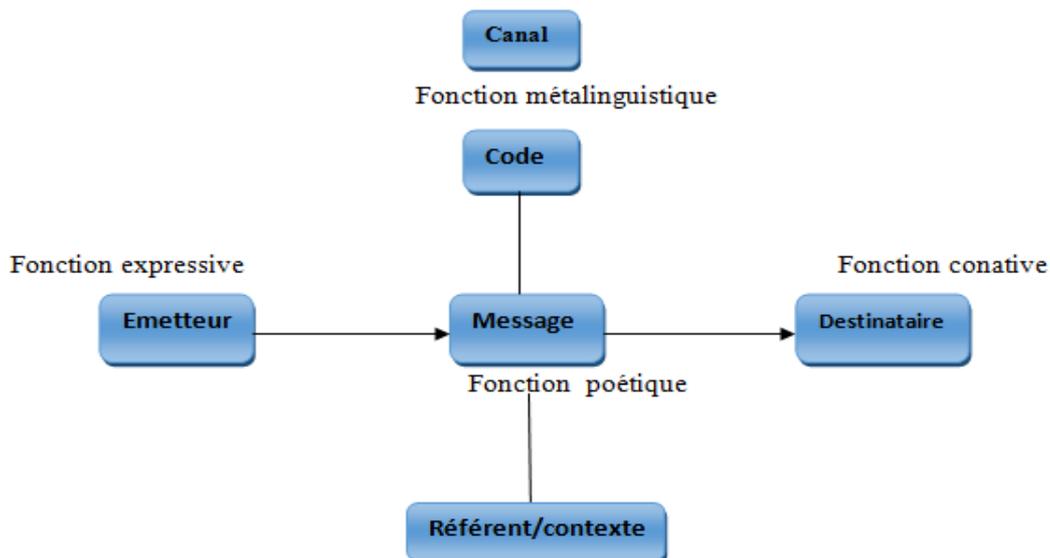
d)- modèle de Jakobson Roman (1896-1982) :

C'est un modèle fondé sur la linguistique proposé par le linguiste Russe Roman Jakobson. Son point de vue est centré non pas sur la transmission d'un message mais sur le message lui-même, évitant ainsi les dangers d'instrumentalisation technique.

Ce modèle est basé sur six facteurs, à chacun est liée une fonction du message :

- **Le destinataire** : lié à la fonction expressive du message ;
- **Le message** : lié à la fonction poétique du message ;
- **Le destinataire** : lié à la fonction conative (volonté, effort) du message ;
- **Le contexte** : lié à l'ensemble des conditions (économique, sociales, et environnementales principalement) extérieures au message et qui influence la compréhension, lié à la fonction référentielle du message ;
- **Le code** : symboles utilisés pour la transmission du message, liés à la fonction métalinguistique du message ;
- **Le contact** : liaison physique, psychologique entre émetteur récepteur, lié à la fonction phatique du message.

Figure N° 07: Schéma de Jakobson sur la communication.



Source : AUDE Riom et al. Toute la fonction communication. DUNOD, Paris, 2010, P.10.

A ces six facteurs, Jakobson fait correspondre six fonctions :

- **Fonction référentielle** : consiste à donner des indications sur un état des choses décrit, ou à tout le moins, évoqué dans le message.
- **Fonction expressive (ou émotive)** : consiste pour l'émetteur à exprimer une intention, des idées, des émotions... .
- **Fonction conative** : consiste à provoquer de la part de l'émetteur une réaction chez le destinataire.
- **Fonction phatique** : relative au canal, elle cherche à provoquer ou à maintenir le contact, en évitant que la communication ne se dégrade, que ce soit pour des raisons physiques ou psychologique.⁵²
- **Fonction poétique** : centrée sur le message lui-même, elle se rapporte à tous les effets formels qui sont donnés au message pour lui donner une valeur expressive propre. Dominante en littérature, elle n'en affecte pas moins toute forme de communication.
- **Fonction métalinguistique** : c'est elle qui va permettre aux deux interlocuteurs de vérifier qu'ils maîtrisent et partagent bien le même code. Elle consiste donc à utiliser un langage pour expliquer un autre langage.⁵³

Conclusion du chapitre :

Ce chapitre nous a montré que la communication est devenue un enjeu important qui intéresse les gestionnaires des organisations puisqu'ils voient en elle un moyen de consolider l'esprit nécessaire à la productivité. Et l'importance de la communication qui se traduit dans sa participation à donner aux salariés un sentiment réel qu'ils sont pris en considération dans le fonctionnement global de l'entreprise ce qui va leur permettre de se situer dans l'organisation. Communiquer c'est également donner aux employés tous les moyens nécessaires pour bien travailler afin de les satisfaire et développer leurs implications au travail.

⁵² AUDE Riom et al. **Toute la fonction communication.** DUNOD, Paris, 2010, P.10.

⁵³ Ibid, P. 11.

Chapitre III :

Prévention des

risques au travail

Préambule :

La sécurité représente d'importants enjeux financiers dans l'entreprise ainsi que la protection préventive des salariés contre les risques d'accident de travail.

L'entreprise a l'obligation de veiller, par des mesures concrètes, à la santé et à la sécurité de ses employés, en matière d'hygiène et de sécurité.

Le bien-être des employés est une préoccupation quotidienne pour les entreprises elles veillent à minimiser les dangers présents sur le lieu de travail et assurent à leurs employés un milieu de travail sain.

Section 1 : hygiène et sécurité au travail**1-Historique de l'hygiène au travail :**

Le développement de l'hygiène du travail a toujours été étroitement lié aux transformations des structures sociales, a commencé au début du 20ème siècle dans les pays anglo-saxons. Dans la plupart des pays européens, le champ d'action de l'hygiéniste du travail était pris en charge par la médecine du travail ou la sécurité du travail. La gestion des risques chroniques pour la santé demandait toutefois des compétences scientifiques et une approche particulière. Cela a conduit à ce que ce domaine se différencie progressivement de la médecine et de la sécurité, et ceci à un rythme variable d'un pays à l'autre. En suisse, il faut attendre la fin des années 70 pour que l'hygiène du travail fasse une lente apparition, tout d'abord dans le cadre universitaire, ensuite dans certaines grandes entreprises, puis dans différentes institutions. L'existence de l'hygiène du travail en Suisse s'officialise par la création, en 1984, d'une association suisse, section de l'American industriel Hygiène Association (AIHA), une importante société professionnelle américaine. Son but est de promouvoir l'application de cette science par l'organisation de séminaires, par des échanges d'expériences et par la diffusion d'informations. Cette section de l'AIHA aboutira à la création de la Société Suisse d'Hygiène du Travail (SSHT), membre de SwissPro. En 1987, la SSHT était l'un des membres fondateurs de l'International Occupational Hygiène Association (IOHA), organisme faitier visant notamment la coordination de l'hygiène du travail à un niveau international. Alors l'hygiène du travail est l'une des disciplines essentielles de la santé au

travail qui est née dans les pays anglo-saxons, et qui actuellement joue un rôle important dans la prévention des maladies liées au travail en suisse.⁵⁴

2-Définition de l'hygiène du travail :

Selon la définition du **Bureau International du Travail (BIT)**, l'hygiène du travail est « la science et l'art de détecter, d'évaluer et de maîtriser les nuisances et les facteurs de l'environnement professionnel qui peuvent altérer la santé et le bien-être des travailleurs et des membres de la communauté». ⁵⁵

Donc l'hygiène est une discipline qui s'intéresse aux relations entre l'homme et son environnement, dont l'objectif est l'obtention du meilleur état de santé possible afin d'améliorer la qualité de la productivité par la salubrité et la propreté des locaux de travail. Mais aussi l'ensemble de comportements qui aident à maintenir l'individu en bonne santé.

- L'objectif de l'hygiène du travail est de protéger et promouvoir la santé et le bien-être des travailleurs, ainsi que préserver l'environnement dans son ensemble, par des actions de prévention sur le lieu de travail.

3-Mesure d'hygiène :

Propreté des lieux de travail ; Exemple : nettoyage quotidien.

- installation de vestiaires, lavabos, toilettes . . .
- atmosphère des locaux (cubage d'air minimum), chauffage, aération, bruit ;
- disposition d'un local de réexposition.
- boisson : mise à la disposition du personnel d'eau potable et fraîche ;
- interdiction de fumer dans les locaux collectifs (comptines, salles de réunion . . .)

Mais il n'est pas interdit de fumer dans les locaux de travail occupés par une seule personne

- prévention des risques dus au bruit.⁵⁶

⁵⁴DROZ Pierre-Olivier et autre. **Introduction à l'hygiène du travail**, édition World health Organization, Suisse, 2007, p17.

⁵⁵<http://www.preventica.com/hygiène-travail-définition>, consulter le 18-12-2018.

⁵⁶http://www.blanchisserie-bvpi.fr/medias/bon_a_savoir/dw19.hygiene_au_travail.INRS.pdf.

4-Hygiène et sécurité :

Hygiène et sécurité : « elles sont des dispositions légales et règlementaires destinées à partager la santé et la sécurité au travail ». ⁵⁷

La sécurité et l'hygiène présentent une condition primordiale pour les salariés car elle vise essentiellement la préservation de leur santé et leur sécurité au travail et cela s'effectue sur la base de l'ensemble des dispositions et des règles nécessaires.

Les milieux de travail doivent être non seulement propres mais aussi sécurisés de tout danger qui peut menacer de près ou de loin la sécurité du travailleur. Le responsable de l'établissement doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs. Ces mesures comportent par exemple les actions de prévention des risques professionnels, de formation ainsi que les moyens adaptés. Il doit veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte de l'amélioration des conditions de travail.

Le développement de la sécurité des travailleurs, est un élément essentiel dans l'amélioration des conditions de travail, et doit être au centre de toutes les préoccupations de l'entreprise, dès le stade de la conception.

Et en ce qui concerne l'hygiène au travail, elle est tout aussi importante que la sécurité :

Selon l'Article L. 232-1. : Les établissements et locaux doivent être tenus dans un état constant de propreté et présenter les conditions d'hygiènes et de salubrité nécessaires à la santé du personnel ⁵⁸.

⁵⁷ [www. Guide - du -travail. com / lexique.](http://www.Guide-du-travail.com/lexique)

⁵⁸ CHAPUIS Jean-Yves et WACK Jean-Louis. Hygiène des locaux de travail, Paris, 2006, p01.

5-Historique de la sécurité :

L'histoire de la sécurité se confond avec celle de l'humanité. Les premiers coups reçus par les êtres humains les ont vraisemblablement amenés à réfléchir sur les causes de ces agressions, pour tenter de les éviter par la suite.

L'approche naturelle et pragmatique, traduite dans le langage courant par des expressions telles que c'est le métier qui rentre, ou c'est le prix à payer pour apprendre, demeure une source de progrès pour un individu mais ne peut de la même manière s'appliquer aux entreprises et organisations à dimension collective et professionnelle. Cette approche naturaliste est aussi vraisemblablement culturelle.⁵⁹

Au fil des temps et des rassemblements des hommes, l'instinct de survie individuel et le principe du chacun pour soi a cessé de prévaloir et des règles se sont peu établies en fonction des métiers (paysan, forgeron, tailleur de pierre, etc.) Ces savoir-faire ont connu dès le moyen Age une codification établie dans les corporations. Personne ne peut se demander combien des sont morts pendant les travaux. En effet, le prix de vie humaine et l'organisation du travail « entrepreneurs » La situation ne s'était guère améliorée au XIXe siècle lorsqu'apparurent les premiers mouvements de défense de la condition ouvrière, qui tentaient d'exiger une plus grande sécurité dans les usines. Dans l'entreprise d'alors, l'ouvrier venait avec ses propres outils et en cas d'accident, il n'avait que peu de recours, voire aucun. Les grands mouvements sociaux permirent alors une avancée en termes de sécurité et d'hygiène, qui devait aboutir à des règlements et une législation dont le code du travail est issu⁶⁰. Force est de constater que nombre d'entreprises sont encore aujourd'hui, dans leur respect des hommes et des lois, proches de certaines situations décrites dans les normes. C'est tout simplement le cas d'un patron du bâtiment, qui enfreint sciemment le code du travail et préfère payer des amendes plutôt que d'acheter un échafaudage réglementaire. Il sait que ses employés se tairont toujours de peur d'être congédiés et qu'il risque fort peu d'être condamné. De tels comportements sont encouragés par les faiblesses de l'organisation administrative et juridique du travail. Un autre exemple significatif de ce point de vue est celui des cotisations pour accidents du travail aux caisses d'assurance maladie. On sait que l'intégralité des couts des accidents du travail est supportée par les entreprises.

⁵⁹MOUTON Jean Pierre et CHABOUD Jack. La sécurité en entreprise, édition Dunod, paris, 2003.p13.

⁶⁰Ibid, p13.

6-Définition de la sécurité au travail :

La sécurité se définit comme une valeur dès qu'un ouvrier est exposé à des dangers où il peut avoir des risques de défaillance dû, soit à une mauvaise connaissance des risques encourus, soit à une négligence, une erreur, ou bien à un facteur externe lié à un phénomène naturel.⁶¹

La sécurité fait souvent référence à des notions telles que le risque, le danger, la prévention, la protection, mais aussi la responsabilité et l'assurance. La sécurité au travail est de l'ordre de la protection et la prévention des accidents et des maladies dans le monde professionnel.

« La sécurité au travail signifie l'absence de tout danger au moment du travail et pendant le trajet du domicile au lieu du travail ». ⁶²

Autrement dit : La sécurité représente un vaste système de mesure technique médicale et organisationnelle destinées à sauvegarder la vie et la santé des travailleurs.⁶³

La préservation de la sécurité au travail « Est un enjeu majeur de santé publique mais également un enjeu économique décisif en raison du nombre de jours de travail perdus fait des accidents du travail ». ⁶⁴

La sécurité s'agit de développer une meilleure protection des salariés contre les risques d'accidents du travail, les actions concernées sont aussi bien les modifications d'équipements et des procédures de travail que de formations à la sécurité.

La sécurité est l'état de ce qui inspire confiance, l'absence de risques d'accident. Elle présente une condition primordiale pour les salariés car elle vise essentiellement la préservation de leur santé et leur sécurité au travail, et cela s'effectue sur la base de l'ensemble des dispositions et des règles nécessaires. ⁶⁵

⁶¹Institut de Prévention des Risques Professionnels (IPRP/ HSE), « **Hygiène, Sécurité et Environnement. Manuel d'agent de sécurité** ». Bejaia 2012, p 02.

⁶²GANGINLHEM Georges. **Santé concept vulgaire et question philosophique**, Ed Sables, Pin Blan, 1990, p123.

⁶³Dimitri W. **Les ressources humaines**, 5ème édition, édition d'organisation, Paris 200, p35.

⁶⁴ISABELLE Correéard et autre. **Sécurité hygiène et risques professionnels**, édition dunod, Paris, 2011, p01.

⁶⁵ MOUTON Jean-Pierre. **La sécurité en entreprise**, 2ème édition, Dunod, Paris, 2006, p08.

7-Les enjeux de la sécurité au travail :

- **Enjeux sanitaires** : Le travail est un déterminant de santé publique. On note une forte influence des facteurs professionnels (risques, exposition aux risques et pathologies associées) et des conditions de travail inégalitaire (selon les catégories socioprofessionnelles et/ou le statut professionnel).
- **Enjeux économiques** : Des effets négatifs sous la forme de coûts directs (comme les cotisations payées par l'entreprise à la sécurité sociale au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles), et de coûts indirects (perte de production, climat social, coût de remplacement du salarié, etc.). Des effets positifs par la compétitivité.
- **Enjeux sociaux** : Réduction de la défiance vis-à-vis des risques professionnels, l'impact des risques industriels sur l'environnement.
- **Enjeux humains** : Réduction des accidents du travail et des maladies professionnelles.
- **Enjeux techniques** : Optimisation des moyens, des méthodes, des processus mis en œuvre.
- **Enjeux juridiques** : Évolution du code pénal au regard des responsabilités des employeurs, de l'évaluation et de la maîtrise des risques.⁶⁶

8-L'importance de la sécurité au travail :

Le travail joue un rôle central dans la vie des gens, puisque la plupart des travailleurs passent au moins huit heures par jour sur leur lieu de travail, que ce soit une plantation, un bureau une usine, etc. Par conséquent, le milieu de travail devrait être sain et sûr. Malheureusement, ce n'est pas le cas pour de nombreux travailleurs. Tous les jours des travailleurs partout dans le monde sont exposés à diverses menaces pour leur santé (poussières, gaz, vibrations).

Certains employeurs n'assument guère leurs responsabilités s'agissant de protéger la santé et la sécurité des travailleurs. En fait, certains employeurs ne savent même pas qu'ils ont une responsabilité morale et souvent légale à cet égard. En raison des nombreux risques qui existent et du fait que les problèmes de santé et de sécurité sont souvent négligés, les accidents et maladies du travail sont fréquents dans toutes les régions du monde. Dans tous les métiers, les travailleurs peuvent être exposés à une multitude de risques sur le lieu de travail. Les mesures d'hygiène et de sécurité s'attaquent à tout l'éventail des dangers présents sur le lieu de

⁶⁶ISABELLE CORREARD et autre. Sécurité hygiène et risques professionnels, édition dunod, paris, 2011, p06.

travail, de la prévention des accidents à des dangers plus insidieux comme les vapeurs toxiques, la poussière, le bruit, la chaleur, le stress, etc. Les programmes de santé et de sécurité doivent viser à prévenir les maladies et accidents liés au travail plutôt qu'à résoudre les problèmes a posteriori.⁶⁷

9-Le Comité d'hygiène et de sécurité:

C'est une instance représentative du personnel qui réunit l'employeur, le médecin du travail, les organismes publics de prévention extérieurs à l'entreprise et les délégués représentant les salariés afin de discuter sur des thèmes relatifs à la santé des salariés, à la sécurité et aux conditions de travail.⁶⁸

« Sa création est obligatoire dans les entreprises de moins de 50 salariés, il est présidé par le chef d'établissement, il est composé de représentant du personnel désigné par le comité d'entreprise assisté du délégués du personnel, ce comité se réunit au moins une fois par trimestre et immédiatement après tout accident ».⁶⁹

Le comité contribue à la protection de la santé, à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail des salariés (y compris les travailleurs temporaire et les salariés d'entreprise extérieure).

Les responsabilités du comité sont désignés pour deux ans et ils ont comme mission de :

- Contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés de l'établissement et des travailleurs, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail ;
- Contribuer à la promotion de la prévention des risques professionnels ;
- Procéder à des inspections régulières des lieux de travail, effectuer des enquêtes en matière d'accidents de travail ou de maladies professionnelles.
- adapter les modifications des conditions d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail notamment avant tout transformation des postes, qui sont liés à l'introduction des nouvelles technologies ;
- Procéder à l'analyse des risques professionnels et des conditions de travail.

⁶⁷Stellman, J. M. Sécurité et santé au travail dans le secteur de la Santé, décembre 2010, Commission européenne, p 28.

⁶⁸Claude BERGHMANS et BAYAD Mohamed. Regards croisés sur la gestion du stress professionnel, édition L'Harmattan, paris, 2014, p45.

⁶⁹Jean Marie PERETTIE. Ressource Humaine et gestion des personnes, 5ème édition, Vuibert, p193.

Le C.H.S.C.T. dispose d'un certain nombre de moyen pour mener à bien sa mission (formation pendant 5 jours au max, recours à son expert en cas de risques graves...) ⁷⁰.

10-La commission d'hygiène et de sécurité (CHS) :

Cette commission intervient dans les domaines de prévention des risques professionnels, et de formation du personnel ; sa mission est de participer à l'élaboration de la politique générale en matière d'hygiène et de sécurité, de réunir toute information et documentation contribuant au renforcement de l'hygiène et de la sécurité, d'organiser séminaires, rencontres et stages, de rassembler et d'établir des statistiques sur les accidents de travail et les maladies professionnelles.

En matière de prévention des risques professionnels, la commission s'assure de l'application des prescriptions légales, elle intervient pour le choix et l'adaptation du matériel, de l'appareillage et de l'outillage nécessaires, elle procède à une enquête lors d'un accident de travail et établit une fiche de renseignements, à ce titre, qu'elle communique à l'inspecteur du travail.

En matière de formation du personnel, la commission organise l'instruction des équipes de secourisme, d'incendie et de sauvetage ; elle informe les nouveaux recrutés des dispositions d'hygiène et de sécurité et fait, à la direction, les recommandations sur tout problème concernant l'hygiène, la sécurité et la médecine du travail.

⁷⁰Jean Marie PERETTIE. Op. cit., p193.

11-Mesures de la sécurité :

Elles constituent en effet un domaine normatif, or l'approche en termes de condition de travail révèle pour une part des normes et d'une autre part des indicateurs qui doivent être établis par le chef d'établissement, dès qu'il existe une nuisance pour la santé, dont l'obligation est d'intervenir.

Les mesures de sécurité comprennent des actions de prévention des risques professionnelles, de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés⁷¹.

La sécurité ne peut se mesurer selon une échelle ordinaire, c'est possible pour les conditions de travail. Donc les deux approches sont complémentaires, une approche en termes de « conditions de travail » ne peut dispenser de l'approche « sécurité » et vice versa.

La loi du 31 décembre 1991 met en prévention l'interdiction de vendre, d'importer et d'utiliser des machines non conformes aux normes de sécurité et les salariés doivent disposer du matériel de protection (casque, masque, lunette . . . etc.).

12-Les composantes d'une politique de sécurité :

Une politique de sécurité implique des investissements dans deux domaines :

1 les équipements et les matériels.

2-la formation du personnel.

1- l'investissement en matériels et équipements agit sur les causes techniques et abaisse le niveau général de risque.

L'efficacité des investissements repose sur la qualité du diagnostic préalable, l'entreprise est tenue de présenter chaque année programme des actions à l'hygiène et à la sécurité pour l'année à venir au comité d'entreprise, qui l'examine.

2- l'investissement en formation réduit les causes humaines en modifiant les comportements individuels créateurs de risque et en permettant aux dispositions prises d'avoir leur pleine efficacité.

⁷¹Citeau J.M. Gestion des ressources humaines (principes généraux), 2ème éd édition Armand Colin, paris, 1997, p211.

13-Règles générales en matière d'hygiène et de sécurité en milieu de travail⁷² :

Loi N° 88/07 du 26-01-1988 relative à l'hygiène et à la sécurité aux travailleurs

Art 3 : l'organisme employeur est tenu d'assurer l'hygiène et la sécurité aux travailleurs.

Art 4 : les locaux affectés au travail, les emplacements de travail et leurs environnements, leurs dépendances et leurs annexes, y compris les installations de toute nature mise à la disposition des travailleurs doivent être tenus dans un état constant de propreté et présenter les conditions d'hygiène et de sécurité et de salubrité nécessaires à la santé des travailleurs.

L'ambiance de travail devra répondre aux conditions de confort et d'hygiène, notamment de cubage, d'aération, de ventilation, d'éclairage, d'ensoleillement, de chauffage, de protection contre les poussières et autres nuisances et d'évacuation des eaux usées et déchets.

Art5 : les établissements, les locaux affectés au travail doivent être conçus, aménagés et entretenus de manière à garantir la sécurité des travailleurs. Ils doivent notamment répondre aux nécessités suivantes :

-garantir la protection contre les fumées, vapeurs dangereuses, gaz toxiques et bruits, et toute autre nuisance.

-assurer les conditions nécessaires afin de prévenir toute cause d'incendie ou d'exploitation, ainsi que pour combattre l'incendie d'une façon rapide et efficace.

-placer les travailleurs à l'abri du danger et hors des zones dangereuses par éloignement ou séparation par l'inter position de dispositifs d'une efficacité reconnue.

Art6 : en fonction de la nature de l'activité et des risques, le travailleur doit bénéficier des vêtements spéciaux, équipements et dispositifs individuels de protection d'une efficacité reconnue.

Art7 : l'organisme employeur est tenu d'intégrer la sécurité des travailleurs dans le choix des techniques et technologies et dans l'organisation du travail.

Les installations, les machines, mécanismes, appareils, outils et engins, matériels et tous moyens de travail doivent être appropriés aux travaux à effectuer et à la prévention des risques auxquels les travailleurs peuvent être exposés.

⁷²Peretti. JM. « Gestion des ressources humaines », 15^{ème} éd. Édition Vuibert, paris, 2008, p183-p184.

Ils doivent faire l'objet de vérifications périodiques et de mesure d'entretien de nature à les maintenir en bon état de fonctionnement, en vue de garantir la sécurité du travail.⁷³

Section 02 : accident de travail

1-Définition de l'accident de travail :

Selon Munoz Jorge «L'accident du travail constitue une situation de « rupture », un événement brutal qui remet tout en cause ou, pour le moins change radicalement la situation de l'employeur et du salarié». ⁷⁴

Selon Nichan Margossian « est considéré comme accident du 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 chef d'entreprises ». ⁷⁵

Selon Paul Potvin et PERUSSE Potvin Fortin « On définit un accident du travail comme la rencontre au hasard d'un certain nombre de circonstances qui provoqueront soit une blessure, soit des dommages, soit une perturbation sans conséquence dans le déroulement normal des opérations, ou soit les trois». ⁷⁶

D'après ces définitions nous concluons que l'accident du travail signifie un événement brusque dû à une cause soudaine, entraînant des lésions corporels, survenue au moment ou à la victime était sous la dépendance directe de son employeur habituel ou occasionnel .l'accident survenu au cours du trajet habituel (domicile - lieu de travail et inversement) est considéré comme accident du travail ; de même que l'accident survenu lors de l'exercice d'une mission ou lors de l'exercice d'un acte de bravoure.

⁷³M'Hamed Nasr Eddine Koriche. Droit du travail, recueil de textes législatifs et réglementaires. Édition institut national du travail, Alger, 1997, p222-p224.

⁷⁴MUNOZ J. L'accident du travail de la prise en charge au processus de reconnaissance, presse universitaires de Rennes, 2002, p13.

⁷⁵Nichan MARGOSSIAN. Risque professionnels, 2ème édition Dunod, Paris, 2003, p04.

⁷⁶POTVIN Paul et Pérusse Potvin Fortin & Associés. La prévention des accidents et maladies du travail des pompiers, 2ème édition APSAM, Québec, 1995, p19.

2-Types d'accidents de travail :

a- Les accidents de trajet :

L'accident de trajet : « C'est un accident survenu, pendant le trajet d'aller et retour entre le lieu de travail et d'autre motif comme le restaurant, la cantine ou le lieu de résidence »⁷⁷.

sont considérés comme accidents survenu durant le trajet d'aller et de retour entre la résidence principale, et la résidence secondaire ou tout autre lieu de travail ou le travailleur se rend d'une façon habituelle par des motifs d'ordre familiaux et le lieu de travail, le trajet doit être effectuée durant une période normale par rapport aux horaires de travail, compte-tenu de la longueur du trajet et des moyens de transport utilisés. Ainsi, l'accident de trajet n'est pas admis si le trajet a été effectué plusieurs heures après ou avant les heures de travail, sauf s'il est lié au travail (pot organisé dans l'entreprise, avec l'accord de l'employeur, après les heures de travail.

b- Les accidents bénins :

Les accidents bénins « ce sont des accidents qui n'ayant pas l'arrêt de travail et que le salariés n'est pas soumis aux soins médicaux dans l'entreprise dans ce genre d'accident c'est l'organisme de la sécurité sociale qui prend en charge la victime c'est-à-dire que l'atteinte n'est pas grave et elle ne présente pas le danger au salarié victime »⁷⁸.

Ce sont des accidents qui n'entraînent pas un arrêt du travail, ni des soins médicaux dans l'entreprise et c'est la sécurité sociale qui prend en charge la victime ; puis-ce-que l'atteinte n'est pas grave et elle ne présente pas un danger au salarié (victime).

c- Les accidents du travail sans arrêt :

Qui sont généralement bénins, et qui peuvent être soignés sur place, à l'infirmerie de l'entreprise de préférence et qui nécessite que quelques heures de repos ou de soins, ces accidents ne sont pas à déclarer obligatoirement, mais doivent être consignés sur des registres spéciaux. Il s'agit de petites blessures « blessures légères » (coupures, égratignures chocs et

⁷⁷Bühl .M. Castelletta. A. Accident du travail, Maladie professionnelle, 2ème édition, DELMAS, Paris, 2004, p09.

⁷⁸CLOBERT de Marie. Guide de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés, Dunod, Paris, 2003, p06.

traumatismes....etc.) de très légères intoxications et de petites projections de productions agressives sur la peau occasionnant des brûlures très superficielles.⁷⁹

d- Les accidents du travail avec arrêt :

« De quelques jours à plusieurs mois. Il s'agit d'incapacité temporaire (IT), indemnisées en fonction de la durée de l'arrêt du travail et jusqu'à reprise totale ou partiel du travail. Ce sont des accidents plus graves, nécessitant des soins médicaux ou hospitalités prolongés et intensifs ainsi qu'un repos de plusieurs jours au moins. Une fracture des os, une entorse, des brûlures importantes mais qui peuvent être soignées sans laisser des séquelles permanente sans considérées comme des incapacités temporaires et réparées comme telles. »⁸⁰

Il s'agit d'incapacité temporaire indemnisée en fonction de la durée de l'arrêt du travail, ce sont des accidents plus graves, nécessitant des soins médicaux ou hospitalier prolongés et intensif ainsi qu'un repos de plusieurs jours au moins.

Et tout accident du travail ayant entraîné une interruption de travail d'un jour complet en sus du jour au cours duquel l'accident est survenu et ayant donné lieu à une réparation sous forme d'un premier paiement d'indemnité journalière.

e- Les accidents du travail mortel avec décès immédiat ou différé :

Suite à des complications issues d'accidents. Dans ce cas, ce sont les ayants droit qui reçoivent les rentes viagères, suivant des règles précises définies par des textes réglementaires. C'est l'employeur de la victime, qui doit déclarer l'accident présumé d'origine professionnel, a charge de vérifier ultérieurement sa recevabilité comme accident de travail.⁸¹ Avec décès immédiate ou différé, suite à des complications issues d'accident. Dans ce cas se sont les ayants droit qui reçoivent les rentes viagères, suivant des règles précises définies par des textes règlementaires.

Ceux pour lesquels la mort est intervenue avant fixation d'un taux d'incapacité permanente et liquidation d'une rente.

⁷⁹Morgossian N. **Guide pratique des risques professionnels**, Paris, Dunod, 2003, p03.

⁸⁰Ibid, p03.

⁸¹Ibid, p03-p04.

f- Les accidents du travail avec incapacité permanente :

Correspondant, à des lésions définitives et des séquelles susceptibles de réduire la capacité de travail, en fonction de la gravité des dommages corporels, il existe plusieurs taux d'incapacité permanente, qui nécessite des indemnisations (rentes) suivant un barème défini par des textes réglementaires (coupure de doigt, un œil crevé, une jambe déformée, un poumon partiellement abimé) font l'objet d'indemnisation dont les montants sont variables.⁸²

g- Accident grave :

« Tout accident du travail ayant entraîné, soit l'attribution d'une rente d'incapacité permanente, soit le décès ».⁸³

Un accident du travail grave est un accident du travail ayant entraîné la mort ou un accident du travail dont la survenance a un rapport direct avec une déviation par rapport au processus normal d'exécution du travail; ou bien avec l'agent matériel qui est impliqué dans l'accident, et qui a donné lieu soit à une lésion permanente, soit à une lésion temporaire.

⁸²MORGOSSIAN Nichan, op. cit., p04.

⁸³Martory BERNARD, Daniel CROZET, Gestion des ressources humaines, 6ème édition, Dunod, Paris, 2005, P209.

3-Coût des accidents de travail :

La détermination des coûts des accidents de travail repose sur un ensemble de critères qu'il faudra définir. Ces critères pourraient être variables d'une entreprise à une autre selon ses caractéristiques et ses objectifs. Divers facteurs interviennent dans le calcul du coût d'un accident de travail, néanmoins un choix s'impose de lui-même à savoir :

- prise en compte de tous les facteurs liés à l'accident.
- prise en compte seulement des facteurs les plus importants. La définition finale est évidemment du ressort de l'entreprise selon les conséquences que cette dernière choisit de retenir.⁸⁴

3-1. Coût direct (ou coût apparent)

Il en ressort un coût apparent qui est constitué de cotisations sociales versées par l'entreprise ainsi que des dépenses de la sécurité sociales et des mutuelles qui répartissent en paiements ou remboursement des soins de santé, en indemnités journalières, en rentes suivant les cas et en frais de gestion du dossier de la victime.

Exemple : soins médicaux, dépense pharmaceutiques, frais d'hospitalisation, indemnités journalières, rentes, dépenses engagées par la sécurité sociale pour préparer les dommages subis par l'accidenté.

3-2. Coût indirect (ou coût non apparent)

Ce sont ceux qui entourent l'accident, lorsqu'il est déjà survenu. la situation de panique entraîne des faits d'appels aux services de secours, des perturbations, la perte de nombreuses heures de production par les arrêts de travail occasionnés. Le poste de la victime est vacant, ce qui engendre surcroît de travail pour les autres dans mauvaises conditions de production, ou bien l'emploi d'un intérimaire ou encore la formation d'un remplaçant. Le supérieur hiérarchique de la personne accidentée doit rédiger un rapport puis le présenter au CHSCT et à sa propre hiérarchie. S'il y a eu dommage matériel, il faut nettoyer, réparer, réaménager le poste de travail, enregistrer la perte de production et réévaluer les prime d'assurance⁸⁵. Exemple : Dépense et charges consécutives à l'accident, supportées par l'entreprise et non couvertes par une assurance.

⁸⁴MOUTON Jean-Pierre & CHABOUD Jack. **La sécurité en entreprise**, Dunod, Paris, 2003, p19.

⁸⁵Ibid, p19.

Figure N°08 -Les coûts indirects peuvent se répartir suivant le tableau qui suit⁸⁶:

Coûts sociaux	-salaire et indemnités dus à la victime -salaires correspondants aux temps perdu par les autres travailleurs au moment de l'accident -dons et secours à la victime
Coûts liés à la perte de la production	-manque à gagner relatif aux arrêts de travail -diminution de rendement causé par une éventuelle appréhension et démotivation -produit endommagés (rebuts)
Coûts matériels	-Remise en état matériels endommagés
Coûts administratifs	-frais d'enquête -embauche ou remplacement -réorganisation de la production
Coûts comptables	-assurances -honoraires d'expert
Coûts commerciaux	-pénalité de retard -perte éventuelle de l'image de marque de l'entreprise
Coûts répressifs	-sanctions pénales -réparations supplémentaires versées à la victime ou ses ayant droits -cotisation supplémentaires
Coûts de prévention	-formation à la sécurité et propagande pour la prévention -renforcement des moyens de contrôle Salaire et équipement des services de santé et sécurité
Autre coûts	-altération de climat sociale (grève, revendication -environnement.

Source : Institut technologique de formation, analyse et coût des accidents, brochure, techno format, lotissement du lycée ville K N°05 Rouïba Alger, p 16, p20.

⁸⁶Institut technologique de formation. **Analyse et coût des accidents**, brochure, techno format, lotissement du lycée villa K N°05 Rouïba Alger p 16, p20.

4- Les causes d'accident de travail :

On trouve des facteurs affectifs comme les conditions émotionnelles qui contiennent l'attitude défectueuse, impulsivité, nervosité, anxiété qui sont considérés comme causes d'accident. il y'a également le manque de formation des nouveaux salariés, leur manque d'aptitude pour exercer telle fonction, le règlement de sécurité comme l'obligation de porter des chaussures de sécurité, casque et vêtements de protection et sans oublier l'indifférence de certain contre maitre à l'égard de la prétention des accidents et l'absence d'un responsable de sécurité au sein de l'entreprise.

La manipulation des produits dangereux et toxiques par les salariés qui peuvent conduire à des accidents des personnes. Les glissades et les dangers de chute, faux pas.

L'utilisation mal à droite des outils.

Les manutentions qui sont liées en particulier aux charges lourdes.

Les facteurs physiques (bruit, chaleur) et les conditions de la vie (logement).

L'erreur humaine est considérée comme une première cause d'accident de travail⁸⁷.

- Et parmi les éléments et les causes qui provoquent les accidents de travail :

- La foudre
- Etincelles électrique
- Le feu extérieur.
- Les facteurs physiques (bruit, chaleurs) et les conditions de vie (logement).
- La manipulation des produits dangereux et toxique par les salariés qui peuvent conduire à des accidents des personnes.
- L'utilisation maladroite des outils,
- Les manutentions qui sont liées en particulier aux charges lourdes L'erreur humaine est considérée comme une première cause des accidents du travail.
- La mauvaise formation et/ou le manque d'information des travailleurs⁸⁸.

⁸⁷ Marcel COTE. La gestion des ressources humaines, éd Guérin, Paris, 1975, p160-p161.

⁸⁸ Ibid p161.

5-Les conséquences des accidents du travail :

Les risques liés à l'accident du travail peuvent avoir des conséquences humaines très lourdes mais aussi des conséquences économiques importantes pour l'entreprise.⁸⁹

A-pour le salarié :

C'est avant toute autre chose l'obligation d'informer son employeur, puis peut-être un arrêt de travail. Donc le versement d'indemnités journalières peut-être enfin un handicap plus important qui donnera lieu au versement d'une rente ou imposer à une rééducation. Exemple : douleurs, fatigue, maladies et dans les cas plus graves, handicaps et difficultés à se maintenir dans l'emploi (inaptitude, arrêt),

B-pour l'employeur :

C'est toujours une déclaration auprès des organisations sociales laquelle sera éventuellement suivie d'une enquête et une mise en cause de sa responsabilité en cas de non-respect des normes de sécurité, donnant lieu alors au paiement de dommages intérêts au profit de la victime ou de ses ayants droit.

D-pour l'entreprise :

il peut y avoir des conséquences de coûts directs (médecin, pharmacie, hôpital, rééducation, indemnités livraison, pension, rente...etc.), comme il peut y avoir des conséquences de coûts indirects comme, (arrêt de production, retards de livraison, insatisfaction du client, remplacement du salarié, formation du remplaçant. temps administratifs, matériel et produits détériorés....etc.)

⁸⁹ www.iae-aquitaine. Org/fiche-santé-sécurité-7-les-risque-lies-a-l «Les risques liés à l'activité physique», consulté le (28/12/2018).

C-pour les organismes sociaux et les médecins :

C'est le respect d'une procédure strictement encadrée : délais de déclaration sous peine de prescription, nombreux examens et expertises contradictoires, établissement de certificats médicaux, calcul des prestations en faveur de victime ou de son ayant droit, recours contre l'employeur et calcul des cotisations patronales.⁹⁰

6-Le calcul des accidents de travail :

Les accidents du travail représentent pour le salarié, l'entreprise et la collectivité une lourde charge. Le renforcement de la réglementation et la mise en œuvre de politiques actives de sécurité dans les entreprises ont permis de réduire l'ampleur du phénomène.

Les indicateurs : les trois indicateurs usuels sont les suivants :

- l'indice de fréquence : il indique la fréquence par rapport au nombre de salariés :

$$\frac{\text{Nombre d'accidents avec arrêt} \times 1000}{\text{Effectif}}$$

Effectif

- le taux de fréquence des accidents avec arrêt : il indique la fréquence des accidents par rapport au temps de travail. La formule qui permet de la calculer est :

$$\frac{\text{Nombre d'accidents avec arrêts} \times 1000\ 000}{\text{Nombre d'heures travaillés}}$$

Nombre d'heures travaillés

- Le taux de gravité des incapacités temporaires : il exprime le nombre de journées perdus par 1000 heures de travail selon la formule :

$$\frac{\text{Nombre de journées perdues par incapacité temporaire} \times 1000}{\text{Nombre d'heures travaillés}}$$

Nombre d'heures travaillés

Les indicateurs permettent des comparaisons dans le temps (pour l'entreprise) et dans l'espace.

En effet, des données statistiques sont publiées chaque année, offrant ainsi des référentiels pertinents.⁹¹

⁹⁰ CNA. Statistique Nationale des Accidents de travail et maladies professionnelles, 2009.

⁹¹ Peretti. JM et alliai. « Gestion des ressources humaines ». 3ème édition Vuibert, paris 2006, p 48.

7-Les deux théories d'accident de travail :

A - Théorie de causation d'accident (théories des dominos) :

La première théorie de l'accident de travail a été présentée par Heinrich en 1931, selon lui, une blessure accidentelle résulte généralement d'une chaîne d'événement, qui se produit dans un ordre fixe, logique et invariable dans le temps.

Les événements, sont liés de sorte que chacun dépend de celui qui le précède et est la cause de celui qui succède leur enchaînement est comparé à celui d'une rangée de dominos mis debout de sorte que la chute du premier entraîne la chute en cascade toute la rangée. Suite à une séquence d'événement, l'accident dépend d'une série d'événement qui se suivent dans un ordre déterminé et prévisible, la blessure résulte de la séquence complétée, mais la chute d'un domino provoque la chute séquentielle des autres dominos.⁹²

Les dominos au nombre de cinq modèles sont dans l'ordre :

- 1- L'hérédité et l'environnement social (conséquence de l'accident).
- 2- Les inaptitudes personnelles (manque de formation, nervosité, violence, négligence).
- 3- Les actions ou conditions dangereuses (responsabilité de l'individu, facteur liée à la machine, responsabilité de l'organisation).
- 4- L'accident (événement imprévu mais prévisible).
- 5- La blessure (lacération, écrasement).

B- Théorie d'accident par action :

Cette théorie a été représentée par Rasmussen en 1976 ; elle présente un modèle d'accident orienté par l'action qui aborde l'étude de l'accident dans la perspective de système sociotechnique largement ouvert.

⁹² Marcel Côté. La gestion des ressources humaines, édition Cuélin, Paris, 1975, p160, p161.

Elle considère en effet que l'individu peut être tenu pour responsable de ses actes, on peut joindre le processus de décision individuelle sans tenir compte des contraintes de système qui influencent ses choix et l'oblige à prendre des risques.

Son modèle s'élabore donc autour des risques actuels dans l'environnement physico technique de travail (mode opératoire, machines, installation physique, produit manipulés...) de la conduite de l'individu dans une situation à risque et des systèmes de contrôle susceptibles d'affecter le comportement de l'individu.

Par conséquent la décision de l'opérateur peut être influencée par les risques liés à l'environnement physique- technique de travail et par un certain nombre de facteur liée à l'entreprise elle-même (structure organisationnelle, système de contrôle) au groupe de travail (norme de groupe, la cadence de travail...), ainsi que l'environnement externe de l'entreprise (lois, la réglementation, directive gouvernementales, système d'indemnisation des accidents de travail..)⁹³.

8-Les accidents du travail en Algérie :

Le nombre total des accidents de travail en Algérie, est en net recul par rapport aux années précédentes. Toutefois, il demeure dans de nombreux secteurs d'activité , à l'exemple de celui interprofessionnel, qui est exposé avec 25% des accidents du travail enregistrés , ainsi que **BTPH** (bâtiment, et travaux public et hydraulique) que le pourvoyeur du plus grand nombre d'accident du travail en Algérie, a indiqué l'institut national de prévention des risques professionnels (INPRP) avril 2009 .

Le BTPH est talonné par la métallurgie avec 12 % d'accidents, suivie par le secteur de transport⁹⁴.

Des chiffres appuyés par les statistiques de conseil national des assurances(CNA) 2009, qui confirme que la plupart des décès liés aux accidents du travail sont enregistrés dans le secteur du bâtiments ,du transport et la manutention avec 82,66% de total des déchets, avec une moyenne estimée entre 750 et 800 décès annuellement.

⁹³ Jaen -Lue BERNAUD et Claud LEMOINE. Traité de la psychologie de travail et des organisations, édition Dunod, Paris, 2003, p47.

⁹⁴ INRP, INSTITU Nationale de prévention des risques professionnels. Statique nationale des accidents su travail et maladies professionnel, Alger, 2009.

Concernant le nombre des accidents du travail, et estimée à plus de 50.000 accidents par ans dans plusieurs secteurs d'activités .le secteur inter professionnel a enregistré lui seul plus de 17.000 cas /an ; suivie par la métallurgie 6.000 cas et le bâtiment avec 4.000 cas⁹⁵.

Figure N°09 : les statistiques des accidents de travail en Algérie :

ANNEES	Accidents déclarés		Décès	Présentation payée	
	Total	Taux d'observation		En DA	En DA
1998	50,54	-17,92	929	4.808.923.87	+7.5 %
1999	46,92	-7,16	798	5.605.681	-16.6 %
2000	45,85	-7,19	731	6.033.033.85	+8.42 %
2001	42,57	-7,14	683	7.166.853.45	+18.79 %
2002	45,98	+7,99	721	1.850.458.73	+9.90 %

Source : CNAS statistiques nationales des accidents de travail, 2002, direction de la prévention des accidents de travail et maladies professionnelles, centre familiale de BEN AKNOUN, ALGER.

Les accidents du travail à partir des années 1970, au niveau national se manifestent dans des nombreuses déclarations des accidents enregistrés dans la présentation de l'ensemble des éléments chiffrés de différents tableaux statistiques. Dans les années 1970 à 1990 on remarque une certaines augmentation des accidents du travail, dus à l'élargissement du champ d'activité et à la création des nouvelles entreprises.

Le nombre d'accidents de travail comme le montre le tableau précédent a diminué dans les années 1990 et notamment ces dernières années cela est du a l'amélioration des conditions du travail.

⁹⁵CNA, Conseil Nationale des Assurances. Statistique nationale des accidents du travail et des maladies professionnelles, ALGER -30, Lotissement de val d'Hydra, lot N° 50 Hydra, 2009.

9-La législation Algérienne des accidents de travail :

La législation qui ressort de l'ordonnance 66-183 du juin 1966 s'applique à tous les accidents survenus et les maladies constatées après le 1 avril 1967, dans les professions autres que les professions agricoles.⁹⁶

- La loi 78-12 du 05 aout 1978 portant statut générales des travailleurs de l'organisme, l'employeur est tenu d'assurer aux travailleurs les conditions d'hygiène et sécurité définit par la législation en vigueur : cette loi vise la protection de la santé des travailleurs et d'amélioration de travail.

- La loi 83-13 de 02 juillet1983 relative aux accidents de travail et aux maladies professionnelles, elle vise à instituer un régime unique en matière d'accident de travail et maladies professionnelles.

- La loi 85 de 16 février 1985 relative à la protection et la promotion de santé : elle vise à la protection de la vie de l'homme contre les maladies ainsi que l'amélioration des conditions de vie et de travail.⁹⁷

⁹⁶ Cahier de la sécurité. La réparation et la prévention des accidents de travail, centre Familiale, Ben Aknou, Alger, 1978, p144.

⁹⁷ Tayeb BELLOULA. La réparation des accidents de travail et des maladies professionnels, édition Dahlar, 1993, p80.

10-Classifications des accidents du Travail selon la législation Algérienne :

Est défini aux articles 6, 7 et 8 et loi n° 83/13/ du 2 juillet 1983, relative aux accidents du travail et aux maladies professionnelles, modifiées et complétées par l'ordonnance n° 96/19 du juillet 1996.

Art 6, est considéré comme accident du travail, tout accident ayant entraîné une lésion corporelle, imputable à une soudaine, extérieur et survenu dans la cadre de la relation de travail.

Art 7, (modifié par l'article de 2 de l'ordonnance), est également considéré comme accident du travail l'accident survenu au cours de : une mission à caractère exceptionnel ou permanent accomplie hors de l'établissement conformément aux instructions de l'employeur d'exercice ou à l'occasion d'un mandat électoral.

Art 8, (modifié par l'article de 3 de l'ordonnance) est ; en outre, considéré comme accident du travail, même si l'intéressé n'a pas la qualité d'assuré social l'accident survient au cours d'activités sportives organisées par l'employeur.

De l'accomplissement d'un acte de dévouement dans l'intérêt public ou de sauvetage d'une personne en danger.

Art 9, la lésion se produit, ou le décès survient ; soit au lieu et au temps du travail, soit en un temps voisin de l'accident, soit au cours du traitement consécutif à l'accident, doivent être considérés, sauf preuve contraire, comme résultant du travail. (Art, n° 83, 1983).

Art 12, est assimilé à un accident du travail, l'accident survenu pendant le trajet effectué par l'assuré pour se rendre à son travail ou en revenir, quel que soit le mode de transport utilisé à condition que le parcours n'ait pas été ; sauf urgence ou nécessité cas fortuites ou force majeure ; interrompu ou détourné.

Le parcours ainsi garanti est compris entre, d'une part, le lieu du travail, et d'autre part le lieu de résidence ou un lieu assimilé, tel que celui où le travailleur se rend habituellement, soit pour prendre ses repas, soit pour des motifs d'ordre familial. (Art 12 de la loi n° 83/13).⁹⁸

⁹⁸ CNAS. La déclaration d'accident de travail, Notice à l'usage des employeurs, disponible sur www.cnas.dz.

Section 03 : Prévention des risques au travail

1-La prévention :

a. Définition de la prévention :

« La prévention est l'action de prévenir, c'est-à-dire l'acte par lequel on prend les devants sur un événement possible afin d'empêcher de se produire et de diminuer les effets négatifs de cet événement au cas où on ne peut pas être certain de l'empêcher »⁹⁹.

La prévention est l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions du travail pour atteindre le bien-être au travail. C'est une attitude ou un ensemble de mesures à prendre pour éviter qu'une situation (sociale ; environnementale ; économique...etc.) ne se dégrade, ou qu'une épidémie ou une maladie ne se propage.

2-Définition de la prévention des risques :

Un ensemble des mesures préventives contre certains risque pour préserver une situation donnée (sanitaire, sociale, environnementale, ...etc.) c'est-à-dire limiter le risque, réduire la probabilité de la survenue d'un phénomène dangereux (dommage).

D'après AUDUBERTEAU Sabrina et GAVINO Karine : «la prévention des risques professionnels est l'ensemble des actions anticipées destinées à maîtriser les risques d'accidents de travail ou de maladies professionnelles et à améliorer les conditions de travail par des solutions techniques, organisationnelles et humaines »¹⁰⁰.

Alors la prévention des risques professionnels consiste à prendre les mesures nécessaires pour préserver la santé et la sécurité des travailleurs soit par la formation contre les risques , autrement dit, la prévention désigne les façons de se protéger , ce que vous devez faire en cas d'accidents et/ou exposition a des substances dangereuses.

⁹⁹PEIRRE Goguelin. **La prévention des risques**, 1^{er} édition France, paris, 1996, p05.

¹⁰⁰ Sabrina AUDUBERTEAU et Karine GAVINO. **La prévention des risques professionnels: hygiène et sécurité au travail, Collection «les diagnostics de l'emploi territorial »**édition AFNOR, petite couronne, octobre, paris, 2003, p04.

3-Principes généraux de prévention:

Pour mettre en place une démarche de prévention, il est nécessaire de s'appuyer sur les neuf grands principes généraux (L.4121-2 du code du travail) qui régissent l'organisation de la prévention.¹⁰¹

-Les principes généraux que doivent respecter toutes les mesures de prévention sont les suivants :

-Eviter les risques,

-évaluer les risques qui ne peuvent être évités,

-tenir compte de l'état d'évolution de la technique,

-remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou moins dangereux,

-adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements et des méthodes de travail et de production,

-planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation de travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influences des facteurs ambiants,

-prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle,

-combattre les risques à la source,

-donner les instructions appropriées aux travailleurs¹⁰²,

Ces neuf principes de prévention sont nécessaire et conforme au droit, ils guident à chaque instant les actions de celles et de ceux qui s'impliquent dans la lutte contre les risques professionnels, il faut constamment veiller à ce que le travail soit adapté à l'homme et modifier l'organisation (l'entreprise) en conséquence.

4-Les actions de préventions :

- Amélioration des conditions de travail : température des locaux, aération/ventilation, éclairage, exposition au bruit, rythmes et horaires de travail, etc.

-Réduction des manutentions manuelles,

- Mise en place de protections collectives des travailleurs,

-Mise en place d'équipements de protection collective et/ou individuelle,

-Réalisation d'actions de prévention, d'information ou de formation des travailleurs,

¹⁰¹Nichan Margossian. **Guide pratique des risques professionnels**, édition Dunod, Paris, 2003, p47-p48.

¹⁰²Auduberteau Sabrina- Karine Gavino, **op.cit.**, p07.

- Suppression ou réduction de situations dangereuses : vérification périodiques des installations électriques, limitation de l'exposition ou remplacement des produits dangereux...etc.
- Optimisation de l'organisation du déplacement et de la circulation au sein de l'entreprise¹⁰³.

5-Les objectifs et les enjeux de la prévention :

La mise en place d'une démarche de prévention à différentes enjeux :

a. L'enjeu humain :

La réduction de nombre de blessures, des souffrances qu'elles engendrent et de l'incidence qu'elles peuvent avoir sur la vie familiale et les ambitions personnelles de la victime.

b. L'enjeu social :

La fréquence des accidents et leur gravité créent dans l'entreprise un sentiment d'insécurité et provoquant la démotivation du personnel. Cela, par suite, peut engendrer dans certains cas des accidents graves.

c. L'enjeu économique :

Le coût moyen des accidents de travail et des maladies professionnelles devient exorbitant pour l'entreprise. Soit un coût direct ou indirect.

Le coût direct est celui qui correspond à la cotisation annuelle des accidents de travail et maladies professionnelles à la sécurité sociale.

Le coût indirect (absentéisme, désorganisation, perte de production).

d. L'enjeu légal :

L'employeur et la hiérarchie ont pour obligation légale de mettre en œuvre les moyens adéquats pour assurer la sécurité du personnel.

En cas de manquement, leur responsabilité pénale peut être engagée et les peines encourues peuvent alors être très lourdes¹⁰⁴.

¹⁰³LIMOUSIN Jean-Pierre. Guide PME/PMI santé et sécurité au travail, Edition, group Afnor, 2010, p07-p14.

¹⁰⁴Vincentini Roger. Les risques professionnels, (risques matériels accidents de travail maladies professionnelles), éditions d'organisation, paris, 2004, p570, p571.

6-Le but de la prévention :

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. Elle conduit à l'élaboration de mesures de sécurité collectives et individuelles et d'assurer le suivi de ces mesures¹⁰⁵.

7-Les différentes approches préventives :

a. L'approche juridique :

Définir et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de médecine au travail.

b. L'approche technique :

Contribuer à une bonne conception des machines, des outils, des systèmes techniques.

c. L'approche comportementale :

Intervenir sur le comportement des salariés pour qu'ils soient cohérents avec les exigences de sécurité.

d. L'approche médicale :

Diagnostiquer des systèmes de dégradation, d'une tolérance. Identifier des inaptitudes pour soustraire les salariés aux risques.

e. L'approche pédagogique :

Informier et former les salariés du risque.

f. L'approche épidémiologique :

Détecter et vérifier la nature des relations causales entre facteur de risque et atteinte à la santé.

g. L'approche psychologique :

Caractériser les rapports aux risques en fonction de leur signification pour l'individu en activité.

h. L'approche ergonomique :

Identifier les conditions de travail problématique en regard de leurs effets sur la santé¹⁰⁶.

¹⁰⁵ ANSELME (Bruno) et ALBASINI (Françoise). Les risques professionnels, 1ere édition, 1994, p118

¹⁰⁶ Abdelkader Semid. Manuel de santé du travail, édition OMS/ AFRO, Alger, 2001. p146.

8-Les niveaux de prévention :

On distingue traditionnellement trois niveaux différents de la prévention :

a) La prévention primaire :

- Diminuer l'incidence des phénomènes morbides en relation avec une activité professionnelle (accident de travail et maladie professionnelle)
- Les moyens mis en œuvre sont collectifs et comprennent par exemple :
 - L'évaluation des risques (document unique, visite de poste, réseau de surveillance, registres de maladies professionnelle, des accidents de travail).
 - La suppression des risques : limiter ou supprimer l'utilisation de produits dangereux.
- Une information et une formation des agents de prévention et des salariés exposés.
- La mise en place de bonnes pratiques (signalisation, hygiène générale, etc.).¹⁰⁷

Alors la prévention primaire est absolument essentielle et doit être clairement privilégiée du point de vue des principes de prévention est l'ensemble des mesures de prévention primaire peuvent être classées selon les quatre axes de travail suivants :

- l'organisation du travail et des processus;
- la gestion des ressources humaines ;
- le management ;
- la conduite du changement.¹⁰⁸

b) La prévention secondaire :

- Diminuer la prévalence de la morbidité.
- Les moyennes mis en œuvre sont collectives et individuels. Ils comprennent par exemple :
 - L'évaluation des risques ;
 - La suppression des risques.
- Une information et une formation des agents de prévention et des salariés exposés.
- La mise en place de bonnes pratiques (signalisation hygiène générale, etc.)

Donc la prévention secondaire elle s'agit de ce qui peut être fait pour aider les salariés à faire face aux facteurs de risques.¹⁰⁹

¹⁰⁷PERLEMUTER.G et autre. **Médecine légale Médecine du travail pharmacologie**, 2007, p48.

¹⁰⁸Guide méthodologie d'aide à l'identification. **L'évaluation de la prévention des RPS dans la fonction publique**, édition, 2014.

¹⁰⁹PERLEMUTER et autre, **op.cit.**, p48, p49.

c) La prévention tertiaire :

La prévention tertiaire relève davantage du curatif que du préventif. Deux types d'actions principales peuvent être mises en place :

- la prise en charge psychologique de salariés confrontés à un événement grave, voire traumatique (agression verbale ou physique, altercation entre agents, décès d'un collègue pendant le travail, tentative de suicide sur le lieu de travail, etc.),
- L'aide, l'assistance et le soutien aux individus en souffrance qui relève de l'intervention de professionnels¹¹⁰.

9- Les étapes de la prévention :**1^{er} étape : Préparer le déroulement de l'évaluation :**

Vous organisez le déroulement de l'évaluation des risques dans votre entreprise. À titre d'exemple, on peut citer les thèmes suivants : le choix des personnes participantes (chef d'entreprise, salariés, membres du CHSCT, délégués du personnel...) et la définition de leur rôle, les informations à rassembler, les outils à employer, le découpage de l'entreprise en unités de travail, la planification, etc.

2^{ème} étapes : Repérer et identifier les risques :

Vous pouvez repérer et identifier les risques par activité ou risque par risque. Vous recherchez les situations dangereuses :

- En vous appuyant sur les fiches de risques de la brochure.
- En observant les tâches réellement effectuées aux différents postes de travail et en dialoguant avec les personnes qui les occupent ainsi que toutes celles qui peuvent être concernées.

3^{ème} étape : Classer les risques :

Vous classez les risques pour vous permettre de définir ceux qui sont les plus importants. Vous pouvez déterminer ce classement en utilisant des critères comme la gravité des dommages, l'évaluation de leur probabilité d'occurrence, le nombre de salariés exposés. Mais

¹¹⁰Ibid. p49.

n'oubliez pas de prendre l'avis des salariés et du médecin du travail, et de consulter toute documentation dont celle en provenance de votre profession¹¹¹.

4ème étape : mettre en œuvre les solutions :

Vous déterminez les mesures de prévention pour les risques importants identifiés précédemment. Vous pouvez trouver des exemples de mesures les plus adaptées à votre entreprise en sélectionnant une de celles figurant dans les fiches de risques. Pensez à recueillir les conseils du médecin du travail, les recommandations de votre profession, sans oublier les remarques de votre personnel et en particulier des personnes qui devront les appliquer. Vous disposez maintenant de toutes les informations nécessaires pour rédiger votre document unique. Il rappelle :

- Le cadre de l'évaluation ;
- La méthode d'analyse des risques choisie ainsi que les outils mis en œuvre ;
- La méthode de classement des risques choisie ;
- La liste des risques identifiés et évalués. Vous devez conserver ces éléments pour assurer :
- Le suivi et la pérennité de l'action d'évaluation des risques dans l'entreprise ;
- La cohérence dans la démarche d'évaluation qui est évolutive¹¹².

10-L'organisation de la prévention en Algérie :

Dispositif législatif et réglementaire : toute activité professionnelle comporte un risque, celui-ci peut être d'ordre physique et se concrétiser par accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Il peut être d'ordre chimique ou biologique et se manifester sous la forme de la maladie professionnelle.

Prévenir la survenance d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle consiste à prendre une série de mesures réglementées, relatives à la protection individuelle et collective des travailleurs ; ces mesures peuvent être d'ordre juridique et technique.

Le cadre juridique approprié, en vue de l'exercice réglementé et concerté de la prévention des risques professionnels a été mise en place dès l'indépendance, cela a consisté en une

¹¹¹Institut national de recherche et de sécurité. Évaluation des risques professionnels, 5èmeED, INRS 840, Paris, avril 2013, p04.

¹¹²Institut national de recherche et de sécurité, op.cit. p04-p05.

reconduction de la législation et de la réglementation en vigueur à la veille de l'indépendance. Ce dispositif a été aménagé de manière à correspondre au type d'organisation de l'économie en vigueur.

Actuellement l'organisation de la prévention au milieu de travail se présente comme suit :

a) La loi 83-13 du 2 juillet 83, relative aux accidents du travail et aux maladies professionnelles :

Vise l'institution d'un régime unique en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles à l'exclusion des militaires.

Cette loi est applicable à tout travailleur du secteur public ou privé (salarié ou assimilé) quel que soit le secteur d'activité auquel il appartient. Elle précise le financement des prestations accidents du travail, maladies professionnelles.

➤ **En matière d'accidents du travail, la loi :**

- Définit l'accident du travail ;
- Fixe les procédures de déclaration de l'accident et les obligations qui pèsent sur l'employeur et le salarié en la matière ;
- Les procédures d'instruction du dossier ;
- Les procédures de constatation des lésions ;
- Les modalités d'indemnisation et les taux y afférents¹¹³.

➤ **En matière de maladies professionnelles, la loi :**

- Définit les maladies professionnelles et édicte le principe d'établissement de tableaux qui sont élaborés par une commission tripartite des maladies professionnelles (arrêté interministériel du 10 avril 1995). L'arrêté du 13 février 1984 fixe le barème de calcul du capital représentatif de la rente d'accident du travail ou de la maladie.
- Fait obligation au médecin de déclarer toutes les maladies ayant un caractère professionnel.
- Fait obligation à l'employeur de déclarer tous les procédés utilisés, susceptibles de provoquer des maladies professionnelles à :

➤ L'organisme de sécurité sociale (CNAS) ;

¹¹³Document, institut national de la prévention des risques professionnels INPRP, projet de profil national de santé et sécurité au travail, Algérie, janvier, 2006, P 03.

- L'inspection du travail ;
- Directeur de wilaya de la santé
- Organismes chargés de l'hygiène et de la sécurité.

Le contrôle et l'application de la loi susvisée ont été confiés aux services relevant de la sécurité sociale notamment les services de la direction de la prévention au niveau de la Caisse Nationale des Assurances Sociales des travailleurs salariés, CNAS.

b) Le décret 84-28 du 11 février 1984 :

Fixe les modalités d'application de la loi 83-13, et en particulier l'indemnisation. La gestion et la réparation des Accidents du Travail (AT) et Maladies Professionnelles (MP) est confiée à la CNAS.

Par ailleurs cette loi a prévu l'institution d'un fond de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles créent au sien de la CNAS.

(Le Décret 97-424 du 11 novembre 1997) renforce la mission de prévention de la CNAS.

c) Le décret du 11 novembre 1997 :

Relatif à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles précise que la CNAS est l'organisme habilité à mener des actions de prévention y compris d'émettre des avis sur la législation.

Ce décret établit une commission de prévention des risques professionnels au sein du conseil d'administration de la CNAS, qui arrête le programme de prévention de la CNAS et les modalités de financements du fond de prévention.¹¹⁴

d) Une loi n° 88-07 du 26 janvier 1988 :

Relatif à l'hygiène, à la sécurité et la médecine de travail.

De par les dispositions de cette loi, l'hygiène et la sécurité au milieu de travail sont assurées par l'employeur (article 3), il en est même pour la médecine de travail (article 13), la réalisation de l'ensemble des activités liée à l'hygiène, à la sécurité et à la médecine de travail est financée par l'employeur (article 28).

¹¹⁴Document, institut national de la prévention des risques professionnels INPRP, op.cit., p04.

e) **La loi n° 88-07 du 26 janvier 1988** : à prévu des décrets d'application et parmi eux :

f) **Décret exécutif n° 91-05 du JANVIER 1991** relatif aux prescriptions générales de protection applicables en matière d'hygiène et de sécurité en milieu de travail, dans ce décret, sont précisées :

- Les mesures d'hygiène des locaux et leurs dépendances.
- Les mesures générales de la sécurité sur les lieux de travail.
- Les mesures particulières de prévention des risques d'incendie.
- Les vérifications périodiques et mesures d'entretien.

g) **Décret exécutif n° 93-120 du 15 mai 1993** relatif à l'organisation de la médecine de travail :

Dans ce décret sont précisée :

- L'organisation de la médecine du travail et le financement.
- Les prérogatives de la médecine du travail.
- Les auxiliaires médicales.
- Le contrôle des activités de médecine du travail¹¹⁵.

11-La prévention des risques professionnels :

a. Les actions de prévention :

Afin de supprimer ou de réduire ces risques, l'employeur doit assurer la sécurité des salariés et protéger leur santé physique et mentale en prenant les mesures appropriées.

Prévenir consiste à éviter les risques, combattre les risques à la source, adapter le travail à l'homme tenir compte des évolutions techniques, remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou ce qui l'est moins.

Outre l'obligation de faire respecter les consignes de sécurité, l'employeur doit mettre en œuvre des actions de prévention appropriées. Ces mesures de prévention impliquent :

- L'organisation d'actions de prévention, d'information et de formation et leur planification ;

¹¹⁵Ministère de la santé, de la population et de la réforme hospitalière. Manuel de santé au travail, édition OMS, afro, 2001, p124.

- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés : conception des postes de travail, choix des équipements et des méthodes de travail et de production, relation sociales ;
- La mise en œuvre des mesures de protection individuelle et collective ;
- La prise en compte des changements susceptibles d'intervenir ;
- L'amélioration des situations existantes.

b. Le programme annuel de prévention des risques professionnels

Le document unique doit notamment contribuer à l'élaboration du programme annuel de prévention des risques professionnels. Celui-ci détaille les mesures à prendre en cours de l'année en matière de protection des salariés et l'amélioration des conditions de travail. Ce programme est présenté au moins une fois par an au CHSCT ou aux DP¹¹⁶.

c. La prévention technique :

C'est l'ensemble des mesures à mettre en œuvre dans les entreprises, au niveau des postes de travail et des ateliers, pour que les salariés puissent effectuer leurs tâches en toute sécurité. Il s'agit essentiellement de mesures et de réalisations techniques capables de supprimer, ou du moins d'atténuer les risques professionnels existants¹¹⁷.

On distingue deux modes de prévention technique distincts mais en réalité se complètent et rendent la sécurité plus efficace et fiable :

➤ **La prévention collective :**

Elle seule tend à supprimer le risque et, en cas d'impossibilité, du moins à atténuer son importance pour réduire le danger. La prévention collective protège non seulement les opérateurs aux postes de travail, mais également les tiers qui, présents dans les locaux, peuvent être également exposés aux risques¹¹⁸.

➤ **La prévention individuelle :**

Elle passe par le port de dispositifs efficaces et faciles à porter : lunettes de protection, chaussures de sécurité, casques, masques contre le gaz, gilet fluorescents...

¹¹⁶GUILLOT-SOULEZ Chloé. Op-cite, p170.

¹¹⁷NICHAN Margossian. Guide pratique des risques professionnels, 2ème édition Dunod, Paris, 2003, p19.

¹¹⁸NICHAN Margossian. Op-cite, p21.

L'information sur l'utilité de ces types de protection et leur fonctionnement est indispensable. Elle doit être clairement définie¹¹⁹.

12- la prévention des risques physique :

A) -La prévention des risques de vibrations :

Il existe plusieurs façons de réduire les risques liés à l'exposition aux vibrations. La réduction des vibrations à la source s'effectue en utilisant des machines et des engins moins vibrants adaptés à la tâche de travail à effectuer, en modifiant la façon de travail à effectuer, en modifiant la façon de travailler ou le processus de fabrication, ainsi qu'en faisant l'entretien préventif de ces équipements.

La réduction de l'exposition aux vibrations se fait également à l'aide d'équipement permettant d'isoler l'opérateur de la machine vibrante, par exemple en utilisant des poignées anti vibratiles et des sièges à suspension¹²⁰.

Par ailleurs, la diminution du risque vibratoire s'effectue en tenant compte de facteurs ergonomiques telles la posture de l'opérateur.

La diminution du risque se fait également en réduisant le temps d'exposition aux vibrations par l'organisation de travail, notamment en effectuant des rotations sur les poste de travail les plus vibrants.

➤ Réduire les vibrations à la source :

La réduction des vibrations à la source consiste à diminuer ou à éliminer les vibrations au niveau de la machine même ou de son interaction avec son environnement, elle consiste à :

- lors de l'achat de nouveaux équipements privilégier les machines ou engins ayant une faible émission vibratoire.
- modifier le procédé ou la façon de travailler.
- utiliser des machines et des engins moins vibrants adaptés à la tâche de travail à effectuer.
- utiliser une machine avec une capacité adaptée à la tâche de travail, une machine de trop grande capacité va augmenter inutilement l'exposition aux vibrations et le poids

¹¹⁹ANSELME Bruno, ALBASINI Françoise. **Les risques professionnels**, édition Nathan, 2000, p118.

¹²⁰MARCOTTE Pierre. **La prévention technique des risques liée au bruit ou aux vibrations, bruit et vibrations au travail, édition IRSST**, service de recherche, paris, 2011, p131.

de la machine à supporter tandis qu'un équipement de trop petite capacité va allonger le temps d'exposition.

➤ **Isoler l'opérateur de la machine vibrante :**

La réduction de l'exposition aux vibrations se fait également à l'aide d'équipements permettant d'isoler l'opérateur de la machine vibrante. L'isolation est souvent réalisée avec des matériaux élastomères disposés entre la poignée et la machine, parfois avec des ressorts métalliques, les gants anti vibratiles peuvent aider à réduire les vibrations de la machine¹²¹.

➤ **Améliorer l'ergonomie :**

La diminution des risques d'atteintes à la santé s'effectue également en contrôlant les facteurs ergonomiques tels les postures de travail et les efforts musculaires qui peuvent augmenter les effets néfastes des vibrations. Le contrôle de ces facteurs de risque consiste à :

- évite les postures contraignantes. par exemple, évités de travailler à bout de bras ou dans une posture main-bras inconfortable lors de l'utilisation de machines portative.
- limiter les efforts musculaires pour les vibrations main- bras.

➤ **Agir au niveau de l'organisation du travail :**

La diminution du risque se fait également en réduisant le temps d'exposition aux vibrations par l'organisation du travail, par exemple en effectuant des rotations sur les postes de travail les plus vibrants. La formation des opérateurs quant aux moyens de réduire l'exposition aux vibrations est également une part importante de la prévention. Il est par ailleurs avantageux de faire participer activement les opérateurs aux actions de prévention, ceux-ci peuvent souvent aider à identifier des situations à risque et à proposer des solutions.

B) -La prévention des risques de bruit :

On classe les moyens de prévention en trois catégories : la prévention intégrée, la protection collective et la protection individuelle ; plus la réduction du temps d'exposition et la surveillance médicale¹²².

¹²¹MARCOTTE Pierre. **Op.cit.** p133.

¹²² Ibid. p133.

➤ **La prévention intégrée :**

Elle vise à réduire le bruit à la source, c'est-à-dire que l'on essaie, à la conception des équipements, de supprimer les sources de bruit par changement de technique ; ou alors en modifiant des équipements déjà existants dans lesquels on a pu repérer l'origine de bruit.

➤ **La protection collective :**

Elle vise à réduire le bruit au cours de sa propagation pour protéger collectivement les salariés. On peut installer autour de machines bruyantes des encoffrements, sorte de coffrage présentant un isolement phonique élevé grâce à la présence, à l'intérieur d'un matériau absorbant, ils permettent des réductions de niveaux de bruit à l'ordre de 15 à 20dB(A). On peut également placer des écrans acoustiques qui ont la même structure que l'encoffrement, avec l'avantage de la mobilité.¹²³

➤ **Les équipements individuels de protection :**

On peut proposer des casques anti-bruit, réservés à la protection contre les bruits très intenses, parfois équipés d'écouteurs par liaison radio. On peut également proposer des serre-têtes ou serre-nuques, adaptés pour un usage intermittent, ou des bouchons d'oreille, qui sont en générale mieux supportés en port continu.¹²⁴ Parmi ses outils on trouve :

- Les casques de protection, pour la tête.
- Protège oriel.
- Les masques, pour le visage.
- Lunette de sécurité, pour les yeux.
- Gants, pour les mains.
- Vêtements, pour le corps.
- Les masques filtrants et isolants, pour les voies respiratoires.
- Les chaussures de sécurité, pour les pieds.¹²⁵

¹²³BRUNO Anselem, Françoise Albasini, **les risques professionnels**, édition NATHAN, paris, 1998, p26.

¹²⁴<http://www.cdg50.fr/files/fck/files/prevention/Hygiene%20Securite/Fiche-Prevention-06-Les-EPI.pdf>.

¹²⁵Nichan Margossian, **op.cit.** p22

13-La Politique de prévention des risques professionnels :

La lutte contre les accidents du travail implique une politique active de prévention, de développement d'audit sécurité et des investissements dans deux directions : formation du personnel et équipements et matériels.¹²⁶

À travers sa politique de prévention, l'autorité territoriale doit indiquer clairement ses objectifs généraux et ses engagements pour améliorer la sécurité au travail.

Elle doit les communiquer à tous les agents dans l'intention de les sensibiliser sur leurs obligations individuelles pour préserver leur santé et leur sécurité.

Pour atteindre les objectifs définis, il convient de mobiliser les moyens humains (désignation des acteurs de prévention) et de mettre en place les moyens techniques (méthodes d'analyse, matériels de mesure) et financiers (formation, documentation, mise en conformité, travaux).¹²⁷

Un ensemble d'acteurs qu'il faut mettre en place, spécialisés et coordonnés afin de préserver leur santé et leur sécurité qui veillent sur la prévention tel que :

-Le comité d'hygiène et de sécurité (HS) qui a pour mission de contribuer et d'assurer la santé et la sécurité des agents dans leur travail, qui participe à l'analyse des risques, à la définition et la mise en œuvres et suivie du programme annuel de prévention.

Enfin, elle propose des mesures pour améliorer l'hygiène et la sécurité au travail.

-Le médecin de prévention qui est chargé et veille à la santé physique, psychique des agents dans leur environnement de travail.

-Le médecin de prévention dispose de deux moyens réglementaires, visite médicale individuelle des agents et systématique des postes de travail.

-Les agents qui incombent pour chaque travailleur de prendre soin en fonction de sa formation.

-L'agent chargé de la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité qui a pour mission de prévenir les dangers, améliorer l'organisation et l'environnement de travail ...

-L'agent chargé de la fonction d'inspection : qui est chargé d'assurer une fonction d'inspection dans le domaine d'hygiène et de sécurité qui a pour mission de proposer des mesures de prévention, contrôler l'application des lois et de règlements d'hygiène et de sécurité etc....¹²⁸

¹²⁶PERETTI Jean-Marie. **Ressources Humaines**, Dunod, paris, 2006, p 440.

¹²⁷Auduberteau Sabrina- Karine Gavino. **Op.cit.**, p07-p09.

¹²⁸Ibid, p09-p12.

Conclusion du chapitre :

Ce chapitre nous a permis de conclure que la prévention des risques au travail, c'est l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail.

Partie Pratique

Chapitre IV :

**Présentation du
terrain d'étude et des
caractéristiques de
l'échantillon**

Préambule :

Dans ce chapitre on présentera l'entreprise travaux bâtiments ETB-TCE qui a fait l'objet de notre étude et le secteur d'activité dans lequel elle s'inscrit et des caractéristiques des enquêtés, en abordant les travaux relatifs à l'entreprise, et rôle de l'entreprise et ses différentes missions, et enfin on parlera des caractéristiques des enquêtés.

I. Présentation de l'organisme d'accueil :

Pour répondre à nos interrogations et vérifier nos hypothèses de recherches, on a choisi de mener notre enquête au niveau de l'entreprise travaux bâtiments.

1. Présentation de l'organisme d'accueil de l'organisme ETB/TCE**ZENNAD LOUNES:**

L'entreprise ZENNAD est une entreprise de travaux bâtiments tout corps d'état, créée par ZENNAD LOUNES Aout 1981 son siège sociale c'est cité à ADEKAR centre, aujourd'hui l'entreprise est en catégorie V.

C'est une grande entreprise ses effectifs dépassent 700 employés sa qualification est 5. Elle a réalisé de grands projets.

➤ Situation géographique :

ETB-TCE ZENNAD LOUNES est installé au chef-lieu de la wilaya de Bejaia, à la résidence le phœnix BT A1 no 38 ZI en face la résidence universitaire pépinière Bejaia

➤ Les travaux relatifs à l'entreprise ZENNAD LOUNES:

L'entreprise ZENNAD est présente sur l'ensemble de la willaya de Bejaia, avec la réalisation de centaine de logements et autre réalisation mais aussi dans le secteur privée notamment.

➤ **Le rôle et mission principale de l'entreprise :**

L'ETBT consiste à réaliser tout sortes de travaux public tel que la construction de bâtiments, de ponts....etc. et la fabrication de produit de la menuiserie porte et fenêtres.

Cette entreprise ne peut soumissionner que chez un organisme d'état AADL, DLEP. L'ETB TCE Zenad Lounes a réalisé plusieurs projets AADL, DLEP, ENPI, OPGI.

A. Travaux déjà réalisés :

- Réalisation de 82 logements à pépinière- Bejaia.
- Réalisation de 175 logements à sidi Ali Lebhar- Bejaia.
- Réalisation de 72 logements location-vente AADL à Sidi Ahmed- Bejaia.
- Réalisation de 59 logements « L.V » à citer BRANDY
- Réalisation d'un auditorium au campus universitaire d'Aboudaou à Bejaia.
- Réalisation de 6000 places pédagogique à Bejaia.
- Réalisation de 39 logements LPP à Ireyahen.
- Réalisation de la bibliothèque centrale au campus Targa-ouzemour.
- Etude construction et équipement de 14 classes en extension pour le cycle secondaire.
- Réalisation de 06 classes en extension au lycée mixte d'Adekar en TCE.

2. Présentation des caractéristiques des enquêtés :

***Les données sociodémographiques de nos enquêtés :**

Dans cette partie nous allons présenter les profils, ou bien, les caractéristiques personnelles de l'ensemble de nos enquêtés (Age, sexe, situation matrimoniale, le niveau d'instruction, et finalement leur ancienneté).

Après avoir effectué une étude de terrain sur la communication et la prévention des risques au travail sur un échantillon bien précis qui sont des cadres et des agents de maîtrise de chantier d'Adekar . Notre population d'étude se compose de 8 cadres et des agents de maîtrise dont 3 d'entre eux sont des hommes et 5 autres sont des femmes. Vue que la majorité des membres du l'échantillon de notre étude sont du sexe Féminin, suivi par le sexe Masculin. Cela est dû à la nature des taches exécutées dans cette entreprise, dont on trouve que les hommes occupent des taches techniques, par contre les femmes sont beaucoup plus orientées vers des postes administratifs (activité intellectuelle). En raison de l'incapacité de ces dernières à effectuer les mêmes taches que les hommes.

L'âge de l'ensemble de nos enquêtés varie entre 25 et 55ans. La majoritéde nos interrogés leurs âges varie de 33 et 55ans avec une fréquence de 5 (62.5% de l'échantillon). Dont l'âge du reste de la population, leurs âges varient entre 25 à 33ans avec une fréquence de 3 (37.5 % de l'échantillon). Vue les 62.5% de l'échantillon sont âgés (entre 33 et 55 ans) ceci s'explique que la plupart des effectifs de notre population d'étude sont âgés.

Donc on peut décrire que l'entreprise TB d'Adekar se concentre sur une génération d'expérience et d'ancienneté afin de maintenir le bon développement et les conditions du travail ; en raison de leurs connaissances et leurs compétences, et afin d'assurer un bon fonctionnement de cette organisation.

La grande majorité des membres de notre échantillon, sont célibataires avec un effectif de 6 personnes sur 8. Contrairement aux 2 autres qui sont mariés. Cela prouve que la quasi-totalité des effectifs qui travaillent à l'entreprise TB sont de la catégorie des célibataires, cette dernière catégorie renvoie une image dynamique de l'entreprise, aussi veille au bon fonctionnement et au développement de cette dernière, tandis que la catégorie des mariés est prise par ses engagements et préoccupations familiales et se retrouve partagée entre son devoir familial et celui du travail ; ce qui diminue leur créativité et leur productivité.

Quant au niveau d'instruction de notre population étudiée, on constate que la plupart de nos enquêtés ont un niveau universitaire avec une fréquence de 5 personnes, sont diplômés des études supérieures. 2 autres interrogés ont un niveau moyen. Enfin nous avons un cas qui possède un niveau secondaire. On remarque d'après ces résultats et la diversité des niveaux d'instruction de nos enquêtés que l'entreprise travaux bâtiment exige que les personnes employées aient un diplôme universitaire (en particulier certains postes), et cela est dû à leurs compétences et à leurs connaissances et aussi à leurs savoir-faire, ces employés sont capables de communiquer, comprendre la culture de la société, ils savent aussi bien communiquer entre eux, ce niveau d'instruction permet une bonne communication entre les employés de l'entreprise.

Quant aux anciennetés on constate que la catégorie de 6-21ans représente plus que la moitié avec une fréquence de 5 (62.5% de l'échantillon). Suit de la deuxième catégorie 1-5ans qu'est presque la moitié avec une fréquence de 3 (37.5 % de l'échantillon). Vu que l'effectif le plus élevé que nous avons obtenu, concernant l'anciennetés, est situé entre 6-21, l'objectif entendu de ces deux catégories, c'est de découvrir les points communs et les points divergents de chaque partie.

**Chapitre V:
Analyse et
interprétation des
résultats**

Préambule :

Dans le présent chapitre on va procéder à l'analyse des informations recueillies sur le terrain afin de répondre à notre problématique de recherche et vérifier les différentes hypothèses, en vue d'interpréter les résultats de l'enquête et de déterminer le rôle de la communication et la prévention des risques au travail.

1- Analyse des données relatives à la première hypothèse :

« Les consignes exprimées en kabyle sont mieux respectées »

A- La communication au sein de l'entreprise TB :***La communication avec collègues :**

On se réfère aux données recueillies pendant notre enquête, les réponses obtenues à la première question de notre guide d'entretien. Donc, d'après les réponses des interrogés on a constaté, que la totalité de notre échantillon (08) confirment qu'ils entretiennent de bonne communication avec collègues de travail, voici des extraits à titre d'illustration :

-Un de nos interrogés confirme (Karim 55ans) : « *Oui bien sûr, la communication nous aide à faire circuler le message librement* ».

-Un autre répond (Djamel 41ans) : « *bien sûr, il y a une communication, généralement par téléphone et en face à face...* ».

-Une enquêtée annonce (Aziza 32ans) : « *La communication est un pilier au sein de notre entreprise, sans elle rien ne peut être accompli* »

- Un autre enquêté (Lounis 34ans) : « *Oui dieu merci, je suis très proche de mes collègues, est même j'ai une bonne communication avec eux* ».

-Une autre enquêtée ajoute (Chafia 40ans) : « *la communication est obligatoire au sien de l'entreprise* »

Son collègue confirme (Lila 49ans) : « *S'il n'y a pas de communication entre collègues, nous ne pouvons pas avancer dans notre travail* »

-Une autre déclare (Salima 30ans) : « *pour moi c'est un cercle, il faut que je reçois l'information pour connaître le problème et le résoudre* ».

-La dernier (Zohra 32ans) nous a dit : « *la communication est obligatoire au sien de l'entreprise* ».

La majorité des salariés affaiblement que la communication est un élément de base nécessaire pour toute opération liée à l'entreprise ; sans communication le message ne peut pas passer.

D'une façon ou d'une autres, dans un milieu de travail s'effectue la rencontre des collègues, chacun sa culture sa nature, ses habitudes sa pensée et sa personnalité ainsi que sa situation familiale mais la communication entre eux renforce les liens et les relations.

Ainsi les collègues doivent se côtoyer se parler et travailler ensemble en tenant compte des règles et règlements du milieu de travail et le degré de maturité de chacun et de respecté chaque leurs déférences.

D'après les résultats obtenus on peut dire que la majorité des enquêtés ont confirmé qu'il y a échange d'informations entre les salariés de l'entreprise, de cela on constate que, la communication existe entre les travailleurs des déférents statuts qui effectuent le même travail dans le même domaine au sien de l'entreprise travaux bâtiments de cela on distingue que les salariés communiquent entre eux. À partir de là nous pouvons déduire que cette organisation gère une communication fiable est efficace.

***La langue la plus courante :**

A travers les entretiens qu'on a mené avec les salariés de l'entreprise TB la majorité des enquêtés interrogés ont répondu que la langue la plus utilisée est le kabyle, c'est ce qu'a confirmé une de nos enquêtées (Aziza 32ans) : « *Je m'exprime avec la langue kabyle par ce que je me sens plus à l'aise* ». Une autre ajoute (Salima 30ans) : «*... si j'utilise la langue kabyle, c'est par ce que tous les autres parlent avec, et on ne trouve pas de lacune quand tout le monde parle avec une seule langue*». Dans le même contexte, une autre enquêté nous déclare (Chafia 40ans) : «*je parle avec ma langue maternelle car c'est ma langue préférée et j'utilise le français uniquement pour les termes techniques*».

Une autre nous dit (Lila 49ans) : « *En kabyle je suis sûr que les autres reçoivent et comprennent le message* »

(Karim 55ans) nous dit : « *Je me retrouve à discuter en kabyle puisque tout le monde saisie ce que je transmis* »

(Lounis 34ans):« *Bien sûr, lorsqu'on parle tous le même langage, on gagne du temps lorsqu'on se transmet des informations, et encore plus pour les tâches qui sont déléguées. Finies les incompréhensions ou les compréhensions erronées, et les erreurs qui en découlent. La tâche est claire et précise, et sera réalisée comme ce qui est attendu par celui qui l'a délégué* ».

(Djamel 41ans) nous dit aussi : « *Je comprends le kabyle les autres langues me sont étrangères hélas c'est la seule langue que je maîtrise, mes collègues le savent et ils veillent à ce y'aura pas d'incidents* ».

Contrairement, a une seul autres enquêtées, (Zohra 32ans) : « *je m'adapte avec toute langue qu'elle soit kabyle, arabe, français ou autre selon les collègues et les collaborateurs et les unités de travail*».

A travers ces repenses on constate que la majorité de nos enquêtés dans 07 cas, préfère communiquer entre collègues et collaborateur avec leur langue maternelle (kabyle, sentir plus à l'aise) et le français pour tous ce qui est techniques, Contrairement à un seul cas ou la langue de communication est adaptée selon les collaborateurs et les unités de travail.

De cela on déduit que la langue dominante dans l'entreprise est la langue maternelle (kabyle) beaucoup plus facile et adaptée pour formuler des consignes qui sont bien assimilés , par contre pour ceux qui doivent en quelque sorte adapter leur langue selon les unités de collaboration et le terrain on peut dire que la compréhension de leur consignes est limité, et dépend des collaborateur.

***Les moyens de communication utilisés par l'entreprise TB :**

A travers cette analyse qu'on a élaborée avec nos trois différentes catégories à propos des moyens de communication utilisée au sein de l'entreprise TB on est arrivé à tracer quelques réponses importantes :

Une femme, nous a déclaré qu'elle est satisfaite des moyens qui sont mis à sa disposition, (Salima 30ans) en disant:« *j'utilise le téléphone, la boîte e-mail, et bien sur le face à face* » l'une de nos enquêtées déclare (Aziza 32ans): « *les moyens que notre entreprise nous fournis pour faciliter la communication sont le téléphone, la boîte e-mail, le face à face, le net, le bouche à oreille...etc.*»

Un maçon nous dit (Djamel 41ans) : « *Dans le chantier il n'y a pas d'autres moyens, il y a que le face à face, d'ailleurs c'est dangereux d'utiliser le téléphone pendant le travail* »

Un autre répond (Karim 55ans) : *« bien sûr il y a des moyens de communication généralement par téléphone et face à face...etc. »*.

(Lounis 34ans) : *« J'ai un seul moyen c'est m'adresser directement à mon responsable »*

(Zohra 32ans) : *« J'utilise le téléphone et directement en face à face, d'ailleurs ce sont les seuls moyens que je connais »*

Une autre de nos interrogés appuie un avis précédent (Chafia 40ans) : *« Pour moi, peu importe le moyen utilisé au sein de cette entreprise le plus important c'est de transmettre l'information »* *« peu importe la manière et le moyen utilisé, pour nous le travail et la sécurité passent en premier lieu. »*

Après tout, ces avis on a constaté que chacun a sa méthode, et il utilise un moyen pour communiquer mais il y a d'autre qui n'est pas satisfaits de ces moyens il nous a proposé d'autres moyens qui sont plus développés pour faciliter la communication et la rapidité de l'information (Lila 49ans) : *« je souhaite à l'avenir, qu'il va y avoir d'autre moyen, des tableaux d'affichage, pourquoi pas des réunions à distance, téléconférence »*

À travers ces interviewés nous avons remarqué que tous les salariés aiment leur milieu de travail tout en estimant que l'entreprise leur offre des moyens plus performants afin de développer une bonne communication.

***Les obstacles de la communication rencontrés:**

Après avoir questionné notre échantillon sur les difficultés rencontrées ou les principaux obstacles qui entravent la communication au sein de l'entreprise, on a enregistré ce qui suit :

En premier lieu, parmi les obstacles les plus répétés, et qu'il faut classer en première catégorie est le manque de réunions, C'est qu'un de nos enquêtés (Lounis 34ans) soutient cette idée en disant : *« un des gros obstacles est le manque de réunions pour exposer les problèmes rencontrés »*.

Une autre ajoute (Chafia 40ans) : *« je rencontre des obstacles dans le retour d'informations, c'est-à-dire l'information se passe mal, et la personne la réceptionne mal »*.

Une enquêtée avoue (Salima 30ans) : *« En quelque sorte parfois des personnes ne savent pas transmettre le message ou l'information, comme elle a été dit. »*

Un de nos enquêtés affirme (Karim 55ans) : « *parfois il y a des rancunes sur des choses bêtes, ce qui fait qu'il y a toujours des risques dans le milieu du travail, mais je les surmonte avec prudence et expérience* ».

Un des interviewé nous déclare (Djamel 41ans) : « *oui j'ai des difficultés avec certains. Au point où ils ne me souhaitent même pas bonjour, surtout ceux qui ont un niveau plus élevé que moi* ».

Donc le niveau d'instruction est considéré comme un obstacle qui freine la communication au sein de l'organisation.

Une autre difficulté qu'on ne peut pas négliger qui a été exprimée par une seule enquêtée. Elle trouve que ce n'est pas facile de travailler avec des personnes de sexe différent, elle nous déclare (Aziza 32ans): « *en fait moi, je n'ai pas de difficultés à collaborer avec mes collègues, mais des fois avec des personnes du sexe différent ce n'est pas facile du tout, parce que je de nature timide* »

Une autre déclare (Lila 49ans): « *Je n'ai ni de difficultés ni d'obstacles, vu que je suis bien avec mon chef et avec mes collègues*».

Une de nos enquêtées, nous donne une vérité très logique qui valide que grâce à la communication on peut maîtriser et affronter les obstacles dans une entreprise. Elle dit (Zohra 32ans) : « *on est là pour communiquer et cela pour mieux guider, régler les problèmes et faire face aux obstacles* ».

D'après toutes ces réponses citées on a pu conclure que parmi les raisons des difficultés rencontrées en milieux du travail ; le manque de réunions est considéré comme une source de problèmes. Heureusement peu de gens dans notre échantillon trouvent des difficultés à collaborer, mais qui sont restes gérables et acceptables.

On a compris que tout se fait à base d'une communication c'est grâce à elle qu'on peut instaurer une culture d'entreprise basée sur le respect mutuel.

***L'importance de la communication :**

A travers les entretiens qu'on a réalisé dans ce thème «l'importance de la communication» on a remarqué que chaque salarié a son importance, et que la majorité avait une vision optimiste et positive sur l'utilité et importance de la communication.

La majorité des enquêtés interrogés avait répondu que la communication est très importante parce qu'elle facilite leurs tâches en leur permettant de réaliser un travail dans de bonnes conditions, c'est ce qui y a confirmé un des enquêtés (Karim 55ans): « *sans communication on ne peut pas avancer, aussi si l'information circule, il y aura un bon déroulement du travail ce qu'est essentiel et indispensable dans toute organisation* »

(Salima 30ans) : « *Sans communication c'est la rupture* »

(Chafia 40ans) : « *la communication mène à renforcer la cohésion et construit un esprit d'équipe* »

Une autre enquêté, nous répond (Lila 49ans) : « *c'est à travers la communication que nous pourrions atteindre les objectifs de rentabilité sur le plan de gestion* » dans le même contexte les enquêtés confirment l'importance de la communication, une autre enquêtée nous déclare (Aziza 32ans) : « *Pour moi la communication est tout dans l'entreprise, elle est importante c'est d'abord entretenir de bonnes relations humaines, et puis ça nous évite de créer des conflits, crée un milieu de travail sain dans la transparence, à partir d'une bonne communication pour que tout le monde soit informé* ».

L'autre enquêté (Lounis 34ans) nous a dit que : « *la communication a une grande importance, et cette dernière est considérée comme le premier élément du travail en interne et en externe, afin d'attirer plus de clients* ».

Une autre interrogée (Zohra 32ans) confirme ça : « *l'importance principale pour moi c'est de faciliter le travail parce que s'il y a une bonne entente, certainement les conditions du travail vont être évoluées et nous aurons moins de problèmes à gérer* ».

Un autre répond (Djamel 41ans) en toute sincérité : « *des fois on se retrouve dans des situations conflictuelles, mais avec la communication, on peut y remédier, trouver une solution et éviter les malentendus* ».

Finalement on peut dire qu'on ne peut pas imaginer le fonctionnement d'une organisation sans la présence de la communication, puisque son importance mène à renforcer la cohésion et construit un esprit d'équipe plus homogène.

La communication joue un rôle important au sein de l'entreprise car elle offre un climat favorable entre collègues, pour travailler ensemble dans un esprit d'équipe pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Selon HENRY Ford, « *se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite* ».

***les risques auxquels la communication prévient:**

C'est ce qu'on a confirmé à travers les déclarations des enquêtés :

(Aziza 32ans):« *L'application des consignes entre collègues permet de transmettre le message et l'échange d'idées entre nous, ainsi que la diminution du nombre des risques qui peuvent arriver à tout moment dans nos postes du travail* »

Un autre (Karim 55ans) confirme à travers sa réponse : «*...oui effectivement cela est bien présent entre nous, déjà une fois je travaillais dans un chantier là où il y avait un danger que je n'avais pas aperçu, mais grâce à mes collègues qui m'avaient prévenus j'avais évité ce danger si non j'aurais pu avoir un accident qui aurait pu nuire à ma santé ou mettre fin à ma vie.*».

(Salima 30ans):« *Pour moi la communication maintient le dialogue entre collègues et responsables et peut servir comme moyen pour minimiser les risques de survenue d'accidents et diminuer leurs gravités*».

(Chafia 40ans): « *Du fait du décalage entre la perception du risque et sa survenue, le véritable enjeu est comment le prévenir avant sa survenue, effectivement la communication arrive à résoudre cette équation, on signale les problèmes sans les laisser s'accumuler* ».

Une autre réponse nous a apparue plus réelle par l'un des interviewés (Djamel 41ans):«*La communication c'est la source qui me motive puisque je travaille dans un chantier, là où il y a des risques élevés et des accidents, pour cela je vois que la communication est importante dans l'entreprise*».

(Lounis 34ans): « *C'est à l'aide de la communication qu'on prévient les accidents, on ne peut pas être éveillé tout le temps, mais avec mes collègues j'ai évité certains accidents grâce à leurs consignes* ».

Un autre enquêté (Zohra 32ans) nous répond : « *Il y a la transmission des consignes lors du travail même si je ne m'entends pas avec un collègue car le travail est le travail* »

Une des enquêtée a préféré ne rien répondre.

D'après les résultats obtenus la prévention des risques au travail passe par des différents moyens de communications comme exemple : les téléphones qu'ils utilisent pour la signalisation d'un problème ou d'un risque, ainsi que la communication directe qui est le

dialogue, ce dernier est un point indispensable qui permet aux employés de s'informer sur le risque qu'ils peuvent rencontrer dans leurs postes de travail, grâce à quoi l'entreprise arrive à mettre une bonne stratégie afin d'éviter l'accroissement du nombre d'accidents.

***La communication améliore les relations entre l'administration et le personnel au sein votre entreprise :**

On a voulu savoir également, la nature des relations qui existent entre les jeunes dirigeants de TB, et leur supérieur qui est le directeur général de cette dernière. Les réponses à cette question sont partagées en trois catégories.

La première catégorie, est représentée par effectif de quatre enquêtés, dont ils ont les réponses étaient comme suit :

- (Salima 30ans) : *«très bonnes relations »*,
- (Aziza 32ans): *« la relation qui existe entre moi et mon supérieur est toujours très bonnes»*,
- (Chafia 40ans) : *« mon supérieur est courtois, on s'exprime librement sans aucun complexe »*
- (Lila 49ans) : *« c'est de très bonnes relations qu'il y a entre moi et mon responsable, on discute toujours sans contrainte»*.

Cette catégorie, montre que le supérieur de l'entreprise, participe aux discussions avec ses employés sans les mettre sous pression, et c'est un climat de confiance qui se traduit à travers ça.

Quant à la deuxième catégorie de cette question, les résultats obtenus nous montre clairement que deux de nos enquêtés entretiennent des relations purement '*professionnelles*' comme le déclare un (Djamel 41ans) : *« c'est une relation professionnelle, qui n'est pas sévère il y a l'échange d'informations entre nous, dans le cadre de travail sans aucune ambiguïté et même, il nous invite à prendre avec lui des décisions importantes»*, et l'autre (Lounis 34ans) annonce: *« ce sont des relations professionnelles, qui sont modestes et on a une très bonne communication au sein de l'entreprise»*.

Ces énoncés qui s'inscrivent dans la deuxième catégorie *« professionnelles »*, peuvent être expliqué c'est que le supérieur cherche à afficher à ses subordonnés un sentiment de travail basant sur la solidarité, l'esprit d'équipe, et l'union.

Finally, comes the third category represented by two respondents who is as follows : « *‘bonnes relations’* » as confirmed by one of the respondents (Karim 55ans) : « *les relations avec mon supérieur sont bonnes, qui sont basées sur le respect mutuel dans lequel je me sens à l’aise en sa présence* », and another (Zohra 32ans) admits also : « *ce sont de bonnes relations dans un rythme de travail ambiant* »

This testifies, of a daily work full of atmosphere in the execution of tasks which is based on good relations which is a key element of success of this enterprise.

***La communication peut-elle contribuer au développement de votre l’entreprise :**

After the responses collected, the majority of respondents affirm that communication can contribute to the development of their enterprise, according to several means enumerated by our respondents (Lila 49ans) : « *La disponibilité de la communication au sein de l’entreprise est un facteur de satisfaction pour les cadres ce qui assure l’efficacité au travail.* »

For another respondent (Karim 55ans) he says : « *Le fait que je communique bien me facilite le travail, et me permet d’avoir de bons liens socioprofessionnels et une bonne productivité* »
Another adds (Chafia 40ans) : « *La disponibilité de la communication au sein de l’entreprise crée un environnement favorable pour les cadres ce qui assure l’efficacité au travail* »

(Djamel 41ans) : « *Nous en avons tous conscience, et pourtant nous passons notre temps à sauter de conflit en conflit, d’incompréhension en incompréhension. Mais au final, si l’on fait l’effort de mieux communiquer ensemble, ça nous apportera un travail collaboratif* ».

(Aziza 32ans) : « *Il est nécessaire pour une entreprise et ses collaborateurs d’apprendre à mieux communiquer, pour augmenter l’engagement, la motivation, l’efficacité, le travail collaboratif, pour ne citer qu’eux. La performance d’une entreprise est donc directement liée à sa politique et sa culture de la communication* ».

Two of our interviewees (Salima 30ans) and (Zohra 32ans) are in agreement on this declaration : « *Oui, pour nous la communication est tout au sein de l’entreprise, elle est primordiale dans le commercial c’est à travers la communication qu’on reçoit les prévisions de vente pour se préparer à réaliser nos objectifs* »

L'augmentation de la production et la bonne qualité des produits revient aux salariés qui travaillent dans de bonnes conditions, (Lounis 34ans) il nous dit que : **« si le salarié travaille dans des conditions favorables et qu'une bonne entente existe entre les salariés et leur responsable, ces salariés seront satisfaits et ils vont produire plus ».**

On constate, que la satisfaction et l'environnement favorable au sein de l'entreprise est une clé importante pour un bon déroulement du travail à partir de là on peut dire que la communication y contribue au développement de l'entreprise.

2- Analyse des données relatives à la deuxième hypothèse :

« L'application des mesures de sécurité et de prévention diminue les accidents et les maladies professionnelles »

B- La prévention des risques et les accidents du travail au sein de l'entreprise travaux bâtiment :

***Les risques qui existent dans l'entreprise :**

D'après les réponses que nous avons reçues de la part de notre population d'étude à propos des risques existant dans leur travail on a enregistré les risques suivants :

L'enquête confirme qu'il est exposé à des risques (Lounis 34ans) il affirme : « *oui bien sûr il y a des risques, risque de se couper la main, risque de lombalgies (colonne vertébrale) et varices lorsque je travaille debout aussi un risque important de chocs à la tête ou aux pieds ...etc.* ».

Deux autres de nos interrogées (Karim 55ans) et (Djamel 41ans) appuient sur l'avis précédent : « *On rencontre des risques vraiment dangereux spécialement dans le chantier, il y a le risque de chutes d'une hauteur, se couper la main, il y a des risques d'écrasement et risque de choc, on travaille avec des machines et des outils dangereux, c'est pour cela la nature de ce travail nécessite une forte concentration et attention et un grand effort physique* ».

(Aziza 32ans) nous a dit : « *Un chantier est un espace sur lequel ont lieu des travaux de construction ou de démolition. Généralement il fait l'objet de mesures de sécurité puisque il expose à des risques multiples tel que : électrisation ou brûlure par contact électrique, effondrement d'un mur...etc.* ».

Une enquêtée déclare que les outils utilisés dans leur travail peuvent être en cause des accidents survenus, (Salima 30ans)elle dit : « *Les accidents du travail liés aux machines se produisent notamment à cause de l'accès aux pièces en mouvement d'une machine en fonction. Par exemple, une scie en marche* ».

Une autre rajoute (Zohra 32ans) : « *Le stress maladie du siècle est dû à la pression subie au travail, d'un coté au poste occupé qui est de grande responsabilité et d'un autre coté à la charge au travail qui obéit rigoureusement au temps et aux délais* ».

Une autre déclare (Lila 49ans) : *«bien sûr, il y a des risques d'une mauvaise utilisation des engins ou des machines ou à une mauvaise organisation du travail, et aussi dans de nombreux cas où il y a le dysfonctionnement du matériel, l'explosion, des incendies qui se déclarent».*

Nous avons constaté que, les agents du terrain sont les plus exposés aux risques de travail, car ils effectuent des tâches pénibles qui demandent beaucoup d'effort physique, par contre les cadres et les agents de maîtrise ne sont pas touchés par les risques d'accidents de travail, puisqu'ils exercent un travail administratif et bureautique.

Le seul moyen d'éviter ces risques, est essayé d'améliorer au maximum les conditions de travail quel que soit leurs natures et effectuer des contrôles avec un suivi permanent et rigoureux de la part des responsables de l'entreprise.

***Les moyens de protection utilisés dans votre entreprise :**

A la lueur des entretiens effectués avec les dirigeants d'entreprises pendant notre enquête sur les moyens de protection utilisée dans l'entreprise. Nous apercevons, selon les membres de notre échantillon. Tous nos enquêtés se sont mis d'accord sur une seule réponse : *« Les moyens que notre entreprise fournis pour travailler dans de bonnes conditions sont : les casques, les gants, les masques et les bavettes, les chaussures, les lunettes, et les tenues spéciales».*

Donc l'entreprise accorde une importance aux outils de prévention cela vise à éliminer les dangers au travail. La plus part des enquêtés de notre échantillon ont utilisé des moyens de protection nécessaire, et cela est due à la nature de leurs tâches qui les oblige de travailler avec. Ces équipements peuvent prendre différentes formes, plus ou moins complexes tels que, les casques de protection pour la tête, les gants pour les mains, lunettes de sécurité pour les yeux, les chaussures de sécurité pour les pieds, et en fin des tenues spéciales pour le corps. Ils permettent de protéger les salariés contre des risques professionnels de diverses natures biologique, chimique, mécanique (chutes de hauteur, chocs à la tête, projections de particules dans les yeux...).

***les victimes d'un accident de travail et le genre d'accident :**

Cette situation d'accidents de travail nous a conduit à chercher au milieu des travailleurs, des victimes d'accidents de travail ou qui ont déjà assisté, et d'après un enquêté (Djamel 41ans) : *« j'étais une victime d'accident, heureusement ce n'était pas grave, juste une fracture au niveau de la cheville, je me suis glissé au moment du coffrage sur l'échafaudage. ».*

Une autre (Lila 49ans) confirme que: *«oui on a des accidents de travail mais beaucoup plus dans le chantier, d'ailleurs hier un salarié a été victime d'un accident quand il a met sa main dans une bétonnière heureusement sa blessure n'était pas vraiment grave».*

Et un autre déclare (Lounis 34ans): *« j'ai assisté à un accident de mon collègue dans un chantier il a essayé de déplacer une planche, tout à coup il a senti une douleur au niveau de son dos c'était une hernie d'escal ».*

Une autre ajoute : *« J'étais victime d'un accident une fois, quand j'ai essayé de décharger des briques et une est tombée sur mon pied droit ».*

Deux autres (Aziza 32ans) et (Salima 30ans) ajoutent : *« une fois sur le chantier un maçon marché sur une planche, malheureusement cette dernière était pleines de clous et il a eu une blessure ce qui nécessite des petits soins ».*

(Chafia 40ans) nous a dit : *« j'ai enregistré une victime, pour couvrir le bain du camion chargé de sable avec une bâche, cette dernière s'est déchirée, il a perdu l'équilibre ensuite il fait une chute heureusement c'était une petite hauteur ».*

(Karim 55ans) : *« J'ai jamais été victime et j'espère ne pas l'être au futur »*

Pour clore les accidents de travail sont toujours présents, ils ne se produisent pas tout le temps mais les risques sont toujours là.

***Les moyens d'hygiène et de sécurité utilisés dans l'entreprise :**

L'entreprise TB met ses travailleurs en sécurité en fournissant des moyens, trois de nos interviewés (Djamel 41ans),(Karim 55ans),(Lounis 34ans) confirment nous dits : *«Avec le développement des moyens de sécurité, les accidents du travail régressent de plus en plus, car notre entreprise à met à notre disposition tous les moyens nécessaires surtout nous les maçons puisque notre travail se déroule dans les chantiers qui veut dire, on est les plus touchés par les risques professionnels, c'est pour cela les moyens de sécurité sont disponibles comme :l'utilisation des casques, lunettes, les gants, une tenue spécial , les chaussures , toute est disponible on est quasi totalement sécurisés ».*

Les victimes des accidents sont pris en charge par l'entreprise Travaux bâtiments ; les premiers secours sont effectués sous l'assistance du médecin de travail. Et si la situation dépasse, les victimes seront évacuées à l'hôpital. Alors une enquêtée (Aziza 32ans) a déclaré que : *« pour les victimes qui ont de petites blessures, on a un médecin qui les prend en charge, cependant ceux qui ont subi des accidents graves, on les chemine directement vers l'hôpital, mais d'ici peu on va instaurer une nouvelle stratégie pour prendre en charge nous-mêmes ces cas-là, en construisant un service hospitalier spécifique pour l'entreprise travaux bâtiments »*.

Une autre (Zohra 32ans) confirme à travers sa réponse que : *« Tous les moyens d'hygiène sont disponibles, les sanitaires, le parterre et les bureaux sont propres, donc je peux travailler sans aucune crainte de contracter une maladie »*.

(Lila 49ans) nous a dit : *« Le respect des règles d'hygiène est essentiel dans la vie courante mais plus encore dans le travail ou l'exposition aux toxiques chimiques et contaminants biologiques est plus intense et prolongée : les mesures d'hygiène au travail sont disponibles et assez simples à mettre en œuvre, permettent de limiter les risques d'apparition de maladies professionnelles et doivent précéder et accompagner les recours aux équipements de protection individuelle et aux installations de protection collective. De plus, l'hygiène au travail, la propreté des locaux reflètent l'image de marque de l'établissement »*.

(Salima 30ans) : *« Les vêtements de protection constituent une catégorie spéciale de vêtements de travail qui a pour but de protéger contre les accidents ou les intempéries. Ces équipements doivent répondre à des normes très précises. Ils constituent des équipements de protection individuelle. Ces vêtements protecteurs assurent la sécurité du travailleur pour qu'il puisse travailler avec un risque minimal de lésion corporelle ou de maladie »*

Une des enquêtées a préféré ne rien répondre.

On déduit, après l'analyse des discours et compte tenu de ce qui a été dit, à propos de ce thème qui a été posé sur notre population d'étude, malgré les moyens et les outils d'hygiène et de sécurité que l'entreprise offre à ses travailleurs et malgré l'exigence du port de ces derniers (outils de sécurité) cela n'empêche pas les travailleurs de penser que leur milieu de travail et la nature de leurs tâches sont à l'origine des accidents rencontrés.

***Le climat du travail au sein de l'entreprise :**

A partir de notre analyse au sein de l'entreprise TB, on a pu remarquer que la plupart des réponses était favorable et nos enquêtés confirment que le climat est favorable à part quelques uns.

Deux de nos interrogées (Aziza 32ans) et (Chafia 40ans) : « *Le climat du travail dans cette entreprise nous pousse à avoir plus de volonté pour bien exécuter nos travail et nous nous sens investi dans nos tâche car il y a une bonne entente avec ceux qui occupe avec nous le même poste du travail, on se respecte bien on s'entre aide entre collègues pour résoudre les problèmes rencontrés et si besoin on échange des idées et des avis pour trouver des bonnes solutions, même notre responsable se comporte ainsi avec nous et il est aussi modeste* ».

(Djamel 41ans) nous a dit : « *Chacun de nous veille sur l'autre pour éviter les accidents, souvent on signale aux autres la présence d'un risque,*»

Une jeune interrogée (Salima 30ans) qui à donner son avis elle dit que : « *On travaille dans une ambiance familiale, nos collègues masculins nous respectent autant que femmes et collègues de travail* ».

Un avis de l'une de ces interviewés (Zohra 32ans) dit : « *Pour moi le climat est très favorable basé sur le respect, l'harmonie, la coopération et la bonne entente* »

Une autre interviewée (Lila 49ans) appuie cet avis : « *Personnellement je suis très satisfait, parce que je travaille dans un milieu que vous pouvez décrire comme très agréable* »

Un autre de nos interrogés (Karim 55ans) déclare : « *Des fois, le climat est favorable, des fois moins bien, des fois on se retrouve très mal à l'aise*».

Le dernier (Lounis 34ans) qui déclare que le climat ne leur convient pas en disant: « *Le climat du travail ne me convient pas, pour moi ce qui le rend plus favorable est de savoir éviter la routine* »

A partir de ces témoignages nous constatons que le climat de l'entreprise a un rôle prépondérant dans la vie d'une entreprise. Tout chef d'entreprise qui désire la pérennité de son entreprise se doit de favoriser un climat social agréable pour ses employés, afin qu'ils puissent travailler dans les meilleures conditions qu'ils soient, et de disposer des moyens de sécurité pour faire au mieux leur travail.

Synthèse des résultats de la recherche :

A partir de notre enquête sociologique menée auprès des cadres et des agents de maîtrise de l'entreprise travaux bâtiments de la région d'Adekar, et des réponses à nos questions suivit d'une interprétation et d'une analyse des propos des enquêtés, nous avons pu recueillir des informations considérables à propos de notre thème de recherche qui est « la communication et la prévention des risques au travail », nous avons abouti aux résultats suivants :

1- Vérification de la première hypothèse :

« Les consignes transmises en kabyle sont mieux respectées »

Pour confirmer cela au sein de l'entreprise, nous avons les réponses des enquêtés, qui nous démontrent les moyens de communication utilisés, ces moyens mis en place par l'entreprise tel : le téléphone, les messages, les emails...etc., qui favorisent et facilitent le contact entre les employés et leurs supérieurs, de même pour ce qui y est de la langue utilisée ; ces derniers (les employés) non aucun complexe à parler avec leurs supérieurs en langue maternelle (le kabyle) ce qui peut se traduire comme étant une liberté d'expression, d'ailleurs ; ceci est confirmé par l'un des enquêtés : « avec mon dirigeant on est toujours en contact, soit à partir de la boîte Outlook ou par le téléphone afin de faciliter la communication, pour ce qui est de la langue utilisée, avec lui je m'exprime en kabyle, ainsi pour les consignes transmises pour/par le responsable et le service ressources humaines ».

De plus nos interrogés ont confirmé qu'ils ne trouvent pas des difficultés à communiquer avec leurs collègues et collaborateurs, et ils ont insisté sur l'importance de la communication en langue kabyle, qui joue un rôle primordiale au sein de l'entreprise car elle offre un climat favorable entre collègues ce qui augmente le taux de production.

Enfin, c'est grâce à la politique de communication que l'entreprise TB utilise, les salariés arrivent à bien appliquer les consignes, transmettre les messages et développer le dialogue entre eux, ainsi le nombre d'accidents et l'exposition aux risques du travail peut être considéré comme nul, et la plupart des employés exécutent leurs tâches dans de meilleures conditions et dans un esprit de famille.

À partir de ces résultats on est amené à confirmer notre première hypothèse qui : « Les consignes transmises en kabyle sont mieux respectées ».

2- vérification de la deuxième hypothèse:

Concernant la deuxième hypothèse relative à : « l'application des mesures de sécurité et de prévention diminuent les accidents et les maladies professionnelles », on a obtenu les résultats suivants :

Presque la majorité des travailleurs de notre échantillon estiment qu'ils sont exposés à des risques et des dangers liés à leurs postes. Cet échantillon représente un taux vraiment considérable. Cela donne une idée sur les effets liés à ces risques et les dangers qu'ils représentent pour la santé et la sécurité des travailleurs ce qui nécessite vraiment des mesures préventives et une analyse approfondie pour éviter ces accidents ou des maladies (fatales) liées à l'exposition à ces risques.

En premier lieu, en ce qui concerne le rapport entre le port des moyens adéquats et les accidents du travail, les différentes catégories professionnelles, plus que la moitié juge que les moyens de sécurité mis sous leur disposition sont un moyen plus préventif.

En deuxième lieu, La majorité des enquêtés ont déclaré que la plupart des accidents dans cette entreprise sont caractérisés par des chutes de hauteur et de même niveau qui s'expliquent par la nature de travail qui est exécuté à l'extérieur dans des chantiers ce qui engendre ce type d'accidents.

En ce qui concerne les victimes d'accidents du travail le taux est faible. Ce qui prouve que la sécurité et les conditions de travail sont vraiment optimales et prises au sérieux au niveau de l'entreprise.

Aussi, on a enregistré que le personnel de l'entreprise travaux bâtiments rencontre des problèmes qui les empêchent de mener à bien leur travail, la majeure partie des employés souffre du stress et de la fatigue vu la nature de l'activité exercée au sein de l'entreprise, qui est physique, cela malgré les moyens mis en place, mais les tâches restent de nature pénible.

En dernier lieu, on a synthétisé que l'entreprise travaux bâtiment dispose d'une sécurité préventive basée sur l'hygiène et la disponibilité des moyens de protection afin d'éviter les risques d'accidents et de lutter contre tout ce qui peut porter atteinte à la santé de ses travailleurs.

De ce fait, les cadres et les agents de maîtrise déclarent qu'ils sont satisfaits de leur milieu travail et de la sécurité offerte, et qu'ils ne vont pas trouver un climat aussi favorable ailleurs. Suivant ces différents résultats, on peut déduire que l'hygiène et la sécurité sont des moyens préventifs pour réduire presque au néant les accidents de travail et les maladies professionnelles.

Enfin, on a pu confirmer notre deuxième hypothèse qui s'intitule «l'application des mesures de sécurité et de prévention diminuent les accidents et les maladies professionnelles».

Conclusion générale

Conclusion

Conclusion générale :

Notre étude sociologique menée au sein de l'entreprise privée TRAVAUX BATIMENT de la région d'Adekar, auprès des cadres et des agents de maîtrise de chantier nous a permis de comprendre et de situer le rôle de la communication dans la prévention des risques au travail. Ainsi à l'issue de cette recherche on peut répondre par l'affirmative à notre question de départ, en quelque sorte les résultats de notre recherche confirment notre hypothèses émises au départ.

En s'inspirant des données du terrain, il en ressort que la communication joue un rôle important au sein de l'entreprise car elle assure un climat favorable entre collègues, qui influence sur le degré de prévention et la limitation des risques au travail.

Il ressort également de notre étude, que les cadres et les agents de maîtrise du chantier valorisent le travail en groupe d'où ils se réunissent, se communiquent, dialoguent entre eux...etc. Donc, il s'est avéré qu'ils sont satisfaits de ce climat du travail qui se déroule dans un chantier, et aux services ressources humaines dont ses derniers affirment que ce genre du climat est considéré comme un pilier qui leur permet d'assurer la survie de l'entreprise, et obtenir un bon rendement des employés.

À cet effet, tout au long de ce travail, on a remarqué qu'il existe plusieurs et différents risques et accidents en milieu de travail particulièrement à l'entreprise travaux bâtiments, c'est pour cela que chaque entreprise que soit se doit de prendre en considération la sécurité de ses employés et de procurer à ces employés les moyens de préventions adéquats, et de créer des conditions favorables au travail.

Dans l'idéal, assurer aux travailleurs des formations cycliques spécialisées et encadrées par des spécialistes en organisation et sécurité du travail, améliorer la communication et les conditions du travail et satisfaire les besoins de chaque salariés pour une réduction et une prévention contre les risques et pour un climat convenable aux travailleurs.

Finalement, on peut dire que ce travail reste une étape importante dans la recherche scientifique, qui concerne le phénomène de la communication et la prévention des risques au travail, dans le but de comprendre les changements sociaux dans le monde du travail.

Bibliographie

Bibliographie

La liste bibliographique :

Les Ouvrages :

Abdelkader Semid. **Manuel de santé du travail**, édition OMS/ AFRO. Alger, 2001.

AKTOUF Omar. **Méthodologie des sciences sociales et approche quantitative des organisations. Introduction à la démarche classique et une critique.** Presse de l'université du Québec.1987

ANSELME Bruno, ALBASINI Françoise. **Les risques professionnels**, édition Nathan, 2000.

ANGERS Maurice. **Initiation pratique à la méthodologie des sciences sociales**, édition Casbah, Alger.1997

ANGERS Maurice.**Initiation pratique à la méthodologie des sciences sociales et humaines**, Edition CHC, Québec, 1996.

ANSELME (Bruno) et ALBASINI (Françoise). **Les risques professionnels**, 1ere édition, 1994.

AUDE Riom et al. **Toute la fonction communication.** DUNOD, Paris, 2010.

AUDUBERTEAU Sabrina et GAVINO Karine. **La prévention des risques professionnels: hygiène et sécurité au travail**, Collection «les diagnostics de l'emploi territorial », édition AFNOR, petite couronne, octobre, paris, 2003.

BERENICE I. Ferrari GOELZER.**Encyclopédie de sécurité et de santé au travail**, 3^{ème} édition française, 1997.

BOUGNOUX D. **Introduction aux sciences de la communication.**1^{ère} édition. Édition la découverte, Paris, 2001.

BOUHAFS Abdelkrim. **La communication dans l'entreprise.** Office des publications Universitaires, Alger, 2014.

BRUNO Anselem, Françoise Albasini. **Les risques professionnels**, édition NATHAN, paris, 1998.

Bühl .M. Castelletta. A. **Accident du travail, Maladie professionnelle**, 2ème édition, DELMAS, Paris, 2004.

CHAPUIS Jean-Yves et WACK Jean-Louis. **Hygiène des locaux de travail**, Paris, 2006.

Citeau J.M. **Gestion des ressources humaines (principes généraux)**, 2ème éd édition Armand Colin, paris, 1997.

CLOBERT de Marie. **Guide de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés**, Dunod, Paris, 2003.

Bibliographie

Claude BERGHMANS et BAYAD Mohamed. **Regards croisés sur la gestion du stress professionnel**, édition L'Harmattan, paris, 2014.

DECAUDIN Jean-Marc et al. **La communication interne (stratégie et technique)**, DUNOD, 2eme édition, Paris, 2008.

Dimitri W. **Les ressources humaines**, 5ème édition, édition d'organisation, Paris 2000.

DOMMINIQUE BEAU ET SYLVAIN DAUDEL. **Stratégie d'entreprise et de communication**, édition Dunod, paris, 1992.

DOMONT A. **Santé et sécurité au travail et fonction publique**, Edition Masson, Paris 2000.

DROZ Pierre-Olivier et autre. **Introduction à l'hygiène du travail**, édition World health Organization, Suisse, 2007.

GANGINLHEM Georges. **Santé concept vulgaire et question philosophique**, Ed Sables, Pin Blan, 1990.

GRAWITZ Madeline. **Lexique des sciences sociales**, édition Dalloz, 7eme éd, paris 2000.

Jaen -Lue BERNAUD et Claud LEMOINE. **Traité de la psychologie de travail et des organisations**, édition Dunod, Paris, 2003.

Jean Marie PERETTIE. **Ressource Humaine et gestion des personnes**, 5ème édition, Vuibert.

Jeun-PIERRE July. **Evaluer les risques professionnels**, édition Afnor, paris 2003.

J. LENDREVIE, J. LEVY ET D. LINDON. **Mercator**, 9ème éd. Dunod, Paris, 2009.

ISABELLE CORREARD et autre. **Sécurité hygiène et risques professionnels**, édition dunod, paris, 2011.

Lagadec L. **Le nouveau guide pratique de droit**, Jean, 2eme édition, Paris, 1996.

LEDREREVIE & LEVY & LINDON. **Mercator : théories et nouvelles pratique du marketing**, 9ème édition, Edition DUNOD, Paris, 2009.

LIMOUSIN Jean-Pierre. **Guide PME/PMI santé et sécurité au travail**, Edition, group Afnor, 2010.

Luc van GOSSUM : **L'accident du travail**, édition de Boeck université, 6 eme édition, 2002.

Marcel COTE. **La gestion des ressources humaines**, éd Guérin, Paris, 1975.

Martory BERNARD, Daniel CROZET. **Gestion des ressources humaines**, 6ème édition, Dunod, Paris, 2005.

Martinal Pasquier. **Communication Des Organisations Publiques**, 2^{ème} Editions, Bruxelles 2018.

Marie-Hélène WESTPHALEN. **Communicator, toute la communication d'entreprise**, DUNOD, 6eme édition, 2001.

Bibliographie

MARIE-HELENE WESTPHLAN, THIERRY LIBERT. « **Communicator** », 5^{ème} édition, DUNOD, Paris, 2009.

MARCOTTE Pierre. **La prévention technique des risques liée au bruit ou aux vibrations, bruit et vibrations au travail, édition IRSST**, service de recherche, paris, 2011.

M'Hamed Nasr Eddine Koriche. **Droit du travail, recueil de textes législatifs et réglementaires**. Édition, institut national du travail, Alger, 1997.

MOUTON Jean Pierre et CHABOUD Jack. **La sécurité en entreprise**, édition Dunod, paris, 2003.

MOUTON Jean-Pierre. **La sécurité en entreprise**, 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 2006.

Morgossian Nichan. **Guide pratique des risques professionnels**, Paris, Dunod, 2003.

MUNOZ J. **L'accident du travail de la prise en charge au processus de reconnaissance**, presse universitaires de Rennes, 2002

Nichan Margossian. **Guide pratique des risques professionnels**, édition Dunod, Paris, 2003

NICHAN Margossian. **Guide pratique des risques professionnels**, 2^{ème} édition Dunod, Paris, 2003.

Nichan MARGOSSIAN. **Risque professionnels**, 2^{ème} édition Dunod, Paris, 2003.

OUARET Abdelhamid. **Comment assurer la performance de l'entreprise Algérien en économie de marché**, Alger, 2002

Oumar Kane, **La Communication Environnementale: Enjeux, Acteurs Et Stratégies**, Editions L'Harmattan, Paris 2016.

PEIRRE Goguelin. **La prévention des risques**, 1^{er} édition France, paris, 1996.

Pierre Goguelin. **La prévention des risques professionnels**, Premier édition, Presse Universitaire de France, Paris, 1996.

PIERRE MOUANDJO B.LEWIS et PATRICE MBIANDA. **Théorie et pratique de la communication**, Edition préface professeur EBENEZER NJOH MOUELLE, Édition L' Harmattan, paris, 2010.

PERETTI Jean-Marie. **Ressources Humaines**, Dunod, paris, 2006.

Peretti. JM et alliai. **Gestion des ressources humaines**. 3^{ème} édition Vuibert, paris 2006.

Peretti. JM. **Gestion des ressources humaines**, 15^{ème} éd. Édition Vuibert, paris, 2008.

PERLEMUTER.G et autre. **Médecine légale Médecine du travail pharmacologie**, Paris, 2007.

Bibliographie

- PHILIPPE BOISTEL. **Gestion de la communication d'entreprise, aspects théoriques et pratiques**, Éditions Lavoisier, Paris, 2007.
- P.BEON, **Comment développer la communication interne**, Nathan, Paris, 1995.
- P.KOTLER & DUBOIS et Autres : **Marketing Management**, 12^{ème} édition, Pearson édition, Paris, 2006.
- P.PASTOR & R.BREAD : **Les treize clés du manager**, éditions liaison, Paris, 2003.
- POTVIN Paul et Pérusse Potvin Fortin & Associés. **La prévention des accidents et maladies du travail des pompiers**, 2^{ème} édition APSAM, Québec, 1995.
- Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt. **Manuel de recherche en sciences sociales**, Edition 3, Paris, 2006.
- SEKIOU L. **Gestion du personnel**. 1^{ere}édition. Edition ISBN, Montréal, 1986.
- Stellman, J. M. **Sécurité et santé au travail dans le secteur de la Santé**, Commission européenne décembre 2010.
- Tayeb BELLOULA. **La réparation des accidents de travail et des maladies professionnels**, édition Dahlar, 1993.
- THIERRY LIBAERT. **Introduction à la communication**, éd. Dunod, paris, 2009.
- Vincentini Roger. **Les risques professionnels, (risques matériels accidents de travail maladies professionnelles)**, éditions d'organisation, paris, 2004.
- WESTPHALEM Mari. **Le Guide de la Communication d'Entreprise**, 3^{eme} Ed., DUNOD Ed. , Paris(France), 2001.
- WESTPHALEN MARIE-HELENE. **Communicator, le guide de la communication d'entreprise**, 3^{ème} édition, Dunod, Belgique, 2003.

Document, Articles et revues :

- BIT Rapport Directeur Générale. **Un travail décent, conférence internationale du travail**, 87^{ème} Édition, 1999.
- Document fournit par l'entreprise SOCOTHYD de Boumerdes. **Thème accidentologie, bilan et analyse, réalité par Med AISSI Karima consultante formatrice GRH.**
- Document, institut national de la prévention des risques professionnels INPRP. **Projet de profil national de santé et sécurité au travail**, Algérie, janvier, 2006.

Bibliographie

Cahier de la sécurité. **La réparation et la prévention des accidents de travail**, centre Familiale, Ben Aknou, Alger, 1978.

CNA, Conseil Nationale des Assurances. **Statistique nationale des accidents du travail et des maladies professionnelles**, ALGER -30, Lotissement de val d'Hydra, lot N° 50 Hydra, 2009.

CNA. **Statistique Nationale des Accidents de travail et maladies professionnelles**, 2009.

CNAS. **La déclaration d'accident de travail**, Notice à l'usage des employeurs.

Guide méthodologie d'aide à l'identification. **L'évaluation de la prévention des RPS dans la fonction publique**, édition, 2014.

Institut de Prévention des Risques Professionnels (IPRP/ HSE). **Hygiène, Sécurité et Environnement. Manuel d'agent de sécurité**. Bejaia 2012.

Institut national de recherche et de sécurité. **Évaluation des risques professionnels**, 5èmeED, INRS 840, Paris, avril 2013.

Institut technologique de formation. **Analyse et coût des accidents**, brochure, techno format, lotissement du lycée villa K N°05 Rouïba Alger.

INRP, INSTITU Nationale de prévention des risques professionnels. **Statique nationale des accidents du travail et maladies professionnel**, Alger, 2009.

Ministère de la santé, de la population et de la réforme hospitalière. **Manuel de santé au travail**, édition OMS, afro, 2001.

Dictionnaires :

CHARAUDEAU, P., et MAINGUENAN. **Dictionnaire de l'analyse de discours**, Edition seuil, Paris, 2002.

Sites internet :

<http://www.preventica.com/hygiène-travail-définition>.

http://www.blanchisserie-bvpi.fr/medias/bon_a_savoir/dw19.hygiene_au_travail.INRS.pdf.

Www. **Guide - du -travail**, com / lexique.

Http: www.file:///C:/Users/pes/Downloads/InfoNice++La+Communication.

<http://www.cd50.fr/files/fck/files/prevention/Hygiene%20Securite/Fiche-Prevention-06-Les-EPI.pdf>.

Jonathan Tordjman, <http://com1500g.opossum.ca/adopte/15-10-2011/> **L'évolution de la communication interne**.

[www.iae-aquitaine. Org/fiche-santé-sécurité-7-les-risque-lies-a-l](http://www.iae-aquitaine.org/fiche-santé-sécurité-7-les-risque-lies-a-l) **Les risques liés à l'activité physique**.

www.cnas.dz.

Annexes

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des sciences humaines 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

La communication et la prévention des risques au travail

Guide d'entretien

Ce guide d'entretien entre dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle master en sociologie option : sociologie du travail et des ressources humaines. On a besoin de votre aide pour accomplir cette recherche qui est intitulé «La communication et la prévention des risques au travail».

Nous vous prions de bien vouloir répondre à nos questions soigneusement, on vous assure l'anonymat pour un objectif scientifique.

Réalisé par :

FELTANE Fatma

Encadré par :

ABBACI MADJID

Année universitaire

2018/2019

Guide d'entretien :

Données générales :

1. Sexe
2. Age
3. Niveau d'instruction
4. Situation matrimoniale
5. Ancienneté

• Questions relatives à la communication au sein de l'entreprise travaux bâtiment :

- 1-Y a-t-il une communication entre vous et vos collègues de travail ?
- 2-Quel est la langue ou la canal le plus courant dans votre communication avec vos collègues ou employée au travail ?
- 3-Quels sont les moyens fournis par votre entreprise pour vous faciliter la communication ? Que proposez-vous ?
- 4-Existe-t-il des obstacles qui entravent la communication au sein de votre entreprise ?
- 5-D'après vous, quelle est l'importance de la communication au sein de votre entreprise ?
- 6- La communication prévient-elle des risques au travail et lesquels?
- 7- Est-ce que la communication améliore réellement les relations entre l'administration et le personnel dans votre l'entreprise ?
- 8-Comment la communication peut-elle contribuer au développement de votre entreprise ?

• Questions relatives aux accidents du travail et à la prévention des risques au travail au sein de l'entreprise travaux bâtiment :

- 1-Existe-t-il des risques au sein de l'entreprise Travaux bâtiment ?
- 2- Quels sont les moyens de protection qui existent dans votre entreprise ?
- 3- Est-ce que vous étiez déjà victime d'un accident de travail ? Et quel genre d'accident ?
- 4-Quels sont les moyens d'hygiène et de sécurité utilisée par l'entreprise ?
- 5-Quelles sont les règles et les consignes ou bien les équipements et les matériels de sécurité proposée par l'entreprise ?
- 6-Que pensez-vous du climat de travail au sein de votre entreprise ?

L'organigramme D'ETB-TCE ZENNAD LOUNES:

