

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

L'Impact Des Relations Socioprofessionnelles sur la

Satisfaction au Travail

Lieu de stage : ENMTP de Bejaia

Présenté par :

- **MOUASSAN Hakima**
- **OUATAH Nassima**

Sous la Direction de :

M. DJADDA Mahmoud

Session juin 2014

REMERCIEMENTS

Nous remercions Dieu le tout puissant, de nous courage et la patience pour mener ce travail à terme.

Nos vifs remerciements s'adressent en premier lieu à nos familles qui nous ont soutenues pendant toute la durée de nos études.

Nous remercions également notre promoteur Mr DJADDA.M d'avoir accepté de nous encadrer, et pour ses précieux conseils qu'il nous a prodigué durant ce travail.

Nous tenons aussi à remercier :

-Notre université A/ MIRA de Bejaia de toute ses enseignants et les travailleurs de la bibliothèque pour leurs aident.

-L'entreprise ENMTP qui nous accepter d'effectuer notre stage pratique.

-Au chef de département des ressources humaines Mer OUCHENE.

-A notre promoteur de l'entreprise ENMTP Mer OUARET MOKHTAR.

-A toute les nombres des travailleurs de l'entreprise ENMTP pour leur soutient.

Enfin, nous remercions tous ceux qui ont contribué de près où de loin à la réalisation de ce travail.

DEDICACE

Je dédie ce modeste travail en signe de reconnaissance et de respect à : ma mes parents de toute leurs aident et ses encouragements.

- ❖ A mes frères : **Nassim, Boussaâd, et Mehni** et sa épouse **khoukha**.
- ❖ A mes sœurs : **Samira, Wahiba, Baya** et son mari **Mouhande Akli** avec leur enfants : **Samira, Naima, Soufiane, Younesse, Silya**.
- ❖ A toute la famille **OUATAH**
- ❖ A mes tantes et mes oncles : **Chabha, Merbouha, Djida, daouya**, et plus particulièrement à **Zahir, Djamel**.
- ❖ Mes grandes mère : **mama aaldja, et mama malaaze**.
- ❖ A tous mes amies : **hakima, Amel, Samia, Nassima, Sonia, Katia, Souade, Hanane, Zoulikha, Zahra, Dahbia**, et son exceptionnel **Djaafar**.
- ❖ A mon promoteur Mr **DJADDA.M**
- ❖ A toute les personnes qui mon orienter ver ce travail de toute leur aident.

NASSIMA

DEDICACE

Je dédie ce modeste travail à Dieu, de tout puissant, de nous aider de la réalisation de notre travail.

- A mes chères parents pour leur soutien et leurs félicitation depuis toutes mes années d'études.
- A mes sœurs : **Nassima, Sabrina** et leurs époux
- A mon frère : **Yassine**.
- A les petits : **Celyane, Sarah, Aksil**.
- A mes tantes et mes oncles et leurs enfants.
- A mes grandes mère : **Hada et Fatma** et mon grand père **Sadek**.
- A mes amies : **Nassima, Amel, Dihia, Dahbia, Ghania**.
- A mes cousines et mes cousins.
- A mon promoteur **Mr DJADDA. M**

HAKIMA

Sommaire

Introduction

Partie théorique

Chapitre I : Le cadre méthodologique de la recherche

1- Les raisons et les objectifs du choix de thème.....	06
2- Les études antérieures.....	07
3- La problématique.....	11
4- Les hypothèses.....	14
5- Définition des concepts.....	15
6- La méthodes et la technique utilisé.....	18
7- La prés- enquête	19
8- La population d'études.....	20
9- Les difficultés rencontrés.....	21

Chapitre II : Satisfaction au travail et les relations socioprofessionnelles

Section 1 : La satisfaction au travail

1- présentation de la satisfaction au travail.....	23
2- Pourquoi s'intéresser à la satisfaction ?.....	23
3- Le processus de la satisfaction au travail	24
4- Les déterminants de la satisfaction au travail.....	24
5- les conséquences de la satisfactions au travail.....	28
6- Les besoins et motivation au travail.....	29
6-1 Abraham Maslow.....	29
6-2 Les théories X et Y.....	30
6-3 La théorie Bi- factorielle.....	31

7- La relation entre la motivation et la satisfaction au travail.....	33
---	----

Section 2 : Les relations socioprofessionnelles

1- Les relations professionnelles.....	34
2- Les relations sociales.....	34
3- Le facteur humain.....	35
4- Elton Mayo	35
5- R. Likert et les relations intégrer	36
6- Kurt Lewin	38

Partie pratique

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil et interprétation des résultats

Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil

1- Historique de l' ENMTP.....	42
1-1- son organisation.....	42
1-2- sa technologie	43
1-3- ses performances	43
1-4- son engagement social	43
2- présentation de l'entreprise FAGECO.....	44
2-1- Historique.....	44
2-2- L'effectif Janvier 2014.....	44
2-3- Mission de FAGECO.....	44
3- Mission et rôle de chaque département.....	45

Section 2 : Analyse et interprétation des résultats

1- Présentation des caractéristiques de la population d'étude.....	47
2- Tableau de tendance.....	50
2-1 L'analyse du tableau	51
2-2 L'analyse sociologique	52
3- Résultat de l'enquête.....	58

Conclusion

Liste bibliographie

Les annexes

Liste des tableaux

N°	tableaux	page
01	La répartition des enquêtés selon le sexe	50
02	La répartition des enquêtés selon leur age	50
03	La particularité des enquêtés selon leur situation familiale	51
04	La répartition des enquêtés selon leur niveau d'instruction	51
05	La particularité de la population d'enquête selon l'ancienneté professionnelle (expérience)	52
06	La répartition de la population enquêtée selon la catégorie socioprofessionnelle	52
07	Tableau de tendance	53

Liste des abréviations

R.H	Ressource Humaine
GRH	Gestion de ressources humaines
OST	Organisation scientifique du travail
ENMTP	Entreprise National des Matériels de Travaux Publics
SMQ	Système Management de Qualité
CCA	Complexe Compacteur Compresseur
ARH	Administration des Ressources Humaines
OI	Organisation Informatique
PCO	Planification, Contrôle de Gestion
UGB	Unité Grue de Bejaia
CPG	Complexe pelle et Grue
FAGECO	Fabrication Grue et compacteur

Introduction

Le monde de travail est en perpétuelle évolution avec l'émergence des nouvelles techniques managériales, et organisationnelles, aujourd'hui l'entreprise algérienne tend à passer de mode d'organisation des années 30, qui est de type mécaniste où l'employé n'est pas valorisé à un type culturel où l'employé se sent considéré en développement chez lui le sentiment d'appartenance, et ainsi un esprit collectif.

Dans les différentes sociétés plusieurs recherches permettent de constater l'importance croissante, tandis que d'autres ont tenu une position différentes à savoir le bien être qui implique d'actualisation du potentiel humaine.

Bien que le concept « de satisfaction ou de bien être décrit comme le processus de satisfaction ou un bonheur subjectif, et la recherche du bonheur, est considérée comme le principe qui motive l'activité humaine, la satisfaction de ces besoin et aussi vue comme un but « naturel » de la vie, et ces besoins fournissent une grande partie dans l'activité humaine ».

Dans le cadre socioprofessionnel, le développement des compétences et des motivations des salariés devient une nécessité pour un intérêt de recherche la performance qui va le pousser à agir efficacement, il sera satisfait par son travail.

Une intervention managériale humaniste, inspiré par « les relation humaine » qui vise à obtenir des objectifs collectifs de l'entreprise.

Le mouvement des relations humaines est un effort pour analyser les relations de travail dans l'entreprise et au terme de ces analyses pour les réformes, elle est Comme OST (Organisation Scientifique de Travail) indissociable idéologique et scientifique son intérêt principal aujourd'hui réside dans le déplacement d'analyse vers des concepts désignant des

Introduction

objectif alors nouveaux, elle à ainsi complète l'OST plus qu'il ne la supplante et enrichi la sociologie.

Elle s'intéresse, être organiser de manière à utilise rationnellement la ressource la plus précieuse « l'homme ». En contribuant à des formes organisationnelles la dynamique, comme le travail en groupe qui favorise les interactions et les relations entre les membres.

Ces relations ne peuvent maître qu'avec une communication interne efficace, ce mouvement culturel récent, lié directement à l'industrialisation et à l'introduction de la fonction GRH.

La communication interne intervient dans plusieurs situations, elle tient compte de tout ce qui se passe au niveau de groupe de travail, pour permettre à ses membres de réagir en temps voulu, et afin de créer un climat d'échange, et d'assurer ainsi la productivité et la rentabilité de l'entreprise.

C'est dans ce cadre, que notre étude se propose d'étudier les relations socioprofessionnelles comme un élément favorisant la satisfaction au travail au sein de l'entreprise de Bejaia FAGECO.

A partir de notre enquête que nous avons effectuée au sein de FAGECO, nous allons présenter et examiner notre étude sous le thème : « l'impact des relations socioprofessionnelles sur la satisfaction au travail » cas pratique : « FAGECO De Bejaia ».

Notre travail est organisé en deux parties (partie théorique et pratique) composant de 4 chapitres, la première partie est traitée pour le premier chapitre qui correspond au cadre méthodologique de la recherche, qui démontre les étapes de notre recherche empirique, Et dans le second chapitre autour du quelles nous allons présenter notre thème : le processus de la satisfaction au travail et les relations socioprofessionnelles.

La partie pratique présente dans le premier chapitre l'organisme d'accueil, et puis dans le deuxième chapitre une analyse des entretiens et l'interprétation des résultats de l'enquête.

Première partie (partie théorique)

Chapitre I

Le cadre méthodologie de la recherche

1- Les raisons et les objectifs du choix du thème

Notre choix du thème pourtant sur les caractéristiques des relations socioprofessionnelles et son impact sur la satisfaction au travail au sein de l'entreprise est motivé par les raisons et les objectifs suivants :

1-1 Les raisons :

- ✓ L'importance du sujet des relations socioprofessionnelles et son impact sur la satisfaction au travail comme un thème de recherche.
- ✓ L'intérêt particulier du sujet de la satisfaction au sein de l'entreprise.
- ✓ L'importance de la satisfaction au travail et son impact sur les comportements des salariés.
- ✓ La volonté de transformer sur le terrain nos connaissances théoriques afin d'améliorer et d'équilibrer notre savoir dans le domaine de la sociologie des organisations, cela pourrait également nous ouvrir les portes de nouveaux distances.

1-2 Les objectifs :

- ✓ Savoir l'importance des rapports socioprofessionnels sur la satisfaction des travailleurs au sein de l'entreprise et plus particulièrement au sein de l'entreprise algérienne.
- ✓ Montrer l'influence des relations au travail sur la satisfaction des salariés.

9- Les études antérieures :**9-1 Les relations socioprofessionnelles :****Préambule**

L'expérience sociale des individus passe par leur intégration au sein de différent groupe dont ils partagent les buts, les normes. Ils y établissent des relations avec d'autre personne, que ce soit de l'attraction ou de l'indifférence.

L'individu cherche à travers de ces relations la satisfaction et les comportements des individus dans leurs interactions au sein du groupe de travail.

9- 1-1 Elton mayo :

C'est le premier qui fait la recherche sur les relations humaines dans industrie. En 1926, il rejoint à Harvard l'équipe de " la Graduate School of Business Administration", mayo se joint l'équipe qui conduit depuis novembre 1924, les célèbres expériences Hawthorne sur la productivité des ouvrières. Il joue un rôle important dans réorientation des expériences et dans l'interprétation de leurs résultats. Durant cette période, il associe w.Lloyd warner aux expériences Hawthorne (analyse de la structure des groupes informels) et participe au lancement par warner des recherches appelées "yankee City Studies" (1941-1959)

Fondateur du mouvement des relations humaines en psychologie et sociologie industrielles, Mayo a dû subir les principales attaques contre ce mouvement. On a reproché à sa philosophie sociale de privilégier l'harmonie par la subordination aux élites, et minimiser le rôle des conflits sociaux et celui des syndicats. Sa réponse consiste à rappeler que le caractère destructif des conflits sociaux justifie la recherche de voies meilleures pour traiter les problèmes humains. Quant aux syndicats, il ne leur était pas opposé mais plutôt indifférent (ils n'étaient guère actifs à Hawthorne). ¹

¹ RAYMOND Boudon et All, Dictionnaire fondamentale de la sociologie, édition, Larousse, Paris, 2005, p144.

L'étude d'**ELTON MAYO** que l'on a présentée plus haut met pour la première fois en relief l'influence des attitudes et des relations sur la qualité du travail. De strictement technique auparavant, l'organisation se teinte d'humain et de social.

L'appât du gain est insuffisant pour motiver celui qui travaille et plus on y réfléchit plus on s'aperçoit de la complexité de ce que l'on va appeler les motivations. Paradoxalement les travaux de la psychologie sociale et de la dynamique des groupes naissante montre que des performances nettement peuvent être obtenues dans un contexte autre que celui du contrôle strict répressif

9-1-2 Kurt Lewin

Kurt Lewin fut directeur de centre de recherche pour la dynamique de groupe, de 1944 à 1947, son œuvre est née de la rencontre de courant de l'école Gestalt et du climat de recherche américain autour de la théorie de la relativité, ses recherches ont porté sur les contraintes sociales imposés au groupes par la technologie, économie, la loi et la politique, les recherches théoriques de Kurt Lewin changèrent d'orientation à plusieurs reprises, elle a connue un déplacement progressive de son intérêt des problèmes de la psychologie individuelle vers ceux des groupes, puis vers la question de milieu sociale dans lequel gravitent ses même groupes.

La dynamique de groupe :

La dynamique de groupe étudie la manière dont le groupe, d'abord simple collection d'individus, en vient à se constituer en milieu d'action, qui définit les attentes, les performances et le niveau de satisfaction des participants, c'est donc une approche psychosociologique qui est retenue : les observateurs s'intéressent à la manière dont se forment les règles du jeu (les normes) qui, une fois constituées, vont donner au groupe une consistance et une autorité, venant parfois s'opposer aux humeurs et intérêts des participants²

² GEORG Marie et All, Les théories de l'organisation et de l'entreprise, édition, Marketing .S.A, paris, 1999, p96.

Kurt Lewin aussi applique la notion de « champ » aux phénomènes psychologiques, qui relie deux concepts : la notion de groupe et celle de dynamique, le groupe se définit comme un ensemble de personnes interdépendantes.

Pour Lewin le sens du groupe constitue vraiment un organisme et non un simple agrégat, une collection d'individus. Kurt Lewin appelle le champ psychologique du groupe, il englobe non seulement les membres, support matériels en quelque sorte, mais aussi leurs buts, leurs actions, leurs ressources, leur norme. La dynamique est le fait de « référer l'objet à la situation » et donc le groupe dans son champ, au sein de cet ensemble en situation se développe

Un système de tension tantôt positive, négative, correspondant au jeu des désirs et des défenses.³

9-2 la satisfaction au travail :

9-2-1 Théorie de la satisfaction

La satisfaction au travail dépend de l'appréciation de multiples valeurs, pour chacun d'elle, la satisfaction résulte d'un double jugement :

1- la divergence perçue par l'individu entre ce qu'il veut (type de valeur et son niveau) et ce qu'il perçoit obtenir de son emploi.

2- l'importance qu'il accorde à ce qu'il veut (intensité de l'attrait) donc, la satisfaction provient d'une double perception : la divergence concernant les valeurs, et l'importance des valeurs.

La théorie de la divergence développée par Locke en 1969 constitue la principale conceptualisation du processus de la satisfaction au travail, en fonction de la formule mathématique proposée ci-dessus, la satisfaction au travail d'un individu résulte de l'écart entre ce que devrait être son emploi, selon ses valeurs, et ce qu'il est en réalité, selon ses perceptions

³ Ibid, p 96.

Donc pour Locke état émotionnel résulte de l'évaluation faite par une personne de son travail comme répondant ou permettant de répondre à ses valeurs importantes vis-à-vis du travail, à condition que ces valeurs soient convergentes avec aident à satisfaire ses propres besoins de base, ces besoins sont de deux types différents mais interdépendants :

Les besoins matériels ou physiques et les besoins psychologiques, en particulier le besoin de développement, le développement est rendu possible surtout par la nature du travail en lui-même il est généralement retenu de cette dernière formulation que la satisfaction résulte de l'adéquation entre les perceptions que la personne a des différents aspects de son emploi ces différentes facettes du travail, c'est-à-dire que la satisfaction dépend du niveau de divergence entre ce que la personne désire et ce qu'elle retire.⁴

⁴ ROUSSEL Patrice, Rémunération, Motivation et satisfaction au travail, édition, economica, Paris, 1996, p 67

2- Problématique :

L'ouverture des marchés, l'essor technologique, et l'émergence d'un changement moderne au cours de ces dernières décennies, ont contribué à la modification des conditions de réussite des entreprises, obligent ainsi, plusieurs organisations à réviser leur mode d'organisation et de gestion, et mettre en place un système visant à attirer, mobiliser ses employés au travail.

La structure d'une entreprise reflète la nature des relations qu'entretiennent les individus et les salariés à travers leurs rôles et leurs fonctions à l'intérieur de l'entreprise d'une part, et avec l'environnement externe d'autre part. L'entreprise elle-même dépend pour sa croissance de sa capacité à entretenir les relations de travail.¹

Les relations socioprofessionnelles désignent l'ensemble des rapports qu'entretiennent l'Etat, les salariés et leurs représentants, les employeurs et leurs organisations et les relations entre les acteurs sociaux. Il s'agit de décrire les institutions représentatives du personnel, le rôle des syndicats et les pratiques en matière de discussion, de négociation et de conflit.

L'école humaniste a connu une forte popularité dans le monde du travail au cours des années 1960-1970 ses partisans accordent beaucoup d'importance à l'attitude des individus et des groupes de travail et par le fait même, à l'application et technique de relations humaines ayant pour effet d'accroître les satisfactions des individus au travail, et de hausser leur niveau de productivité.

Les objectifs de l'approche humanistes sont entre autre l'harmonie, le consensus, un climat de travail et l'absence de conflit.

La bonne entente et les considérations humaines passent avant la productivité, laquelle découle tout naturellement de conditions favorables.²

¹ SHIMON L. Dotan, *Psychologie du Travail et Comportement Organisationnel*, 2^{ème} édition, Gaetan Morin, Paris, 1996, P406-408.

² Ibid, P11.

La théorie des relations humaine met l'accent sur les facteurs psychosociologique dans l'activité humaine. Ce courant mis en évidence la dynamique du groupe, les besoins des salariés, les effets positifs de travail en groupe.

Kurt Lewin est l'inventeur du terme dynamique de groupe (dynamic group) en 1944. Les travaux de Lewin sont essentiellement consacrés aux phénomènes de groupes humains restreints, aux phénomènes de leadership, de climat social, de comportement de groupe.³

La communication interne intervient dans plusieurs situations, elle tient compte de tout ce qui se passe au niveau de groupe de travail, pour permettre à ses membres de réagir en temps voulu, et afin de créer un climat d'échange, et d'assurer ainsi la productivité et la rentabilité de l'entreprise. Elle joue un rôle essentiel dans la GRH et se conçoit aujourd'hui comme un instrument d'adhésion interne aux valeurs de l'entreprise, comme un instrument de construction d'une solidarité et d'une implication des salariés par rapport à leur employeur.

La communication dans l'entreprise passe aussi par l'expression de sentiment de satisfaction ou de mécontentement vis-à-vis de ses collègues ou de ses subordonnés.⁴

La satisfaction au travail à une origine historique il explique que son impulsion fut donnée par les études réalisées aux Etats-Unis dans l'atelier Hawthorne de la western Electric company, au cours des années 1930. Elton Mayo et son équipe mirent en évidence que les employés éprouvaient des sentiments forts à l'égard de leur travail et que l'analyse des attitudes des individus avait autant d'importance que celle des variables économique, l'école des relations humaines a développé ce terme de recherche durant les trois décennies qui suivent en mettant l'accent sur la question de la satisfaction au travail.⁵

Dans notre cas on essaye d'étudier la variable de la satisfaction en relation avec la variable rapport socioprofessionnel, ce dernier combine entre deux termes : social et professionnel, le côté sociale dans l'entreprise présentes les introductions, les relations entre salariés/salariés,

³ PLANE Jean Michel , Théorie des Organisations, édition, Dunod, Paris, 2003, P 34-35.

⁴ JEAN- Pierre Lehnisch, La communication dans l'entreprise, 7^{ème} édition, Paris, 2011, P112.

⁵ ROUSSEL Patrice, Rémunération, Motivation et Satisfaction au travail, édition economica, Paris, 1996, P305.

salariés/chef, ambiance générale du groupe, le côté professionnel présente le travail lui-même, tout ce qui en relation avec les compétences dans l'exercice de travail (les tâches, l'adaptation au poste, les conditions de travail, les forme d'emplois...).

Ces rapports qui vont engendrés par la suite des comportements et des attitudes et tout le respect entre eux. Le travailleur développe ce climat et cette ambiance professionnelle par Un sentiment de satisfaction et/ou d'insatisfaction, qui est considérée (satisfaction) comme une bonne signe de la santé d'une entreprise, car peut crée un sentiment de compétitivité et de la motivation des salariés.

En se basant sur le contenu de notre problématique, il s'agit donc de rechercher comment les relations socioprofessionnelles dans l'entreprise influencent sur la satisfaction au travail ?

Autrement dit :

- 1- Est-ce que la communication interne au sein d'une entreprise joue un rôle dans la satisfaction au travail ?
- 2- Est-ce que la dynamique du groupe au sein de entreprise renforce un sentiment de satisfaction et de motivation au travail ?

3- Les hypothèses :

Les questions que nous avons posées ci-dessus, nous a inspiré deux hypothèses qui doivent être découpées, c'est-à-dire les questions de l'entretien doivent contenir les indicateurs ressortis de découpage.

A cet effet on suppose deux hypothèses :

- La communication interne favorise la satisfaction au travail.

- La dynamique de groupe au sein de l'entreprise joue un rôle sur la satisfaction au travail.

4- Définition des concepts :

La satisfaction : est définie couramment comme un sentiment de bien être, « c'est le plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, désir ou simplement d'une chose souhaitable ». ¹

La satisfaction au travail : « on partira d'une définition classique. **LOCKE (1976)** définit la satisfaction au travail comme un état émotionnel résultant de la relation perçue entre ce que l'on veut obtenir de son travail et ce qu'il nous apporte. C'est donc une concordance entre les attentes développées vis-à-vis du travail et ce qu'il offre qui amène la satisfaction. Par contre l'écart entre ces éléments conduit à de l'insatisfaction »²

Le travail : « est une activité consistant à produire un bien ou un service. Il nécessite un effort orienté vers un but et s'exerce dans le cadre de contrainte, son sens varie considérablement selon les sociétés ». ³

La motivation au travail :

Selon lévy-Leboyer (1984) : définit la motivation au travail comme étant « un processus qui implique la volonté d'effectuer une tâche ou d'atteindre un but, donc un triple choix, faire un effort, soutenir cet effort jusqu'à ce que l'objectif soit atteint, y consacrer l'énergie nécessaire ».

Selon pinder(1984) : « la motivation au travail est un ensemble de forces énergique qui proviennent aussi bien de l'intérieur de l'être humain que de son environnement, pour susciter

¹ ROUSSEL Patrice, Rémunération, Motivation et satisfaction au travail, édition, economica, Paris, 1996, P75.

² CLAUDE Louch, Introduction à la Psychologie du travail et des Organisations, (concepts de base et applications), édition, Arond Colin, 2007, P144.

³ Ibid, p144.

le comportement lié au travail, et pour déterminer sa forme, sa direction, son intensité, et sa durée »⁴

La communication interne

Définition théorique : « est une des déclinaisons de la communication d'entreprise. Elle est la composante d'un système globale d'organisation des flux d'information et des échanges visant un équilibre informationnel et relationnel sa particularité réside moins dans les techniques de communication utilisés que dans le cible visée, soit l'ensemble des salariés d'une entreprise, et dans les objectifs particuliers qui sont poursuivis »⁵

Définition opérationnelle : La communication interne regroupe l'ensemble des actes de communications que sont produire à l'intérieur d'une entreprise et distingué au salariés (employé) utilisant de support telle que les journaux de l'entreprise, les panneaux d'affichage...cette dernière crée un climat favorable entre les salariés et les relations de confiance.

Dynamique de groupe :

Définition théorique :

Au sens originale « courant de recherche inauguré par **k.lewin 1944** qui a pour objet l'étude du groupe considéré comme un système de force et pour finalité de changement sociale ».

Au sens large « ensemble des études et de leur application concernant les composantes et le processus de groupe ».⁶

⁴ Ibid, P73.

⁵ NICOLE Dalmeida et All, La communication interne de l'entreprise, 5^{ème} édition, Dunod, Paris, 2011, P09.

⁶ BLOUCH.H et All, Dictionnaire fondamentale de la psychologie, édition, LAROUSSE, Paris, 2002, P389.

Définition opérationnelle : est un ensemble de fait sociaux née de plusieurs individus appartenant à un même groupe qui étudié le mécanisme des petites groupes comprenant entre 5 et 20 personnes, pour objet d'étudier le fonctionnement des groupes à partir de la solidarité et de l'interdépendance entre les membres des travailleurs.

5- Méthodes et technique de la recherche :

- **Méthode :**

Dans toute recherche, il est nécessaire de situer la méthode pour laquelle on a recours. « La méthode est une conception intellectuelle coordonnant un ensemble d'opérations, en générale plusieurs techniques »¹

Afin de répondre à la question de notre problématique, à savoir l'impact des relations socioprofessionnelles sur la satisfaction au travail, nous avons opté pour une méthode qualitative afin de comprendre le phénomène et de vérifier les hypothèses du travail, cette dernière nous a permis d'analyser de manière qualitative et approfondie les réalités concrètes des relations au travail sur la satisfaction des salariés.

La méthode qualitative : « qui vise à comprendre le phénomène à l'étude et établir le sens des propres recueillis ».²

La technique de l'entretien : l'entretien est une technique importante dans la collecte des données et des informations à cause de ses divers caractéristiques, on peut le définir selon Madeleine Grawitz comme : « un procédé d'investigation scientifique utilisant un processus de communication verbale, pour recueillir des informations, en relation avec le but fixé ».³

Selon **Raymond Quivy Luc Van Campenhoudt** : « Sous leurs différentes formes, les méthodes d'entretien se distinguent par la mise en œuvre des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine. Correctement mise en valeur, ces processus permettent au chercheur de retirer de ses entretiens des informations et des éléments de réflexion très riches ».⁴

¹ GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2000, P552.

² AKTOUF Omar, Méthodologie des sciences sociales et approches quantitatif des organisations, Montréal les presses de l'université du Québec, Paris, 1997, P87.

³ GRAWITZ Madeleine, Méthodes des sciences sociales, 11^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2001, P742.

⁴ RAYMOND Quivy, Manuel de recherche en sciences sociales, 3^{ème} édition, Dunod, Paris, 1995, P

A travers notre petite recherche, on a remarqué que la technique la plus adéquate avec nos hypothèses est l'entretien semi-direct, qui nous permet un contact direct, oral avec les enquêtés dans le but de distinguer et découvrir le comportement des enquêtés au sein de l'entreprise et bien saisir les facteurs qui déterminent les relations au travail.

- **L'analyse de contenu** : c'est une technique indirecte utilisée sur des productions écrites, sonores ou audiovisuelle, provenant d'individus ou de groupes ou portant sur eux, dont le contenu se présente sous une forme non chiffrée.

Elle permet de faire un prélèvement quantitatif ou qualitatif.

L'analyse de contenu est sans doute la plus connue des techniques d'analyse des données secondaires. C'est la technique tout indiquée pour analyser non seulement des productions actuelles, mais aussi celle du passé car elle permet de mettre en lumière un événement, une action individuelle ou collective pour lesquelles des traces écrites existent.⁵

- Durant l'analyse des entretiens on a élaboré un tableau de tendance qui englobe toutes les réponses des enquêtés par rapport à chaque thème.

Notre analyse des entretiens s'effectue sur la base d'un examen thématique, cette analyse consistait à répondre à tous les éléments de l'entretien.

6- la pré-enquête

La pré-enquête est la première étape de notre étude, elle nous donne la possibilité de concevoir et de compléter les insuffisances de notre technique de recherche, elle permet aussi de tester nos questions de l'entretien et de vérifier si l'entreprise FAGECO a donné l'importance aux relations socioprofessionnelles.

On a effectué notre recherche empirique sur une période de 2 jours du 02/03/2014 jusqu'au 04/03/2014. Dont on a opté un type d'entretien semi-directif « qui implique, au contraire, que le sens réel de la question ou de la réponse, peut être différent de son apparence ».

⁵ MOURICE Angers, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition, casbah, Alger, 1997, p157.

7- la population d'étude

On a dégagés une population d'étude qui contient 15 enquêtés des catégories suivantes : « 4 Cadre, 6 Maîtrise, 5 Exécutants », qui sont différents selon l'âge, le sexe, et l'expérience...

Cette technique nous a permis de comprendre l'influence des relations socioprofessionnelles sur la satisfaction des travailleurs.

8- Les difficultés rencontrées :

Chaque travail de recherche est fréquenté par des difficultés, soit matériels où immatériels et pendant la préparation de notre mémoire nous avons trouvés quelque difficultés à savoir :

- La difficulté de trouver le lieu de stage car à chaque fois on dépose notre convention de stage ils s'acceptent pas, ce qui nous a mis en difficultés pendant la période empirique (peu de temps,...)

- Une difficulté d'accès au terrain.

Chapitre II

La satisfaction au travail et les relations

Socioprofessionnelles

1- Présentation de la satisfaction au travail :

La satisfaction au travail est l'une des plus ancienne thématique de recherche en psychologie du travail et des organisations, avec les concepts de choix de carrière et de motivation au travail, le thème de la satisfaction au travail tient le haut du pavé en ce qui a trait aux l'intérêt des chercheurs dans ce domaine.

- ✓ La satisfaction est l'état émotionnel qui résulte de la correspondance entre ce que la personne attend de son travail et ce qu'elle espère en retirer.
- ✓ La satisfaction et la non- satisfaction sont les résultantes possibles de la rencontre entre l'homme et ses comportements, d'une part, et les situations professionnelles et ce qu'elles procurent, d'autre part.
- ✓ La forte implication peut générer des insatisfactions dans la mesure où le salarié très impliqué a de fortes attentes à l'égard de son travail qui sont difficiles à combler.
- ✓ La satisfaction est un indicateur de motivation; elle n'est pas une cause de motivation.
- ✓ La satisfaction découle de l'expérience, alors que la motivation se situe en amont de l'expérience.

De nombreuses études montrent qu'il n'y a pas de lien direct entre satisfaction et performance. Des salariés satisfaits peuvent être totalement non performants sans que cela ne gêne en rien leur satisfaction.¹

2- Pourquoi s'intéresser à la satisfaction ?

Il existe une forte corrélation entre satisfaction et l'absentéisme, turnover et climat.

- ✓ L'absentéisme est un indicateur important car la baisse de son taux a des effets immédiats sur la productivité.

¹ COHEN- Haegel Annick, Ressources Humaines, 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 2010, P88.

- ✓ La baisse de turnover évite les coûts de remplacement et permet à l'entreprise de conserver ses compétences

- ✓ Le climat a, quant à lui, des résultats sur la paix sociale. ¹

3- Le processus de satisfaction :

Le passage d'un type de besoin à un autre ne s'effectue pas d'une manière continue, évaluative pour l'ensemble des individus dans des situations problématiques non maîtrisables, non seulement freinent les progressions de satisfaction antérieurs pour le maintenir et le confirmer.

On doit également retenir que la satisfaction d'un besoin engendre une autre et la situation sociale engendre d'autre situation puisqu'on ne peut jamais atteindre la satisfaction total.

Cependant le niveau de satisfaction et en fonction le niveau d'adaptation au fil du temps d'une part et des opportunités ainsi que le moyen de satisfaction disponible dans l'environnement sociale d'autre part.

Ce processus est devisé en quatre étapes :

- 1^{ère} étape : L'émergence d'un besoin, d'un désir ou d'une attente chez un individu.
- 2^{ème} étape : La croyance qu'une action donnée peut réduire l'ampleur de besoin.
- 3^{ème} étape : L'établissement du but particulière à atteindre.
- 4^{ème} étape : La modification des besoins de départ à la suite des résultats obtenus.²

4- Les facteurs déterminants de la satisfaction au travail :

Une multitude de variables ont été isolées et désignées comme étant **des déterminants de la satisfaction au travail**. De façon générale, on peut diviser ces variables indépendantes en deux catégories : celles qui se rapportant directement à des caractéristique personnelles des travailleurs et celles qui appartiennent en propre à l'environnement organisationnel. La

¹ Ibid, P88.

² FILE / A : Motivation HTM, « résultat de l'enquête de travail et de motivation », 2006

Chapitre II La satisfaction au travail et les relations socioprofessionnelles

première catégorie est principalement constituée d'éléments biographiques (age, sexe, état civil, etc.), d'éléments psychologiques (traits de personnalité, professionnalisme, valeurs, etc.) et d'éléments relatifs à des qualités.

Personnelles (niveau de productivité, salaire, rang hiérarchique, etc.). Cette catégorie de variables, qu'on qualifie d'individuelles, est de loin celles qui a suscité le plus l'intérêt des chercheurs.

La seconde catégorie de variables, nommément variables organisationnelles, regroupe des caractéristiques propre à l'environnement de travail au sur lesquelles l'organisation exerce, Souvent par le biais de sa gestion, une influence (par exemple, culture organisationnelle, style de gestion, syndicalisation).

Un nombre important de variables a été étudié, mais nous nous limiterons à cinq facteurs influant sur le niveau de satisfaction au travail, soit l'âge, le sexe, la scolarité, la personnalité et la syndicalisation. ¹

▪ L'âge :

L'âge joue un rôle de première plan de la satisfaction au travail, car la comparaisons avec les autres variables sociodémographiques comme le sexe, la scolarité, le salaire, et l'origine ethnique. Malgré cette supériorité, une certaine ambiguïté demeure quant à la nature exacte de la relation entre cette variable et la satisfaction au travail. En effet, les recherches qui ont portés sur l'influence de l'âge aboutissent à des résultats distinct selon l'époque au cours de laquelle le phénomène est étudié. Les études réalisées avant les années **1960** concluent que la relation entre la satisfaction au travail et l'âge est **Curvilinéaire** (en forme U) : les jeunes travailleurs et les travaillees les plus âgés seraient généralement satisfaits au travail, alors que ceux qui se trouvent à mi-carrière seraient les plus insatisfaits.

Enfinement les études les plus récentes sur le sujet confirment l'hypothèse de la relation **curvilinéaire** (en forme U). Il apparaît donc que de nos jour les travailleurs les plus jeunes et les travaillees les plus âgés seraient ceux qui sont les plus enclins à être satisfait au travail.²

¹ SHIMON L. Dolan, Psychologie du travail et comportement organisationnel, 2^{ème} édition, Gaetan Morin, Paris, 1996, P105.

² Ibid, p 105.

▪ Le sexe

Relation entre le sexe et la satisfaction au travail est elle aussi ambiguë certaines études trouvent que les femmes sont aussi plus satisfaites que les hommes au travail, d autre affirment l'inverse, alors que quelques une ne relèvent aucune différence dans les niveaux de satisfaction entre les sexe, il semblent cependant que la nature même de la relation entre le sexe et la satisfaction au travail soit dépendant de variables connexe .ainsi, ce seraient Les caractéristiques associées au sexe qui confèreraient à ce facteur sa puissance explicative en ce qui concerne la satisfaction au travail les disparités entre les hommes Et Les femmes relativement à divers indicateurs, comme les chances d'avancement le niveaux salarie, la scolarité, le niveaux hiérarchique expliqueraiient mieux la relation entre le sexe et la satisfaction au travail.

▪ La scolarité

L'influence du niveau de scolarité sur la satisfaction n'est pas, elle non plus, élucidée .en Effet, aucune relation n'a été clairement.

Les résultats de recherche empiriques proposent, au gré des époques et des populations étudiées, diverse explication de la relation entre scolarité et satisfaction au travail. Principalement, ce sont des relations linéaires, positives ou négatives certaines études bien que marginales, font état d'une faible relation entre le niveau de scolarité et la satisfaction sitôt réalisées, les premières études dans l'axe de l'influence de la scolarité sur la satisfaction au travail, un débat s'est fait jour, opposant les tenants d'une relation linéaire positive aux tenants d'une relation linéaire négative.

Pour les première, la satisfaction augmente proportionnellement à l'accroissement de la scolarité cette hypothèse est soutenue par l'amélioration des condition concrètes de travail dans les postes nécessitant un niveau plus élevés d'instruction. En revanche les tenants de la relation négative avancent l'inverse, condition d'une diminution de la satisfaction,¹

¹ Ibid, p105.106.

Associée à l'augmentation de la scolarité principale en raison de la multiplication des attentes conformément au principe de la théorie de capitale humaine bien que l'influence de niveaux d'instructions sur la satisfaction au travail soit inévitablement pondérée par l'adéquation personne- environnement.

Il demeure que la majorité des études récentes sur le sujet tendent à confirmer l'hypothèse de la relation linéaire positive, ainsi que les individus les plus scolarisés seraient ceux qui manifestent la plus grande satisfaction par rapport à leur travail.

▪ **La personnalité**

La personnalité est un indicateur qu'on disait très Promoteur dans l'explication de la satisfaction au travail. En ce sens, les intérêts à l'endroit de cette variable ont été multiples et plusieurs études, selon des perspectives diverses ont tenté d'évaluer les qualités de cette variable pour la compréhension de la satisfaction au travail. Ainsi bien que la personnalité soit un facteur déterminant de la satisfaction il n'en demeure pas moins que son influence est modeste et qu'elle n'explique au plus que **5%** de la variation de la satisfaction au travail (TOKAR ET MEZYDLO-SUBICH 1997). Plus particulièrement,¹

Selon les études récentes l'influence globale de la personnalité sur la satisfaction au travail, reposerait principalement sur deux facteurs de second ordre, extraversion et le névrosisme, c'est-à-dire les personnes extraverties seraient plus

Satisfaites au travail que les personnes introverties, pour ce qui est du névrosisme, la stabilité émotionnelle aurait un effet positif sur la satisfaction au travail, alors que l'instabilité déterminerait l'insatisfaction.

▪ **La syndicalisation**

Les premières études s'étant intéressées à l'effet de la syndicalisation sur la satisfaction au travail ont conclu que les travailleurs syndiqués étaient moins satisfaits, et qu'il exprime par une plus faible satisfaction, mais manifeste aussi, parallèlement, une faible tendance à quitter leur emploi, l'hypothèse la plus couramment admise désormais est que la syndicalisation

¹ Ibid, p106

contribue à l'accroissement de la satisfaction au travail et à l'attachement de l'emploi des syndiqués. ¹

5- Les conséquences de la satisfaction au travail :

Du côté **des conséquences de la satisfaction au travail**, plusieurs éléments retiennent l'attention. En effet au-delà du rendement brut, plusieurs autres conséquences reliées à ce que l'on peut considérer comme de indices du rendement indirect ont été étudiées. Que l'on parle l'absentéisme, de roulement du personnel, ou d'autre comportement contre Productifs, chacun de ces thèmes a été associé à la satisfaction au travail afin d'en comprendre la dynamique interrelationnelle. Nous aborderons dans cette section trois résultats particulières, soit le rendement, soit l'absentéisme.²

- **Le rendement** : l'intérêt scientifique pour la satisfaction au travail a été de tout Temps inséparable du concept de rendement ou de productivité des travailleurs. Avec l'émergence de l'école des R.H, plusieurs ont mis leurs espoirs dans le concept de la satisfaction au travail afin de comprendre les causes de rendement.

La relation entre la satisfaction au travail et le rendement s'est en fin de compte révélée peu significative.

Il s'ensuit que certains auteurs réfutent l'hypothèse satisfaction- rendement et énoncent l'hypothèse inverse : le rendement d'un individu serait une condition de satisfaction au travail. Autrement dit, selon une logique causale, le rendement précéderait la satisfaction et agirait comme facteur déterminant de celle-ci.

- **L'absentéisme** : comme c'est le cas en ce qui concerne le rendement, il est tout Naturel de penser que le niveau de satisfaction au travail sera étroitement lié à l'assiduité Des travailleurs, Il est raisonnable de croire que les travailleurs satisfait de leur travail auront moins tendance à s'absenter que ceux qui ne trouvent pas cette satisfaction dans leurs environnement professionnel, En effet plusieurs études démontrent que la corrélation entre la

¹ Ibid, 106-107.

² Ibid, P107

satisfaction au travail et l'absentéisme demeure relativement faible. De façon générale la relation entre la satisfaction et l'absentéisme demeure difficile à saisir.¹

6- Les besoins et motivation au travail :

Parler de sociologie du travail ne peut se faire sans aborder les besoins et la motivation. Développer dans les années cinquante, ils sont aujourd'hui très importants dans la réflexion sur l'organisation du travail. Direction d'entreprise, responsable de ressource humaine font appel pour expliquer les nouvelles formes d'organisation du travail qui se développent. Satisfaction des besoins, accroissement de la motivation, épanouissement de l'homme au travail vont de pair avec un comportement de coopération, d'engagement du travailleur sur les objectifs de production dans l'entreprise.

6-1- Abraham Maslow (1908-1970) :

Maslow est le plus célèbre théoricien de ce courant. Selon lui, le comportement d'un individu explique par la recherche de son équilibre interne et par ses motivations.

Celles-ci dépendent directement de ses besoins essentiels et non encore satisfaits. Sa «pyramide des besoins » 1954 hiérarchise les besoins humains : besoins physiologique, Besoins de sécurité, besoins d'appartenance, besoins d'estime, besoins d'accomplissement. Tous ces besoins existent en l'homme mais chacun ne peut vraiment être satisfait que si les besoins intérieurs l'ont été. Maslow veut montrer que lorsque les besoins fondamentaux de l'individu sont satisfaits, il aspire à des besoins moins fondamentaux.

Transposée à la vie professionnelle, cette pyramide hiérarchise :

✓ Les besoins matériels (physiologie) : rémunération, condition
D'engagement, (durée du travail, congés...), postes de travail, conditions
Physiques du travail (bruit...) pauses, restauration, transports, la formation de base.²

✓ Les besoins de sécurité : garantie d'emploi, prévention des accidents, conditions de sécurité physique, protection sociale et syndicale, assurance sociale et services sociaux.

¹ Ibid, p 107-108.

² DOTOCKI MALICET Danielle, Elément de la sociologie du travail et de l'organisation, édition, economica, Paris, 1997, P20

Chapitre II La satisfaction au travail et les relations socioprofessionnelles

- ✓ Les besoins d'appartenance : les besoins sociaux, accueil, intégration, information, communication.
- ✓ Les besoins d'estime : rôle, description de fonction, formation, plan de formation.
- ✓ Les besoins d'accomplissement : formation continue, plan de carrière, participation aux décisions et responsabilité, politique de l'entreprise.

Le travail doit non seulement satisfaire des besoins matériels mais aussi les besoins d'autonomie et de réalisation de soi. Pour cela l'entreprise doit chercher à s'adapter de façon permanente à la pyramide évolutive des motivations et des attentes des groupes et des hommes au travail.

La théorie de Maslow s'intéresse beaucoup les chefs d'entreprise, les responsables, les dirigeants, car elle insiste sur l'accomplissement des possibilités individuelles à travers la prise de responsabilité, l'innovation, créativité, Il a amené les dirigeants à comprendre qu'ils doivent faire naître chez les salariés le désir de participer, de s'intégrer dans l'organisation.¹

6-2-les théories x et y :

Mac Gregor, dans un ouvrage de référence (... « La dimension humaine de l'entreprise 1960... »)

Propose un nouveau style de management des hommes en opposant en particulier deux conceptions de l'homme au travail :

« **La théorie x** » : qui correspond à l'idéologie et aux pratiques dominantes de l'époque :

- L'individu a une aversion innée pour le travail, qu'il fera tout pour éviter
- Il convient alors de le commander, contrôler son travail et mettre en place des mesures coercitives
- D'autant que l'individu recherche avant tout la sécurité et fuit les responsabilités, il préfère être dirigé

A travers la théorie x, Gregor montré que ces hypothèses sont en réalité de véritables postulats pour les dirigeants et constituent une idéologie dominante, a partir de ce diagnostic, il propose de nouvelles hypothèses, de nouveaux postulats opposés à la théorie x.

¹ Ibid, P21.

« **La théorie y** » : qui place en adéquation les besoins individuelles et organisationnels :

- L'individu au travail peut s'auto contrôler et se fixer ses propres objectifs. Il recherche l'accomplissement en prenant des responsabilités.
- Les salariés dispose d'un capital d'imagination et de créativité.
- Il existe « un stock de savoir » chez les salariés et ce stock n'est pas ou peu utilisé.

La théorie y présentée comme une réel alternative en terme des besoin individuel et organisationnels « après la théorie x »Gregor développe la thèse suivant la quelle théorie y et le style de gestion qui en résulté sont plus adoptés à la nature humaine car ils se reposent sur des motivations plus profondes. En effet, cette conception du management Permet d'intégrer les bus de l'individu et de¹ l'organisation à travers le monde de Management. Les salariés doit remplir ses propres besoins en accomplissement les objectifs de l'organisation.

Si la théorie x l'existence d'un potentiel, La théorie y donne la possibilité à l'encadrement, de découvrir de nouveaux moyens d'organiser et de d'ériger l'effort humain.²

6-3- Frederick Herzberg (1923-2000) :

La théorie BI- factorielle d'Herzberg la théorie motivationnelle d'Herzberg est issue du monde du travail et y a été appliqué. Herzberg et ses collègues ont mené une enquête auprès de salariés d'une entreprise en utilisant la méthode dite des incidents critique.

Les salaries devaient au cours de l'entretien décrire des situations qui ont produit de la satisfaction ou de l'insatisfaction exceptionnellement importante. Herzberg et ses collaborateurs ont ensuite utilisé l'analyse de conteneur pour classifier les propres des différents employés. Cette classification a été élaborée à partir de répétition de facteurs centraux dans différentes situations.

Dans la première catégorie, se trouvent les facteurs qui ont la capacité d'apporter de la satisfaction aux employés, ce sont les facteurs de motivation car ce sont des besoins que l'individu va chercher à combler. Cette recherche va le conduire à d'avantage d'efforts, ces facteurs sont :

-l'accomplissement ou la sensation d'avoir bien réalisé son travail.

² JEAN MICHEL- Plan, Théorie des organisations, édition, El Dar Outhmania, Paris, 2007, P 34.35.

Chapitre II La satisfaction au travail et les relations socioprofessionnelles

- la reconnaissance notamment du travail bien fait.
- le travail en tant que tel.
- la responsabilité.
- Le plan de carrière notamment au travers de promotion d'avancement et de réalisation de soin.

La deuxième catégorie regroupe les facteurs qui ne peuvent produire que l'insatisfaction s'ils ne sont pas maîtrisés, ce sont les facteurs d'hygiène au sens psychiatrique de l'hygiène mentale, car ils font partie des conditions nécessaires mais non suffisantes à l'équilibre de l'individu. Ces facteurs environnementaux ne sont pas à même de créer la motivation, ces facteurs sont les suivantes :

- les qualités et défauts du supérieur hiérarchique
- la rémunération
- la politique et administration de l'entreprise
- les relations de travail (supérieure, collègues, subordonnées)
- les conditions de travail telles que la sécurité de l'emploi, les conditions de vie dans l'entreprise.

L'étude a également permis de constater que les facteurs de satisfaction apparaissent relativement peu souvent dans la situation d'insatisfaction et inversement.

Cette théorie, qui s'inscrit dans le courant humaniste, a été très largement utilisée au travers du programme d'enrichissement au travail.

Pour Herzberg, la rémunération est un facteur d'hygiène et ne participe donc pas à ce titre à la motivation de l'individu.¹

Pour Frederick Herzberg les facteurs d'insatisfaction

- Environnement du travail
- Salaires et conditions matérielles

Les facteurs de satisfaction

- Contenu du travail²

¹ FAFE NOUILLET. Fabien, La motivation, 1^{ère} édition, Dunod, Paris, 2003, P89.

² JEAN MICHEL- Plan, Théorie des organisations, édition, El Dar Outhmania, Paris, 2007, P90.

7- La relation entre la motivation et la satisfaction :

Le concept de motivation représente le constitue hypothétique utilise afin de décrire les forces internes et externes produisant le déclenchement, l'intensité et la pertinence d'un comportement.

La satisfaction est l'état d'un esprit de quelqu'un dont les besoins et les désirs sont satisfaits, elle suppose une confrontation des attentes avec les résultats affectivement obtenus, l'idées est le plus attentes dépassent ce qu'est obtenus moins, la satisfaction est grande elle parait qu'un individu ne peut être satisfaits de son travail si les valeurs sont petites, ce que signifie à l'employé qu'il n'attente aucun résultat (meilleur rémunération plus de considération)

En revanche il peut être motivé sans être satisfaits si les résultats obtenus ne sont pas à la mesure des attentes, il est insatisfait mais cherche encore à les atteindre car y'attende une grande valence inversement.

La satisfaction peut être élevée par ce que l'on obtient ce qu'on attend après plusieurs déceptions mais n'y tient plus car l'on a trop attendu des résultats en fin obtenus.

La motivation est une force qui pousse l'individu à chercher à satisfaire ses besoins, ses désirs et pulsions et qui détermine un comportement visant à réduire un état de tension et donc établir (où à rétablir) un état d'équilibre.

Donc pour distingue la motivation de la satisfaction, il faudra savoir que la motivation est le stimulant qui pousse les travailleurs à satisfaits ses c'est-à-dire avoir un besoin au un objective à atteindre, motivé l'individu et pousse à atteindre la satisfaction.¹

¹ DIMITRI Weiss, Ressources humaine, 2^{ème} édition, d'organisation, Paris, 2003, P349.

1- Les relations professionnelles :

Rapports sociaux établis autour du travail salarié ; action auxquelles ils donnent lieu (conflits, négociation engagés à l'initiative des salariés, des employeurs ou des forces qui les représentent : syndicats, patronat, pouvoirs publics) configuration des règles qui en résultent (voir le développement du droit social) sous l'influence des pays de langue anglaise , ce qui s'appelle là relation industrielles désigne aussi un champ scientifique autonome dont l'objet est de distinguer des système nationaux et d'interpréter leurs différences. les variables mise en avant sont les acteurs , les règle (de procédure , de fond) le contexte (économique , technique , politique) , ainsi que le cadre idéologique dans lequel évoluent les partenaire , la notion de système permet de souligner les effets d'interaction dynamique auxquels donnent lieu les relation professionnelles.

En France, simultanément à l'institutionnalisation croissante du syndicalisme, la tendance dominante est celle de la décentralisation des relations vers l'entreprise. Cela pourrait invalider la notion de relations « professionnelle » accordée à un modèle qui favorisait le niveau médian de la branche.¹

2- Les relations sociales :

Les relations sociales se manifestent concrètement à travers des interactions, on peut donc distinguer relation et interaction, alors que la relation est une dimension de l'homme comme être social à travers l'existence de lien qui l'insèrent dans un tissu social, l'interaction désigne le cadre et les processus à l'intérieure des quels s'expriment les relations

Les relations sociales sont régies par des normes sociales de conduites ces normes s'expriment de plusieurs façons : dans une relation, les gens adoptent des suivant ce qui est considéré comme désirable socialement au niveau de leur comportement, une relation est également fonction de la situation et du lieu dans la quels elle se déroule.²

¹ RAYMOND Boudon et All, Dictionnaire de Sociologie, édition, LAROUSSE, Paris, 2003, P134.

² FISCHER. G, Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale, 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 1996, P31.

3- Le facteur humain

L'OST mise en place va engendrer des phénomènes tout à fait inexplicables dans l'optique du taylorisme. Il ne suffit pas davantage aux travailleurs pour qu'ils produisent davantage. La simplification des travaux n'entraîne pas systématiquement des améliorations de rendement et de satisfaction des ouvriers. Des entreprises appliquant le modèle taylorien se trouvent en situation d'échec, obtiennent de mauvais résultats, ne peuvent répondre aux demandes du marché.

Pour tenter d'expliquer ces constats, une série d'études et de réalisations amorcées par ELTON MAYO (1880-1949) aux Etats-Unis va se manifester surtout à partir des années trente dans le courant dit des « relations humaines ».

Ce courant est une réaction contre la parcellisation et la déshumanisation du travail. Mais c'est aussi une réaction contre l'idée de l'homme uniquement motivé par l'argent. On a coutume de faire naître la sociologie du travail des expériences de Mayo au Western Electric d'Hawthorne près de Chicago.¹

4- Les recherches d'Elton Mayo

Mayo et son équipe cherchent à mesurer l'incidence sur le rendement des facteurs physiques de travail et de leurs variations (température, humidité, pauses, collation, etc.) quelques ouvrières sélectionnées en raison de leur affinités sont isolées dans un atelier expérimental. Un matériel complet d'enregistrement permet de suivre l'évolution du rendement en parallèle avec l'évolution des conditions physiques de travail. Les constatations faites pendant trois années indiquent une augmentation continue du rendement, suivie d'une stabilisation à haut niveau. Or cette amélioration ne peut être attribuée aux modifications de l'environnement physique car elle existe même dans le cas d'une détérioration de cet environnement.

Les recherches aboutissent en fait à un résultat non prévu, à savoir l'importance du changement des relations interpersonnelles (un climat d'entente, un esprit d'entraide, d'amitié se développent entre les ouvrières dans le groupe).

¹ POTOCKI MALICET Danielle, Elément de la Sociologie du travail et des Organisations, édition, economica, Paris, 1997, P17-18.

Elle révèle l'inexactitude des conceptions tayloriennes car les problèmes ne sont pas uniquement d'organisation rationnelle du travail (fatigue, environnement physique) mais sont liés à la vie interne des groupes. La liaison rendement et rémunération est remise en cause l'importance des besoins fondamentaux de l'homme au travail est soulevée ; ce sont avant tous les besoins sociaux : sécurité, communication interpersonnelle, la reconnaissance¹

4-1- les effets de l'expérience de Mayo :

Trois effets principaux peuvent être déterminés :

- Effet de considération appelé effet Hawthorne : les salariés travaillent mieux si on s'occupe d'eux, si on cherche à améliorer leur situation matérielle mais surtout relationnelle et sociale. La motivation, la morale et l'efficacité du travailleur dépendent moins de sa rémunération financière que des gratifications non économiques.
- Effet de groupe : le travail est une activité de groupe. Les salariés travaillent mieux en groupe que seul. Le groupe exerce des pressions et un contrôle social marqué sur les habitudes des travailleurs. Il a une influence sur la motivation et l'acceptation des changements d'habitudes.
- Effet de l'affectivité : les relations informelles existent en parallèle aux relations formelles sur les lieux de travail. Elles ont un contenu plus affectif que fonctionnel, milieu non pas mécaniquement telles qu'elles sont mais telles qu'il les ressent. Il réagit au climat social.²

5- R. LIKERT (1903 – 1981)

5-1 Les principes des relations intégrées

Professeur de psychologie industrielle à l'université du Michigan aux États-Unis, Rensis Likert conduit des recherches sur les attitudes et les comportements humains au travail. Dans cette perspective, il est un continuateur de Mayo et Lewin puisqu'il cherche à comprendre

¹ Ibid, p18.

² Ibid, P19.

Dans quelle mesure la nature des relations entre supérieure et subordonné peut conduire à des résultats très différents dans un contexte organisationnel identique. Les résultats de ses recherches sont publiés en 1961 dans un ouvrage intitulé « le gouvernement participatif de l'entreprise. »

A partir d'enquêtes menées dans des grandes compagnies d'assurance, il va mettre en évidence l'importance de la satisfaction du besoin d'accomplissement et d'estime, en ce sens le style de management est essentiel. Il distinguera :

- **le style autoritaire** : forte centralisation et modes de fonctionnement par la règle et le contrôle
- **le style consultatif** : qui facilite le travail en équipe, les relations interpersonnelles mais la participation à la prise de décision est limitée
- **le style participatif** : ou l'individu et le groupe participent à la prise de décision, à la définition des objectifs.

Le style participatif apparaît comme étant le plus efficace

Il relève que certains dirigeants semblent obtenir de meilleurs résultats, car ils ont une autre attitude vis-à-vis des hommes en situation de travail. En effet ils ont la conviction qu'il est nécessaire de comprendre les attentes et les valeurs personnelles des salariés afin d'améliorer leur degré de motivation et d'implication au travail, pour ce faire leur mode de commandement vise, pour l'essentiel, à établir une relation de confiance durable dans l'organisation, en adoptant un comportement fondé sur l'empathie c'est-à-dire l'écoute et la prise en considération des capacités de chacun et des difficultés rencontrées.

Par cette grande enquête likert à poser le principe des relations intégrées, selon lequel les relations entre les membres d'une organisation intègrent les valeurs personnelles de chacun, selon likert l'efficacité au travail passe par l'abandon de relation man to man (homme contre homme)¹

¹JEAN MICHEL Plane, Théorie des Organisations, 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 2003, P36.

Et nécessite la mise en œuvre d'une organisation par groupe de travail au sein duquel les problèmes rencontrés sont abordés et résolus collectivement. Il développe l'idée d'un mode de management participatif par groupe de travail.

Les enquêtes réalisées, indiquent que ce mode d'organisation semble plus efficace, car il s'appuie sur des attitudes plus coopératives et sur des relations de confiance. ¹

6- Kurt Lewin et la dynamique de groupe :

Kurt Lewin (1890-1947) docteur en philosophie, il a publié en 1935 un ouvrage de référence : "A Dynamic theory of personality", au niveau de ses recherches Lewin s'intéressait essentiellement au phénomène des groupes restreints, au climat social, des comportements des groupes.

Kurt Lewin dans sa théorie où il a associé une théorie de champ, le champ psychologique se rapporte à un espace de vie organisé au tour de la personne, de l'environnement, et d'une zone frontière où se marque l'incidence des variables non psychologiques, d'ont « la psychologie écologique » à pour objet d'étudier des relations qu'elles entretiennent avec les autres variables, les champs de groupes réel ou expérimentalement constitué, fait voir comment fonctionne le système d'interdépendance entre les membres.

Le champ social, avec notamment des climats sociaux fournit les paramètres sociologiques, la recherche des déterminants du comportement individuelle a conduit LEWIN à la prise en compte de variable de groupe, constituées en objet d'analyse spécifique, puis à leur inscription dans le milieu sociale.

Lewin montre l'importance de la vie d'un groupe, des échanges interpersonnelle, des remises en cause collective qui peuvent finalement favoriser un changement des articles de groupes. ²

¹ Ibid, p37.

² RAYMOND Boudon et All, dictionnaire de sociologie, édition, LAROUSSE, Paris, 2003, P134.

Dynamique de groupe désigne un courant de recherche et d'intervention sur les petits groupes dans la lignée des travaux de Kurt Lewin (1959), pour que le groupe soit une totalité irréductible aux individus qui le composent. Ses travaux ont trouvés des applications dans diverses techniques de recherche active. ¹

¹ MAHE DE BOISLANDELLE Henri, dictionnaire de gestion, vocabulaire, (concept et outils), édition, economica, Paris, 1998, P127.

Deuxième partie (partie pratique)

Chapitre III

**Présentation de l'organisme d'accueil et
analyse et interprétation des résultats**

Section 1

Présentation de l'organisme d'accueil

Préambule :

Notre objectif est de démontrer et de décrire l'entreprise Grue de Bejaia FAGECO, nous essayons de donner une présentation générale de L'ENMTP, présentation de FAGECO mission et rôle de chaque département.

1- Naissance et évolution de L'ENMTP

L'entreprise nationale des travaux publics (ENMTP) est créée le 01 janvier 1983 suite à la restructuration des entreprises SONACOM et SN-METAL, dont la date d'ouverture de plus ancienne unité les complexes pelles et grue (CGP), c'est en 1981 à Ain Smara (Constantine).

L'ENMTP est spécialisé dans la fabrication et la distribution des matériels de travaux publics à l'entreprise active sous les licences de marque internationales reconnues telle que : LIEBHERR (Allemagne) POTAIN (France).....

Le groupe ENMTP est transformé en société par action en 1995. Est doté d'un capital social de 15600 million de dinars, détenu à 100% par le trésor et géré pour compte par la SGP /EQUIPAC.

Sa raison sociale est la production, la commercialisation, et la maintenance d'une large gamme de matériels de travaux publics et vente PR.

Effectif à fin novembre 2013 : 2208 agents dont 2176 actifs.

1-1 Son organisation

Le groupe de L'ENMTP compte cinq filiales de productions : 3 à Ain Smara, 01 à Alger, et 01 à Bejaia, et une filiale de prestation de service :

- SOMATEL (NIVELEUSE) Filiale située à Ain Smara Constantine.
- SOMATEL LIEBHERR : filiale de SOMATEL (fabrication matériels de terrassement ; nouvelle génération : bulldozers, pelles, chargeurs).
- SOFAME : (fabrication mécanique) filiale située à Ain Smara.

- SOFARE (fabrication de rétro- chargeurs, compresseurs, compacteurs et pompe a béton) filiale située a Ain Smara.
- EUROPACTOR ALGERIE : fabrication –maintenance de compacteurs.
- FAGECO : (Grue montage rapide et épandeuse à liant) filiale située à Bejaia.
- SOMABE : matériels a béton : bétonnière, dumpers et pondeuses a parpaings) filiale située à el Harrach - ALGER-

Le groupe ENMTP dispose en outre d'un réseau commerciale primaire 04 unités commerciales : Alger/Oran/Annaba/Constantine, et d'un réseau secondaire d'agents agréés couvrant tout le territoire nationale. Ce réseau est appuyé par une unité centrale de pièce de rechange située à Ain Smara.

La gestion de la zone industrielle d'Ain Smara est confiée à la filiale EGEZIA,

Relevant du groupe ENMTP.

1-2 Sa technologie

Licences de fabrication : LIEBHERR (pelles et grue, bulldozers)

CNH (chargeurs)

- INGERSOLL RAND (compacteurs, compresseurs), POTAIN (grues bâtiment) -Brand et faucheuses (bétonnière).
- EUROPACTEUR COMHEL (compacteurs)

ENMTP a développé par ses propres moyens la niveleuse, le rétro chargeur, la presse BTS et divers petits produits. Technologie, débitage, mécano soudure, usinage, mécanique de précision, traitement, thématique...

1-3 Ses performances :

Chiffre d'affaire en 2013 près de 9 milliards de DA, avec une croissance de plus 8% sur les trois dernières années.

1-4 Son engagement social :

- Emploi jeunes : émargement dans ce dispositif avec l'insertion de plus de 157 diplômés en 2013 (67 contrat CTA, 90DA /P).

- Formation : des actions de formation sont prévues durant les cinq prochains, exercices qui toucheront plus de 1700 agents.

2- Présentation de l'entreprise FAGECO

2-1 Historique :

L'entreprise FAGECO a été créée le 12/11/1970, elle a été réalisée entièrement en 1997, pour son entreprise tutelle la société nationale de construction métallique « SN-METL » dont le siège est situé à Alger, puis elle fut intégrée à l'ENMTP, après la restructuration des entreprises en 1983, elle est implantée dans la zone industrielle IHADDADEN, à trois kilomètres de la ville de Bejaia, à proximité du port, ce qui constitue un emplacement avantageux, notamment en matière d'approvisionnement.

FAGECO couvre une superficie totale de 78388M² dont couvert carrés et capable jusqu'à 330 grues par année.

2-2 L'effectif janvier 2014 :

Effectif	Nombre
- Cadre Dirigeant	01
- Cadre supérieur	05
- Cadre moyen	22
- Maîtrise	46
- Exécution	130

Source. : Interne de l'entreprise FAGECO.

2-3 Mission de FAGECO :

La mission de FAGECO est la fabrication de matériels de travaux publics, ses premiers produits sont :

- Les grues à tours
- Les bennes à béton

3- Mission et rôle de chaque département :

Pour que FAGECO puisse satisfaire les besoins du marché, il faut faire face à développer et améliorer la construction et la fabrication de ces produits, et pour les réaliser. FAGECO dispose d'une force humaine planifiée (Cadres supérieurs, cadres moyens...) chargés de plusieurs tâches préalablement fixées.

- **Direction générale :**

Cette direction tiens à superviser toutes les opérations qui s'effectuent au sein de FAGECO.

- **Secrétariat de direction :**

Cette direction s'occupe de la liaison entre les différentes missions (Courrier, messages, archives des dossiers...).

- **Assistant de charge du SMQ (système management de qualité) :**

Charge de documentaire, audit, amélioration et coordination qualité.

- **Direction de réalisation :**

- **Département maintenance :**

Il s'occupe de l'organisation informatique et le contrôle opérationnel.

- **Département production :**

Réalisation de programme lancé par le département planification.

Assurer la coordination entre les différents services de production.

- **Département technique :**

Il regroupe trois services principaux : bureau d'étude, bureau méthode et contrôle.

Service bureau d'étude :

Service bureau d'étude à pour mission d'effectuer les taches suivantes :

- ❖ La gestion technique et organique des différents produits existant déjà, et ceci en suivant leur fabrication au niveau des ateliers.
- ❖ Apporter des modifications dans le but d'améliorer les produits.
- ❖ La réalisation des prototypes.
- ❖ Etablir des études de fiabilités afin de suivre l'évolution des nouvelles technologiques.

Service méthodes :

Service méthode à pour mission d'effectuer les taches suivantes :

- ❖ Etablir des détails pour les pièces complexes.
- ❖ Etablir des fiches de fabrication qui comportent les différentes opérations pour réaliser une pièce.
- ❖ Etudier le temps alloué pour la fabrication de chaque pièce.
- ❖ Etudier la mise en barre.
- ❖ Etudier la réalisation des gabarits pour les grandes pièces.

Service contrôles :

Service contrôle à pour mission d'effectuer les taches suivantes :

- ❖ Contrôler technique des pièces fabriquées.
- ❖ L'analyse de la matière première à chaque réception.
- ❖ L'accord de conformité des produits fabriqués.

• Direction approvisionnement :

- Département planification : planifier les besoins de production et lancer les ordres de planifications aux ateliers.

- Département commercial :

Il est chargé d'approvisionner les stocks pour la réalisation du programme de production.

• Direction administration et finance :**- Département A.R.H :**

Veille au respect d'être à l'application des procédures, Les dossiers personnels (paie), gestion des absences et congés légaux.

S'occupe de la gestion des biens mobiliers pour l'assurance des départements ainsi que les biens immobiliers.

- Département finance et comptabilité :

Chargé de la gestion de porte feuille de l'unité, facturation des produits fabriqués et calcul les prix de revient, les travaux de sous-traitances.

- Service de sécurité et d'hygiène :

La fonction principale de ce dernier est de veiller sur l'hygiène, la sécurité et environnement d'une façon a diminué les risques.

- Département OI/ PCO : organisation informatique/ planification contrôle de gestion, organisation de FAGECO), ce département s'occupe de :

- L'organisation informatique
- Contrôle de gestion et réalisation du programme et production tracée.
- La planification du programme de production établie par la division industrielle.
- L'organisation e FAGECO en fonction objectif tracé.

- Définition de département A.R.H :

Administration des ressources humaines son objectif est de fournir les compétences requises pour assurer un meilleur fonctionnement des processus de FAGECO.

Section 2

Les résultats de l'enquête

1- Présentation des caractéristiques de la population d'enquête

1-1 Description de la population étudiée :

Nous allons entamer notre étude par la présentation des différentes caractéristiques de notre population, à savoir : l'âge, le sexe, le niveau d'instruction, l'ancienneté professionnelle, et l'aspect professionnel.

Tableau n°1 : La répartition des enquêtés selon le sexe :

Sexe	Fréquence
Masculin	12
Féminin	3
Total	15

Les données du terrain parle des enquêtés selon la répartition des nombres de la population selon le sexe à la hauteur de 12 du sexe masculin contre 3 du sexe féminin.

Tableau n°2 : la répartition des enquêtés selon leur age :

Age	Fréquence
(30-35 ans)	5
(35-40 ans)	3
(40-45 ans)	2
Plus de 45 ans	5
Total	15

D'après l'enquête sur les différentes catégories d'âge des enquêtés, leur age varie entre (30-plus de 45 ans).

La catégorie (30-35) et (plus de 45 ans) présentent la fréquence de 5 les plus supérieurs, et la catégorie (35-40ans) correspond à la fréquence 3, ainsi que la catégorie (40-45ans) marque la fréquence 2.

Tableau n°3 : La particularité des enquêtés selon leurs situations familiales :

Cadre	Fréquence
Célibataire	7
Marié(e)	8
Total	15

D'après les données de terrains nous avons noté 7 des enquêtés d'après leurs situations familiales sont célibataires contre 8 sont marié(e).

Tableau n°4 : la répartition des enquêtés selon leur niveau d'instruction :

Niveau d'instruction	Fréquence
Primaire	1
Moyen	3
Secondaire	5
Universitaire	6
Total	15

D'après les données de terrains nous avons constaté que la majorité des enquêtés de la catégorie « niveau universitaire » enregistre 6, Tandis que 5 représente les enquêtés qui ont un niveau secondaire, alors que 3 représente le niveau moyen et 1 représente le niveau primaire.

Tableau n°5 : La répartition de la population enquêtée selon la catégorie professionnelle :

Catégorie	Fréquence
Cadre	4
Maîtrise	6
Exécutant	5
Total	15

D'après la population d'étude nous avons constaté que la majorité des enquêtés de 6 est représenté la catégorie maîtrise, Alors que 5 représente la catégorie exécutant, et 4 représente la catégorie cadre.

Tableau n°6 : la particularité de la population d'enquête selon l'ancienneté professionnelle (expérience) :

Ancienneté professionnelle	Fréquence
(3- 10 ans)	10
(11-18 ans)	0
(19-26 ans)	4
Plus de 26 ans	1
Total	15

D'après les données de terrain on parle des enquêtés par leur ancienneté professionnelle à la hauteur de 10 qui représente la catégorie de (3- 10 ans) et de 4 des enquêtés

Qui sont de (19-26 ans), ainsi que 1 des enquêtés qui représente plus de 26 ans.

L'analyse de contenu thématique

Tableau N° 07 : Le tableau de Tendance

Les relations au travail : on a divisés cette case en deux, la première correspond aux enquêtés qui encouragent le travail de groupe et la solidarité au travail et les bonnes relations au travail, et la deuxième se rapport avec les enquêtés qui sont contre.

Enquêté	Les relations de travail		La communication interne			La satisfaction au travail		
	Oui	Non	Oui	moyen	insuffisant	Satisfait de son travail	Moyenne	N'est pas satisfait
01	x		x				x	
02	x		x				x	
03	x		x			x		
04		x	x				x	
05	x				x		x	
06	x			x		x		
07	x				x			x
08	x		x			x		
09	x		x				x	
10	x				x			x
11	x		x			x		
12	x		x			x		
13		x	x				x	
14		x	x			x		
15	x		x			x		

2- Tableau de tendance :

Le tableau ci – dessus c'est un tableau « qualitatif » il contient un résumé pour les réponses des personnes enquêtées :

D'après le tableau on constate que ces axes peuvent être subdivisés en deux facteurs le facteur matériel et immatériels qui doivent être présentés comme suit :

- Facteurs matériels :
Salaire
- Facteurs immatériels
Les relations entre les personnes
La communication

2-1 Analyse du tableau :

D'après les données du tableau, on constate que 8/15 catégories professionnelles déclarent que les relations partagées entre eux c'est des relations de travail et professionnel, contre 7/15 catégories professionnelles confirmées que leurs relations c'est amical plus que professionnelles.

Concernant la communication interne au sein de l'entreprise une fréquence de 12/15 des personnes enquêtées qui dit que la communication interne au sein de FAGECO elle acceptable et favorable tandis que 3/15 déclarent qu'il y a un manque de la communication interne au sein de l'entreprise.

La majorité des personnes enquêtées 13/15 confirment qu'ils sont satisfaits dans leur parcours professionnels contre 2/15 qui n'est pas satisfait.

2-2 Analyse sociologique

✓ Relation au travail

La nature de relation interpersonnelle, l'ambiance de travail et les bonnes conditions de travail ainsi que la solidarité et le travail de groupe sont des facteurs immatériels, qui développent l'appartenance des salariés à leur organisation.

Donc on constate que la majorité des personnes enquêtées partagent des relations professionnelles et amicales, avec l'encouragement de travail de groupe et la solidarité entre les membres des travailleurs au sein de l'entreprise.

Cadre 03 atteste : « Le genre de relation que je partage avec mes collègues c'est des relations socioprofessionnelles ».

Concernant d'autre enquêté qui déclarent que la qualité de relation partager entre eux c'est des relations amicales plus que professionnelles.

Exécutant 05 « On partagent des relations amicale, car on se considère comme une petite famille et la deuxième famille »

Par rapport à la relation de confiance on constate que les personnes enquêtées voient que elle très importante.

Cadre 03 atteste : « Oui, il y a des relations de confiance avec les employeurs, s'il n'ya pas la confiance il est préférable de quitter, cette confiance tracé par des procédures. »

Pour d'autre enquêtés qui déclarent qu'il y a la confiance mais par certains limite, car c'est pour leurs intérêt personnelle et leurs nature de travail.

Exécutant 02 : atteste « je partage des relations de confiance mais il ya une certaine confidentialité. »

La majorité des personnes enquêtées au sien de l'entreprise qui déclarent qu'ils sont encouragés de rester par le projet de l'entreprise et le travail et bien sur par la stabilité.

Maîtrise 01 atteste : « je mes suis encourager par une stabilité au niveau de l'entreprise étatique. ».

Pour d'autre enquêtés qui déclarent que les mentalités, le changement de travail et la retraite c'est les éléments qui vont pousser à quitter l'entreprise.

Cadre 03 atteste : « la chose qui me pousse à partir c'est les choses réglementaire et les procédures, la retraite. »

Concernant les conditions de travail, les personnes interrogés affirment que ils souhaitent des bonnes conditions tel que : le matériel, une bonne rémunération et un bon environnement, le respect et le règlement interne

Cadre 03 atteste : « les bonnes conditions souhaités pour mois et mes collègues c'est la rémunération, les travailleur soit mieux rémunéré et un bonne environnement de travail au sien de FAGICO ».

Par rapporte au travail de groupe et la solidarité et l'interdépendance dans le travail et à partir des interrogations avec les enquêté en constate que 12/15 qu'ils donnent une grande importance pour ces facteurs

Cadre 03 atteste : « Oui, il y a toujours le besoins de travail de groupe, la participation pour savoir écouter, c'est le système de participation ».

Exécutant age 52 atteste « il ya la solidarité d'une exécution des taches au sien de l'entreprise au niveau de la production permettre d'établir les relations intime avec mes collègues. »

Cadre 02 atteste : « oui il ya une interdépendance dans le groupe, je retienne de ce groupe une amélioration et l'évaluation et même la dynamique de groupe et le changement des idées. »

Ce que permet de dire que le travail de groupe et la solidarité et l'interdépendance occupent une place très important au sien de FAGICO.

Pour les autres enquêtés 3/15 qui déclarent qu'il y a le travail de groupe mais pour eux, leur travail va se réaliser individuellement car il n'y a pas un besoin de travail de groupe.

Cadre 04 atteste « Je encourage le travail de groupe car c'est le fruit réel, mais mon travail n'est pas besoin d'un groupe de travail ».

Donc on constate que la solidarité et la dynamique de groupe au sein de FAGECO est des facteurs très importants qui permet de créent des bonnes relations entre les travailleurs.

D'après **la théorie de l'école des relations humaines** « les groupes de travail créent en leur sein un système sociale, des relations interpersonnelles, puisque les groupes produisent ainsi de normes et des règles sociales informelles de comportement auxquelles l'ensemble des individus se conforme ».

A partir d'expériences réalisées à la Western Electric (1927-1932) E .Mayo a démontré l'importance de l'homogénéité d'un groupe de travail (objectif propre, solidarité) et de la participation (discussion, coopération) dans l'efficacité du travail.

✓ **La communication interne au sien de l'entreprise**

La communication interne, les moyens de la communication (réunion, affichage, note de service....etc.) joue un rôle très importante dans le développement de l'entreprise donc on constate que la communication interne elle à une grande place au sien de l'entreprise, elle se considère comme un instrument de travail. La communication interne est confirmée par 11/15 qui affirme qu'elle existe.

Cadre 01 atteste « la communication c'est quelque chose nécessaire pour le bonne fonctionnement de l'entreprise. »

Cadre 03 atteste : « la communication au sien de l'entreprise est un moyen de sensibilisation et un instrument de travail. »

Contre 1/15 qui affirment qu'elle est moyenne.

Maîtrise 01 atteste : « il n'ya pas vraiment la communication dans cette entreprise la communication interne moyen car il ya un manque des affichages et des réunions »

Par contre 3/15 qui voient que la communication est insuffisante.

Maîtrise 01 atteste «la communication est une chose obligatoire et très importante dans la hiérarchique, mais dans cette entreprise elle est insuffisant »

La majorité des personnes enquêtes affirment qu'il ya une crise au sien de l'entreprise, c'est la crise de privatisation en 2008, qui était réglés par les affichages, les médiats avec la discussion avec les responsable et l'Etat.

Cadre 04 atteste : « Oui il y a une crise de privatisation en 2008 elle été réglé par solidarité des travailleurs et les annonce sur des journaux ».

Pour le développement qui a été créés au sien de FAGICO et par des avantages de la communication, le département de RH est développé grâce à la communication interne, par elle on peut résoudre beaucoup de problème et d'avoir un changement des idées.

Exécutant 01 atteste : « la communication interne, elle a une grande influence sur le développement de RH »

La communication interne permet d'améliorer des relations au travail, et de mieux s'adapter à l'exigence de poste.

Cadre 01 atteste : la communication interne elle permet d'avoir un contact avec les autres collègues et les autres services »

Exécutant 04 atteste : « la communication interne permet d'amélioré le travail, c'est la base de tous le travail. »

La communication interne crée des bonnes relations au travail :

Maîtrise 06 atteste : « la communication très importante dans l'entreprise, car elle permet d'amélioré des relations avec des salaries et d'avoir des bonne relations au niveau de la hiérarchie donc elle est obligatoire. »

Exécutant 02 atteste : « la communication crée de bonnes relations, elle passe par l'enchaînement ».

✓ **La satisfaction au travail**

Pour la majorité des interviewés 7/15 affirment que le statut, et le bon environnement, et une bonne rémunération et les bonnes conditions de travail créent un sentiment de satisfaction des salariés dans leur travail et aussi dans le parcours professionnels

Pour la majorité des interviewés déclarent qu'ils sont satisfaits de leur travail

Cadre 03 atteste : « je pense de mon statut actuel, bon poste bien démissionnée, le respect avec les responsables cette poste c'est le fruit d'une promotion »

Cadre 01 atteste : « le milieu de travail est acceptable car il y a des bonnes relations avec les salariés »

Exécutant 02 : « Oui mon salaire est suffisant pour subvenir à mes besoins »

Cadre 04 : « les bonnes conditions de travail créent un climat favorable et un sentiment de satisfaction et l'inverse, car les bonnes conditions de travail comme la sécurité des salariés seront stressés et perturbés, il faut toujours fournir les bonnes conditions dans le travail »

Exécutant 02 atteste : « je suis satisfait de mon parcours professionnel »

Contre 6/15 qui affirment que leur satisfaction elle est moyenne.

Maîtrise 02 atteste : « le milieu de travail et moyen il y a un manque de matériel »

Exécutant 04 atteste : « mon salaire est moyen, je n'ai pas le choix »

Par rapport à l'autre enquête 2/15 qui déclarent qu'il n'est pas satisfait

Maîtrise 03 atteste : « mon salaire est insuffisant pour subvenir mes besoins »

Maîtrise 06 atteste : « nom, je ne suis pas satisfait de mon parcours professionnel. »

Concernant la rémunération, les personnes enquêtées affirment que les travailleurs sont satisfaits par rapport à la gestion de la rémunération c'est-à-dire la satisfaction des travailleurs à un rapport avec la gestion de la rémunération

Maîtrise 03 atteste « oui il ya un rapport entre la satisfaction des travailleurs et la gestion de la rémunération les travailleurs satisfait par la salarie »

Pour les autres enquêté déclarent que ce n'est pas le salaire qui satisfait les travailleurs, mais les bonnes relations, les bonnes conditions de travail, le matériels, le milieu de travail Sont des éléments qui vont pousser le salarié d'être satisfait de son travail.

Exécutant 01 atteste : « nom, ce n'est pas le salaire qui satisfait les travailleur, mais les bonne conditions de travail »

Le travail occupe une grande place dans la vie des travailleurs, ils occupent plusieurs tache jusqu'à ou ils vont avoir un poste stable de leur spécialité, les personnes enquêté trouve que leur parcours professionnel c'est comme un but qu'il faut atteindre, ils sont vraiment satisfait de leur parcours professionnel.

3- Les résultats de l'enquête :

L'étude effectuée au sien de FAGECO de la wilaya de Bejaia, nous a permis de recueillir des informations très importants concernant notre thème de recherche, elle nous a permis aussi de répondre aux questions posées dans la problématique, le rôle de la communication interne au sien de l'entreprise, ainsi que la dynamique de groupe et son rôle de crée la satisfaction au travail et l'apport des relation socioprofessionnelles.

D'après les résultats de l'enquête on a constaté que la plupart des enquêté de FAGECO partagent des bonnes relations, qui influencent sur leur satisfaction et leurs attachements à leur travail, mais aussi à leur vie personnels.

Comme on a constaté que la communication interne joue un rôle très important dans la création des relations. C'est-à-dire une bonne communication est égale à des bonnes relations alors que chaque entreprise à besoin d'un outil de communication interne pour avoir résoudre des problèmes, pour savoir gérés l'entreprise, et pour savoir changer des idées entre les nombres des travailleurs, elle permet aussi de mieux s'adapter à l'exigence de poste.

Selon Philippe SCHWEBIG dans son ouvrage « les communications de l'entreprise » dégagé le rôle de la communication interne est de mobilise, motiver et développer le sentiment de personnel vis-à-vis de son travail, et développer le sentiment d'appartenance et la participation pour contribuer à la réussite de l'entreprise, faire corps dans esprit d'équipe et faire passe le message à un groupe, c'est un liant générateur des relations sociales, elle participe à la création des liens sociaux elle crée des conditions pour développer et améliorer le partage (SCHWEBIG Philippe p170).

L'enquête nous a permis aussi de connaître l'importance de travail de groupe sur la satisfaction et la motivation des salariés au sien de FAGICO.

Cette dynamique de travail se trouve beaucoup plus chez les mombres des travailleurs dans la production, les exécutant sont encourage par le travail de groupe, et son rôle de crée des bonnes relations a entre eux, pour certain travailleurs ils sont encourager par le travail de groupe, mais leur tache ne permet pas de construire une équipe de travail

Selon Likert : l'efficacité au travail passe par l'abandon de la relation "man to man" (homme contre homme) et nécessite la mise en œuvre d'une organisation par groupe de travail au sein duquel les problèmes rencontrés sont abordés et résolus collectivement, il développe l'idée d'un mode de management participatif par de travail les enquêtes réalisées indiquent que ce mode d'organisation semble plus efficace car il s'appuie sur des attitudes plus coopératives et sur des relations de confiance (JEAN Michel plan p34.35).

Les enquêtés de FAGECO trouvent leur satisfaction quant les bonnes conditions soit toujours prêtes soit le matériel (micro-ordinateur, bureau) soit une bonne rémunération, et bien sûr un bon climat de travail pour que les salariés atteignent leur objectif.

Ils concèdent les bonnes conditions de travail tel que le milieu de travail et la sécurité des travailleurs et bien sûr une bonne communication interne et le travail de groupe au sein de l'entreprise, tous ces facteurs la déterminent la satisfaction des salariés et qui va engendrer par la suite des bonnes relations au sein de FAGECO et une fois que les bonnes relations existent les travailleurs seront toujours satisfaits et d'atteindre à des objectifs qui étaient déjà tracés et de prendre leurs retraites par une satisfaction de travail .

Donc les relations socioprofessionnelles au sein de FAGECO ont une grande influence sur la satisfaction des salariés.

Notre enquête a dégagé un ensemble des résultats qui donnent des réponses à notre problématique et à la vérification des hypothèses :

On a vu aussi dans l'absence de la communication interne qui engendre l'absence de créer des bonnes relations au sein de l'entreprise, il faut toujours un appel à se communiquer, afin d'obtenir des informations et changement des idées.

En effet notre première hypothèse est confirmée du moment que la communication interne reste toujours l'une des facteurs qui développent l'entreprise, et l'une des souhaits des enquêtés qu'elle sera toujours présente.

Nous avons constaté aussi que les relations humaines que se soient entre les salariés eux même, ou entre le salarié et leur responsable, et l'envie des salariés de travailler en groupe influence sur l'attachement des enquêtés à leur l'entreprise en générale et leur travail en particulier.

A partir de là on peut dire que notre deuxième hypothèse est confirmée, vu le rôle de la dynamique de groupe dans la création des relations et l'ambiance de travail qui favorise la satisfaction au travail

Donc au point de vue des enquêtés sur les relations au travail, ils ont des bonnes relations, soit professionnelles, soit amical.

Pour cela les bonnes relations qui exigent leurs satisfactions et leur motivation au travail, avec une bonne communication interne et une équipe de travail (le dynamique de groupe)

Conclusion :

La recherche que nous avons effectuée sur les 15 enquêtés de la région de Bejaia nous a permis de dévoiler l'importance et l'impact des relations socioprofessionnelles sur la satisfaction au travail, on a exposé à plusieurs réalité pour pouvoir vérifier nos deux hypothèse formulés antérieurement, des hypothèses sur les moyens et des outils des relations socioprofessionnelles, des enquêtés d'une l'entreprise publique et on a pour identifier les diverses facteurs et élément qui favorisent les bonnes conditions et la satisfaction au travail.

A travers cette petite recherche de terrain, on a distingué les différentes opinions que portent les enquêtés sur leurs travail et les conditions souhaités pour l'amélioration et l'enrichissement des tache et pour l'avancement au travail, qui démontre la qualités de leur environnement de travail.

Ainsi nous avons constaté que la relation entre la personne et son travail, son équipe de travail on générale son organisation et cette appartenance des enquêté joue un rôle dans le développement et la réussite de l'entreprise.

A partir de notre étude pratique que nous avons effectué au sien de FAGECO, on a constaté que la majorité des interviewés partagent les même idées tel que les bonnes relations qui va être fournir par les travailleurs au sien de l'entreprise viennent par une communication entre eux et avec la solidarité entre les salariés.

Cependant ces enquêtés sont encouragés de resté dans leurs organisations puisque ils ont des projets de cette entreprise qui doit être effectué et une retraite qui doit être faite et bien sur l'envie de travail ce qui explique la satisfaction des travailleurs.

Donc les résultats de notre enquêté nous permet d'enregistrer que :

- Le rôle de la dynamique de groupe dans l'exécution de la tache, et fierté des travailleurs de construire une équipe de travail.
- L'existence d'un communication interne qui permet de résoudre des problèmes et de crée des relations

- Les relations inter-groupe qui influence positivement sur l'appartenance des salariés à leurs entreprises
- Les bonnes relations viennent de la communication et de travail de groupe
- L'influence de la communication interne sur le développement de la RH

Notre recherche nous a permis d'ouvrir un autre champ d'étude qui est l'importance d'avoir des bonnes relations entre les collègues, car la moitié de la journée se passe au travail, et si il ya des mauvaises relations les travailleurs ne vont pas se sentir à l'aise. Et pour une entreprise soit développer il faut intégrer des bonnes conditions, un bon environnement de travail, une bonne rémunération, le salarié va être satisfait de son travail et bien sûr une bonne communication interne qui joue un rôle très important dans la création des relations sociales et professionnelles, et pour que la tâche doit être réalisée rapidement enfin les salariés vont atteindre leurs objectifs.

La liste bibliographique

➤ Ouvrages

- CLAUDE Louch, Introduction à la psychologie de travail et des organisations, (concept de base et application), édition, Arond Colin, 2007.
- COHEN- Haegel Annick, Ressources humaines, 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 2010.
- DIMITRI Weiss, Ressources humaines, édition, d'organisation, Paris, 2003.
- FAFE NOUILLET Fabien, La motivation, 1^{ère} édition, Dunod, 2003.
- FISCHER. G, les concepts fondamentaux de la psychologie sociale, 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 1996.
- GEORG Marie et All, Les théories des organisations et de l'entreprise, édition, Marketing. S.A, Paris, 1999.
- JEAN- Michel plane, Théories des organisations, 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 2003.
- JEAN- Michel Plane, Théorie des organisations, édition EL Dar Othmania, 2007.
- JEAN- PIERRE Lechnisch, La communication dans l'entreprise, 7^{ème} édition, Paris, 2011.
- NICOLE Dalmedia et All, La communication interne de l'entreprise, 5^{ème} édition, Dunod, Paris, 2011.

- POTOCKE MALICET Danielle, Elément de la sociologie du travail et de l'organisation, édition, economica, Paris, 1997.
- ROUSSEL Patrice, Rémunération, motivation et satisfaction au travail, édition, economica, Paris, 1996.
- SHIMON L Dotan, Psychologie du travail et comportement organisationnel, 2^{ème} édition, Gaetan Morin, Paris, 1996.

➤ **Les ouvrages méthodologiques :**

- AKTOUF Omar, Méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations, Montréal, les presses de l'université de Québec, 1997.
- GRAWITZ Madeleine, Méthode des sciences sociales, 11^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2001.
- MOURICE Angers, Initiation pratique à la méthodologie des science humaine, édition, casbah, Alger, 1997.
- RAYMOND Quivy, Manuel de recherche en sciences sociales, 3^{ème} édition, Dunod, Paris, 1995.

➤ **Les dictionnaires**

- BLOUCH. H et All, Dictionnaire fondamentale de la psychologie, édition, Larousse, Paris, 2002.
- GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2000.

- MAHE DE BOISLANDELLE Henri, Dictionnaire de gestion, vocabulaire, (concept et outils), édition, economica, 1998.
- RAYMOND Boudon et All, Dictionnaire de sociologie, édition, Larousse, Paris, 2005.

➤ **Les sites Internet :**

- FILE / A : Motivation, HTM « Résultat de l'enquête de travail et de motivation » 2006.

ANNEXES

GUIDE D'ENTRETIENT

I. Les données personnelles :

1. Quel est votre age ?
2. Quel est votre niveau d'instruction ?
3. Quelle est votre situation familiale ?
4. Quel est le nombre d'années que vous êtes dans votre entreprise ?
5. Quelle est la nature de votre relation avec le responsable ?
6. Quel est votre statut au niveau de l'entreprise ?

II. Les relations au travail :

7. Quel est le genre de relations partagez-vous avec vos collègues ?
8. Comment expliquez-vous le climat de votre milieu de travail ?
9. Partagez-vous des relations de confiance avec vos employeurs ?
10. Qu'est ce qui vous encouragez à rester ?
11. Qu'est ce qui vous pousse à partir ?
12. Quelles sont les conditions souhaitées pour vous et vos collègues ?
13. Est-ce que vous encouragez le travail du groupe ?
14. Existe-il une solidarité dans l'exécution des tâches ?
15. Existe-il une interdépendance dans votre groupe de travail ? Qu'est ce que vous reprenez et vous attache à ce groupe ?

III. La communication interne au sein de l'entreprise :

16. Que penserons de la communication au sein de l'entreprise ?
17. Ya en des crises dans votre entreprise ? si oui comment ont été réglées ?
18. Est-ce que la communication interne vous permet d'améliorer vos relations au travail ?
19. Est-ce que la communication interne vous permet de mieux s'adapter à l'exigence de travail ?
20. Selon vous est-ce que la communication interne à une influence sur le développement des ressources humaines ?
21. Est-ce que la communication interne crée des bonnes relations entre le chef et les salariés où entre les salariés eux même ?

IV. La satisfaction au travail :

22. Que pensez-vous de votre statut actuel ? Comment ? est-ce que c'est le fruit d'une promotion ?
23. Dans votre emploi actuel, êtes-vous satisfait ?
24. Comment trouvez-vous votre milieu du travail ? Comment ?
25. Est-ce que votre salaire est suffisant pour subvenir à vos besoins ?
26. Êtes-vous satisfait de votre parcours professionnel ?
27. Est-ce que la satisfaction des salariés à un rapport avec la gestion de la rémunération ?
28. Selon vous est-ce que les conditions de travail créent un sentiment de satisfaction et l'insatisfaction ?