

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion

Mémoire de Fin de cycle

En vue de l'obtention d'un diplôme de

MASTER EN SCIENCES DE GESTION

Option : Management des Ressources Humaines

THEME :

L'impact de la crise sanitaire « covid-19 » sur les relations au travail

Au sein d'une entreprise

Cas de SONATRACH Béjaïa

Réalisé par :

Melle RAMDANI SIHAM

Melle GADOUM GHOUZLENE

Dirigé par :

Mr : SOUILAH ABDERREZAK

Année universitaire : 2022-2023

REMERCIEMENT

Nous remercions d'abord le bon dieu qui nous a donné le courage, la volonté et surtout la patience afin de réaliser ce modeste travail.

Au terme de notre formation en management des Ressources Humaines (MRH) à la faculté des sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion de l'Université Abderrahmane mira de Bejaïa, nous tenons à exprimer toute notre gratitude à toutes les personnes qui ont contribués de près ou de loin à notre réussite notamment :

- A l'ensemble des enseignants qui nous ont aidés, et chez lesquels nous avons appris beaucoup de choses pendant notre cursus universitaire, particulièrement à Mr SOUILAH pour son encadrement et ses orientations, sa compétence, ses conseils et sa gentillesse qui ont toujours suscité notre admiration.
- l'ensemble du personnel de l'entreprise « SONATRACH ». Qui Ont accepté de me recevoir et de répondre à mes questions.
- Je remercie également les membres du jury d'avoir accepté de lire et d'examiner ce mémoire.
- A nos parents qui ont longtemps veillés pour notre éducation, et contribuer à notre instruction, nous voilà remerciés pour l'éternité et récompenser pour vos longues souffrances.
- A nos enseignants qui ont été les piliers de notre formation et de notre niveau actuel, nous vous adressons nos meilleurs remerciements.

DEDICACES



Je tiens à remercier Allah, le tout puissant de nous avoir permis d'établir cet humble travail
et d'avoir atteint ce niveau de master !

Je dédie ce modeste travail accompagné d'un profond amour à mes chers parents qui m'ont tant soutenu
et qui ont été toujours à mes côtés dans les pires et meilleurs moments de ma vie y compris
cette journée spéciale pour moi, le jour j tant attendu...

A mes chers frères.

A toutes les personnes de ma grande famille...

Aux meilleurs amis que j'avais énormément la chance de les connaître et partager les plus
Beaux moments inoubliables avec eux durant ces cinq années...

Et bien-sûr sans oublier mon binôme gadoum ghouzlene avec qui j'avais l'énorme plaisir de réaliser ce travail
Et pour qui je souhaite du bon courage et que de prospérité dans sa vie...

A tous ceux qui m'ont aidé de près ou loin à réaliser ce modeste travail

SIHAM

DEDICACES



Je tiens à remercier Allah, le tout puissant de nous avoir permis d'établir cet humble travail
et d'avoir atteint ce niveau de master !

Je dédie ce modeste travail accompagné d'un profond amour à mes chers parents qui m'ont tant soutenu
et qui ont été toujours à mes côtés dans les pires et meilleurs moments de ma vie y compris
cette journée spéciale pour moi, le jour j tant attendu...

A mes chers frères et sœurs .

A toutes les personnes de ma grande famille...

Aux meilleurs amis que j'avais énormément la chance de les connaître et partager les plus
beaux moments inoubliables avec eux durant ces cinq années...

Et bien-sûr sans oublier mon binôme ramdani Siham avec qui j'avais l'énorme plaisir de réaliser ce travail
et pour qui je souhaite du bon courage et que de prospérité dans sa vie...

A tous ceux qui m'ont aidé de près ou loin à réaliser ce modeste travail.

GHOZLENE

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
RH	Resource humaine
DRH	Direction des ressources humaines
KPI	key performance indicator
RPS	Risque psychosociaux
OMS	Organisation mondiale de la santé
MNT	Maladies non transmissibles
SSR	Service de santé sexuelle et reproductive
PME	Petites et moyennes entreprises
ONS	Office national des statistiques
TIC	Technologies de l'information et de la communication
SARS-COV-2	Coronavirus du syndrome respiratoire aigu sévère 2
COVID-19	Maladie du coronavirus 2019
SONATRACH	Société nationale du transport par canalisations des hydrocarbures
DRGB	Direction régionale de Bejaia
TRC	Transport par canalisation
HSE	Hygiène, santé et sécurité
UTC	Unité de transport centre
SNEPAL	Société nationale de recherche et d'exploitation du pétrole en Algérie
CFPA	Compagnie française de pétrole en Algérie
SOPEG	Société pétrolière de gérance

Liste des figures

N°	Le titre de la figure	Page
01	Modèle de SCHRAMM	10
02	Image au microscope électronique a transmission montre le sars-cov-2, le virus responsable du covid-19. (NIAD-RML)	23
03	organigramme de la direction régionale transport centre/RTC	39

Liste des tableaux

N°	Le titre du tableau	Page
01	Pandémie de Covid19 en Algérie	23
02	présentation de l'échantillon n en terme de genre (homme/ femme)	41
03	description des collaborateurs selon l'âge	41
04	description des collaborateurs selon l'ancienneté	42
05	Niveau d'instruction de l'échantillon selon catégories socioprofessionnelles	42
06	Espace de travail en temps de covid-19 et majoritairement de travail	43
07	les obstacles et la satisfaction au travail	43
08	le travail et les horaires fixée durant le covid-19	44
09	les charges au travail	44
10	les relations avec les collègues et le bien-être au travail	45
11	Indicateurs courants pour évaluer les risques psychosociaux	45
12	type d'intervention	46
13	Les conflits sont-ils résolus de manière équitable	46
14	le rôle de conflit au travail, êtes-vous soumis(e) a des demandes contradictoires	46
15	Durant le covid-19 Fat-il confiance entre les collègues de travail	47
16	les dans la réalisation au travail	47
17	la santé et la sécurité de l'entreprise	47
18	l'hygiène de l'entreprise	48
19	les conséquences de la crise sanitaire sur les relations de travail	48
20	les personnes infectées au covide-19 parmi vos employés	48
21	comment avez-vous réagit à cette situation	49
22	les obstacles trouvés par SONATRACH pendant la crise sanitaire	49
23	Les moyennes nécessaires mis à disposition par SONATRACH afin d'éviter la propagation du virus	49
24	suivi médical au sein de votre entreprise	50
25	le stress durant la période de covide-19	50

Sommaire

Introduction générale..... 01

Chapitre 01 : les relations du travail

Introduction 03

Section 01 : généralité sur les relations de travail 03

Section 02 : les risques psychosociaux au travail 14

Conclusion 21

Chapitre 02 : l'impact de la crise sanitaire « covid-19 » sur les relations de travail

Introduction 22

Section 01 : généralité sur la crise sanitaire covid-19 22

Section 02 : les impacts de la crise sanitaire « covid-19 » sur les relations de travail 26

Conclusion 36

Chapitre 03 : étude de l'impact du crise sanitaire « covid-19 » sur les relations de travail :

Cas de l'entreprise SONATRACH

Introduction 37

Section 01 : brève présentation de l'organisme d'accueil (SONATRACH) 37

Section 02 : la méthodologie de recherche (l'étude pratique) 39

Section 03 : analyse et interprétation des résultats 40

Conclusion 54

Conclusion générale 55

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Résumés

Le travail est un moyen de subvention et de satisfaction des besoins. Il permet à chacun d'évaluer et de gagner sa vie, il est à l'origine des liens sociaux et occupe une place non négligeable au quotidien. La place de travail ne cesse de s'accroître, ce qui a poussé les chercheurs dans différents domaines à étudier l'environnement et les conditions dans lesquelles les salariés exercent leurs professions.

Dans ce contexte, « la sociologie place le travail au centre de nombreuses investigations dans la mesure, où avec la famille, il constitue un univers structurel par une grande majorité d'acteur d'une société ».

Les conditions de travail désignent d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent leurs lieux de travail, il est tenu compte de la pénibilité et des risques propres à l'activité et à compte du cadre relationnel dans lequel évolue le salarié, statut professionnel durée de travail...etc.

Les bonnes conditions de travail, présentes dans l'environnement sont essentielles à la productivité de l'entreprise et à la santé des salariés, car elles facilitent la satisfaction de leurs besoins et facilite beaucoup plus un meilleur état de santé et leur bien-être. Dans ce sens, les conditions du travail jouent un rôle important dans l'augmentation de la production et le rendement de l'entreprise ainsi que celui des salariés. Le rendement représente le rapport entre ce que produit quelque chose et ce qu'elle consomme. C'est aussi le rapport entre les résultats obtenus par une tâche et le temps qui lui est attribué.

Les entreprises doivent donner tant d'importance aux conditions de travail, puisque la performance de l'entreprise repose essentiellement sur la performance des employés. Malgré les entreprises ont les mêmes technologies et les personnes qualifiées mais les conditions de travail sont différentes y compris les résultats car chacune a sa propre gestion et stratégie ainsi les buts visés.

La maladie Coronavirus (COVID-19) est une maladie infectieuse due au virus SARS-COV-2. Cette dernière est apparue à Wuhan, en Chine et n'a été rapportée qu'en décembre 2019, et rapidement elle s'est propagée dans tous les pays du monde. La crise sanitaire a eu un retentissement de grande ampleur dans tous les domaines de l'économie dès début 2020. La mise à l'arrêt de pans entiers de l'activité suivie d'épisodes de reprise affecté les marchés, l'emploi et le monde du travail.

Comme toutes les pandémies, la COVID-19 a eu un impact sur le fonctionnement de l'ensemble de la société dans toutes les dimensions humaines, sanitaires, économiques et sociales. A l'instar d'autres pays, l'Algérie a été durement frappée par la COVID-19. Pour faire face, les experts de la santé publique algériens et les représentants du gouvernement ont pris certain nombre des mesures, notamment, le confinement, le maintien de la distance sociale, l'invitation à travailler à domicile et la fermeture de grands lieux publics comme les entreprises, les parcs, les écoles...etc.

Des mesures qui ont impactés fortement l'activité économique et sociale de notre pays, notamment en terme d'entrepreneuriat et de création d'entreprises, une activité d'importance majeure pour répondre aux besoins de la population en termes de création de l'emploi, de la richesse et de renouveler le parc d'entreprises nécessaires au développement économique.

Face à cette conjoncture inédite, de quelle façon les agents économiques et de la formation y ont-ils fait face, notamment en recourant aux dispositifs publics de soutien et en faisant évoluer leurs pratiques professionnelles.

L'objectif de notre recherche est d'apporter des éléments de réponses à la question principale suivante :

Quel est l'impact de la crise sanitaire (COVID-19) sur les relations de travail au sein des entreprises ?

De cette question principale découle certaines questions secondaires :

- 1- Quelles sont les conséquences de la crise sanitaire sur les salaires de l'entreprise ?
- 2- Quelles sont les décisions prises par la DRH pour cette crise ?

Afin de répondre à notre questionnement nous avons émis les hypothèses suivantes :

- 1-1- Les difficultés rencontrées par l'entreprise sont dues à la crise sanitaire liées au covid-19 qui touché notre pays d'une manière rapide ce qui a aggrave la situation financière de l'entreprise.
- 1-2- La crise sanitaire covid-19 eu un impact positif sur les fonctionnalités RH sein de SONATRACH.

A travers cette recherche, nous tenterons de répondre par la démarche méthodologique suivent : une recherche bibliographique ayant trait aux différents aspects théoriques de la covid-19 et les relations de travail, et une étude empirique, à travers une étude de cas au sein de l'entreprise SONATRACH, a eu lieu afin de recueillir les données nécessaires à notre recherche.

Cette méthodologie nous a permis de structure notre travail en trois chapitres. Le premier chapitre porte

Sur les relations de travail. Le deuxième chapitre est consacré à la crise sanitaire « covid-19 » et son impact. Tandis que le troisième et dernier chapitre est une partie pratique consacrée aux résultats de notre étude empirique auprès de l'entreprise SONATRACH. Enfin, nous terminerons par une conclusion générale qui résume le travail réalisé et les perspectives envisagées.

Introduction chapitre

Les relations du travail incluent la gestion des ressources humaines, les rapports individuels et collectifs, les politiques publiques en matière du travail, comme celle de la solution des conflits et la politique de main-d'œuvre, les processus et les organismes mis en place pour régler le travail et les conditions du travail.

Les relations du travail sont plutôt considérées par Dion comme un :

Ensemble des rapports économiques et sociaux , individuels et collectifs , formels et informels , structures et non structures, qui naissent et s'établissent à l'occasion du travail (en vue de la production de biens et de services) dans un établissement , une entreprise , une branche et toute l'économie entre les travailleurs et les employeurs , les organisations qui les représentent et l'état lui-même , le tout en fonction des situations , des besoins et des objectifs recherchés par chacun, individuellement ou collectivement , ainsi que des droits reconnus à chacun par la coutume ou par la législation .

Ensemble de moyens procédés et techniques tirés des connaissances et de la pratique servant à l'aménagement des rapports économiques et sociaux mentionnés plus haut. ¹

Dans ce chapitre, nous allons nous attarder dans La première section, généralités sur les relations de travail et la deuxième section sur les risques psychosociaux.

Section 01 : Généralité sur les relations de travail

Relation avec les collègues, le soutien entre collègue et l'ambiance au travail sont deux facteurs de satisfaction souvent relevés par les travailleurs.

Selon l'article 51 du statut général des travailleurs « la relation de travail prend naissance par le contrat écrit, ou non écrit, elle existe en tout état de cause de seul fait de travailleurs pour le compte d'un organisme employeur ».

La rotation du personnel et les absences sont des indicateurs de la qualité de l'ambiance de travail. Favoriser les relations informelles (par la création d'une cafétéria, par exemple) peut l'améliorer considérablement.

1- Concept de base :

1-1- Le travail

Ensemble intellectuelles et manuelles organisées et coordonnées des hommes aidés ou non par des machines en vue de produire ou de contribuer à produire des biens et des services économiques, c'est-à-dire des valeurs d'usage ou d'utilité répondant aux besoins des hommes et en contrepartie duquel le travailleur perçoit une rémunération.²

1-2- Les relations au travail

Les relations du travail incluent la gestion des ressources humaines, les rapports individuels et collectifs, les politiques publiques en matière du travail, comme celle de la solution des conflits et la politique de main-d'œuvre, les processus et les organismes mis en place pour régler le travail et les conditions du travail. ³

¹ Michel Leclerc, Michel Quimper (2003), « les relations du travail au Québec », 2^e édition, Canada, Presses de l'université du Québec, p8

² Denis Jean, Philippe, Marti Net, Alain Charles, Silem Ahmed, (2016), « lexique de gestion et de management », Dunod, p611

³ Michel Leclerc, Michel Quimper (2003), « les relations du travail au Québec », 2^e édition, Canada, Presses de l'université du Québec, p8

1-3- La motivation au travail

Le concept de motivation a donné lieu à de nombreux écrits et a été défini par plusieurs auteurs, on retient celle de Patrice Roussel qui définit la motivation au travail comme ; « un processus qui active, oriente, dynamise et maintient le comportement des individus vers la réalisation d'objectifs attendus ». ⁴

A- Les caractéristiques de la motivation

La motivation est le construit utilisé afin de décrire les forces internes et/ou externes produisant le déclenchement, la direction, l'intensité et la persistance du comportement. Les psychologues s'accordent sur les caractéristiques de la motivation et distinguent quatre éléments constitutifs de ce construit. ⁵

A-1-Le déclenchement de comportement

C'est le passage de l'absence d'activité à l'exécution de tâche nécessitant une dépense d'énergie physique, intellectuelle ou mentale. La motivation fournit l'énergie nécessaire pour effectuer le comportement.

A-2-La direction de comportement

La motivation dirige le comportement dans le sens qu'il convient, c'est-à-dire vers les objectifs à atteindre. Elle est la force incitatrice qui oriente (1) l'énergie nécessaire à la réalisation des buts à atteindre, (2) les efforts pour réaliser de son mieux, selon ses capacités, Le travail qui est attendu.

A-3-L'intensité du comportement

La motivation incite à dépenser l'énergie à la mesure des objectifs à atteindre. Elle se manifeste par le niveau des efforts physiques, intellectuels et mentaux déployés dans le travail.

A-4-La persistance du comportement

La motivation encourage à dépenser l'énergie nécessaire à la réalisation régulière d'objectifs, A l'exécution fréquente de tâche pour atteindre un ou plusieurs buts. La persistance du comportement se manifeste par la continuité dans le temps des caractéristiques de direction et d'intensité de la motivation

B- Les sources de la motivation

« Être motivé, c'est essentiellement avoir un objectif, décider de faire un effort pour l'atteindre et préserver dans cet effort jusqu'à ce que le but soit atteint ». ⁶

Il existe plusieurs sources de motivation des salariés dans les entreprises qui diffèrent d'une entreprise à une autre parmi elle nous cite quelques unes.

B-1- La reconnaissance

La reconnaissance au travail occupe une place primordiale dans le processus de Motivation, en effet plus le salarié se sent reconnu par l'employeur plus il va être motivé. La reconnaissance influe positivement sur la productivité et la qualité des services, sans oublier son rôle non négligeable dans le succès et la pérennité des organisations. ⁷

Bien aussi, grâce à la motivation des salariés par la reconnaissance, l'entreprise va pouvoir atteindre un niveau de performance élevé. Il existe quatre grands domaines de reconnaissance d'après Brun et Dugas (2002) : ⁸

B-1-1- La reconnaissance existentielle (la personne)

⁴ Roussel Patrice (1996), « rémunération motivation et satisfaction au travail », édition Economica, paris, p9

⁵ Roussel Patrice, op.cit. p4-5

⁶ Emery y, Gonin f, « gérer les ressources humaines », bibliothèque des ressources humaines, Lausanne, 1999, p88

⁷ Claude levy-leboyer, la motivation dans l'entreprise. 2^{ème} édition. Ed d'organisation. Paris.2003, p32

⁸ Brun, Dugas, gérer les ressources humaines, bibliothèque des ressources humaines. Lausanne, 1999, p 191.

Elle considère l'homme comme un individu unique, doté d'une intelligence, propres sentiments, compétences et expériences. Ça se manifeste par de petits gestes dans la communication interpersonnelle au quotidien. Par la reconnaissance existentielle, les individus sont habilités à faire entendre leur voix et à influencer les décisions.

B-1-2- La reconnaissance de la pratique de travail

Cette dimension la reconnaissance, implique dans le cadre du travail, la manière d'exécution des tâches par l'employé : comportement, qualités professionnelles, compétences. Les éléments couverts par cette reconnaissance comprennent la créativité, l'innovation, amélioration continue des méthodes de travail, la relation avec les clients, le travail d'équipe etc.

B-1-3- La reconnaissance de l'investissement dans le travail

Quelquefois, malgré tout le savoir-faire et l'énergie déployés, les résultats ne sont pas à la hauteur des efforts. Donc On ne peut récompenser l'atteinte des objectifs (reconnaissance des résultats), mais l'investissement dans le travail pourra recevoir une reconnaissance appropriée. On relèvera alors la qualité et l'importance des efforts grâce auxquels l'employé a contribué au processus de travail. La reconnaissance de l'investissement au travail peut s'exprimer de plusieurs façons : Remerciements verbaux à un employé pour son implication ; applaudissements lors d'une réunion pour relever l'effort investi dans un projet d'équipe ; lettre personnalisée pour souligner le courage et la ténacité d'un employé dans des conditions adverses ; reconnaissance du temps supplémentaire et des années de service.

B-1-4- La reconnaissance des résultats du travail

Avec la reconnaissance des résultats du travail réalisé, ce sont le produit du travail de l'employé et sa contribution aux objectifs de l'entreprise qui sont l'objet d'une appréciation. « Il' agit d'un jugement et d'un témoignage de gratitude sur l'efficacité, l'utilité et la qualité du travail accompli par un individu ou un groupe d'employés. Ce type de reconnaissance, conditionnelle aux résultats, s'exprime donc une fois la tâche accomplie ».⁹

Pour l'employé, c'est sa contribution à l'entreprise qui se trouve ainsi valorisée, d'où un plus grand sentiment d'importance dans l'organisation. La reconnaissance des résultats se concrétise de diverses manières, souvent de façon formelle : rencontre pour l'évaluation des réalisations d'un employé ; cérémonie soulignant une réussite particulière ; félicitations spontanées des pairs à un employé ayant relevé un défi important ; lettre personnalisée, primes de motivation versées lorsqu'un objectif précis est Atteint.

B-2- Le maintien de l'esprit d'équipe :

Le maintien de l'esprit d'équipe est aussi considéré comme une source de motivation, et essentiel à la réalisation des missions confiées. Maintenir l'esprit d'équipe dans tous les services, ainsi que le contact avec les managers est considéré comme étant important, pour donner un engouement, une envie de faire et pour la même façon communiquer ce vers quoi on va entraîner les équipes.

B-3- L'aspect financier (la rémunération) :

Outre les aspects ergonomiques et périphériques du travail, tels que par exemple, le fait d'avoir des bureaux convenables, ou l'on peut à la fois travailler tranquillement, recevoir un client et procéder à des réunions, il est indéniable que les salariés sont très préoccupés par leur niveau de rémunération et par les mécanismes de rétribution mis en place. Le niveau de rémunération proposé ailleurs est souvent la cause d'un changement d'entreprise, de même que l'impression d'avoir été traité injustement est un facteur de démotivation.

B-4- L'évolution de carrière :

⁹ Brun j p, « management d'équipe : sept leviers pour améliorer bien-être et efficacité au travail ». Edition D'ORGANISATION, paris,2009, p38.

La motivation des salariés peut également provenir des évolutions de carrière intéressantes que propose l'entreprise. La mobilité interne, la polyvalence permettent aux salariés de ne pas stagner dans leurs carrières professionnelles, mais de découvrir d'autres métiers de manière à développer l'employabilité des personnes tout au long de leur cycle de travail.

B-5- La fixation et la communication des objectifs :

Le principal facteur de motivation des salariés porte beaucoup plus sur une communication irréprochable. Les techniques de management moderne imposent à toute entreprise d'avoir un discours clair en termes de direction. C'est-à-dire, le chef de l'entreprise, les responsables des différents services doivent expliquer de manière précise aux salariés ce que l'on attend d'eux et ce vers quoi on tend en fixant dès le départ des objectifs pour l'entreprise et en expliquant pourquoi on a pris telles ou telle décisions que d'autres. Une communication interne de qualité va permettre de motiver l'ensemble du personnel de l'entreprise.

C- Les types de la motivation : (intrinsèque et extrinsèque)

La motivation au travail peut être intrinsèque ou extrinsèque, cela signifie qu'il peut provenir d'une force motivationnelle interne, qui dépend des employés eux-mêmes en utilisant des motivateurs personnels, et en fonction de leurs caractéristiques personnelles, à titre d'exemple les traits de personnalité, les besoins, l'instinct, les pulsions. Il peut également être déclenché par une force motivationnelle externe qui dépend des facteurs situationnels, de la rémunération, de l'environnement de travail, du mode de management des supérieurs hiérarchiques, de la politique d'administration de l'entreprise, etc. Ces facteurs de motivation internes ou dispositionnels, et externes ou situationnels, sont variables et spécifiques à chaque individu. Selon DECI 1975 « La motivation intrinsèque se définit comme étant reliée au besoin d'un individu de se sentir compétent et déterminé. La motivation extrinsèque fait davantage référence à la récompense externe propre à une activité ». ¹⁰

Afin de mieux comprendre ces deux facteurs et leur influence dans le domaine de travail, il est important de les bien définir :

C-1- La motivation extrinsèque

Selon Deci, La motivation extrinsèque est la motivation d'un objet spécifique dont le but n'est pas l'activité, c'est-à-dire qu'il est externe et non directement lié à la tâche effectuée. Traverser par exemple, nous pouvons illustrer cela en disant qu'un employé qui travaille uniquement pour le salaire a une motivation extrinsèque. Par conséquent, la motivation Extrinsèque se définit également par la recherche des récompenses externes et en évitant la punition. Il se produit lorsqu'un individu essaie d'obtenir quelque chose en échange de pratique de l'activité. ¹¹

Une personne extrinsèquement motivée ne fera pas l'activité pour elle-même, mais pour en tirer quelque chose d'agréable ou de faire éviter quelque chose Pas content en fois activité terminée. La théorie d'autodétermination des deux auteurs DECI et RYAN 1985 a identifié quatre formes de motivations extrinsèques : ¹²

- La motivation extrinsèque par régulation externe où l'individu réalise une activité pour des éléments externes, la récompense qui lui est attachée ou pour éviter la punition.
- La motivation extrinsèque par introjection où l'individu réalise une activité par une intériorisation des contraintes, parce qu'il s'impose des pressions à lui-même. Elles ne sont plus extérieures à l'individu. Il ressent de la culpabilité s'il ne fait pas rien.
- La motivation extrinsèque par identification où l'individu réalise une activité fondée sur une liberté de choix en la valorisant et en la jugeant importante.

¹⁰ CHOQUETTE, Evelyne. Une analyse de la motivation intrinsèque/extrinsèque pour une affectation internationale auprès de diplômés de MBA. 2006. P 21, (en ligne disponible sur le site : <https://papyrus.bib.umontreal>, consulté le 28/2/2023

¹¹ CHOQUETTE, EVELYNE. Op.cit., P21

¹² Voir Ibid. P 22

- La motivation extrinsèque par intégration où l'individu réalise une activité par choix et les décisions prises sont liées à sa personnalité, ses croyances et ses valeurs.

« Lawler et Hall (1975) ont déterminé que les récompenses ou motivations extrinsèques telles que les occasions de promotion, les récompenses financières, le confort extrinsèque comme la sécurité d'emploi, le confort social comme le soutien des collègues de travail et la supervision sont tous des facteurs de la motivation extrinsèque qui jouent un rôle déterminant dans l'engagement au travail. »¹³

C-2- La motivation intrinsèque

C'est ce que provient de l'employé lui-même, la motivation intrinsèque implique une composante affective qui incite l'individu à accomplir une tâche qu'il juge intéressante. Par conséquent, le plaisir et la satisfaction pousse la personne intrinsèquement motivée à s'engager dans une activité sans attendre aucune sorte de récompense externe. Avant que DECI développe sa théorie sur la motivation intrinsèque, exactement en 1973 certain auteur comme LAWIER, HACKMAN et KAUFMAN, définissaient la motivation intrinsèque comme étant la raison. Qu'il ne s'agit pas d'une simple question d'argent (récompense financière). A titre d'exemple, Les auteurs citaient le sentiment relié à l'estime de soi et à l'accomplissement personnel.¹⁴

Les employés ont besoin de sentir qu'ils ont l'opportunité d'accomplir quelque chose qui a vraiment de la valeur, quelque chose qui compte vraiment. Lorsque les employés voient l'impact de leur travail sur les autres, ils sont plus susceptibles de donner le meilleur d'eux-mêmes. Les outils collaboratifs de gestion du travail donnent à chacun une visibilité sur la façon dont son travail s'inscrit dans l'ensemble

« On reconnaît que la motivation intrinsèque provient aussi de la réalisation d'un défi quelconque qui demande de l'effort et de la créativité. La reconnaissance relativement à ce type d'activité provient de l'individu même. L'individu s'engage dans ses activités non pas pour recevoir une récompense extérieure comme de l'argent, de la nourriture, etc., mais plutôt parce que l'activité l'amène à ressentir un certain état psychologique qui lui procure une forme de reconnaissance. »¹⁵

Le sentiment d'efficacité et de compétence jouent un rôle central dans la motivation intrinsèque, à cet égard Deci affirme qu'un individu s'engage dans une activité parce qu'elle lui procure un sentiment d'efficacité et de compétence. La personne s'engage dans la tâche où l'activité en faisant des comportements intrinsèquement motivés le but de celui-ci est de se sentir compétent et autodéterminé. Une activité qui rend la personne motivée intrinsèquement : des effets positifs, et influencer la récompense interne.¹⁶

La motivation intrinsèque peut être étudiée dans une perspective très dimensionnelle. La Théorie d'autodétermination de Deci et Ryan démontre l'existence de trois formes de Motivation intrinsèque :¹⁷

- La motivation intrinsèque à la connaissance c'est à dire une activité est faite pour le plaisir et pour la satisfaction éprouvée.
- La motivation intrinsèque à l'accomplissement qui s'exprime lorsque l'individu réalise l'activité pour les sentiments de plaisir et de satisfaction ressentie pendant qu'il se sur passe dans son travail ou durant la création de quelque chose.
- La motivation intrinsèque aux sensations qui s'exprime lorsque l'individu réalise l'activité pour ressentir des sensations stimulantes.

¹³ CHOQUETTE, EVELYNE. Op. Cit., p21

¹⁴ Voir Ibid, p 23

¹⁵ CHOQUETTE, EVELYNE. Op. Cit

¹⁶ Voir Ibid. p23-24

¹⁷ Voir ibid. p24-25

1-4- La performance au travail

La performance au travail est définie comme la valeur totale attendue par l'organisation des épisodes de comportements discrets qu'exerce un individu pendant une période de temps donnée.¹⁸

A- Les types de performance

A-1- La performance organisationnelle

En ce qui concerne la performance organisationnelle, relative à l'efficacité de la structure organisationnelle, elle est la manière dont l'entreprise est organisée pour atteindre ses objectifs et la façon dont elle parvient à les atteindre. Elle intègre des indicateurs variés tels que la qualité du produit et du service, la mobilisation des employés, le climat de travail, la productivité, la satisfaction de la clientèle, etc. M. Kalika considère la performance organisationnelle « comme une performance portant directement sur l'efficacité de la structure organisationnelle et non pas sur ses éventuelles conséquences de nature sociale ou économique. Les facteurs qui permettent d'apprécier cette efficacité organisationnelle sont : le respect de la structure formelle, les relations entre les composantes de l'organisation, la qualité de la circulation de l'information, la flexibilité de la structure ». ¹⁹

A-2- La performance humaine et sociale

Elle représente les relations sociales ou humaines dans l'entreprise. Elle résulte pour des caractéristiques du rassemblement de collaborateurs : motivés, compétents et communiquant bien entre eux par le moyen d'une langue et de valeurs communes (culture). Elle dépend des politiques de gestion du personnel, concerne l'état des relations sociales ou humaines dans l'entreprise et traduit la capacité d'attention de l'entreprise au domaine social. Elle est un concept central de la recherche en éthique des affaires.²⁰

Facteur déterminant du bon fonctionnement des organisations modernes, cette performance est mesurée selon différents paramètres par la nature des relations sociales qui interagissent sur la qualité des prises de décision collectives, l'importance des conflits et des crises sociales, le niveau de satisfaction des salariés, le turnover, qui est un indicateur de la fidélisation des salariés de l'entreprise, l'absentéisme et les retards au travail (signes de démotivation ou de travail ennuyeux, dangereux ou difficile), le climat social de l'entreprise qui est une appréciation subjective de l'ambiance au sein de l'entreprise et des groupes qui la composent, le fonctionnement des institutions représentatives du personnel, le fonctionnement des cercles. De qualité (le nombre et les résultats des actions) et la participation aux décisions. ²¹

Il convient de souligner que la prise de conscience croissante de l'importance des ressources humaines dans le pilotage de l'entreprise est à l'origine de l'intérêt de l'analyse de l'effet des pratiques de GRH sur la performance des entreprises. À cet effet, V. Barraud-Didier souligne que la compétitivité de l'entreprise et la recherche de l'excellence passent par la création de structures et de systèmes de gestion favorisant l'initiative et la créativité des ressources humaines.²²

A-3- La performance économique

Soutenable à long terme, elle est attribuable à des facteurs non financiers comme la loyauté des clients, la satisfaction des employés, les processus internes et le degré d'innovation de l'entreprise. Elle est relative à la survie de l'entreprise et mesurée par la rentabilité des investissements et des ventes, la profitabilité, la productivité, le rendement des actifs,

¹⁸ Sylvie Saintonge et Victor Haines, « gestion des performances au travail », édition de Boeck, Larcier Ed. Bruxelles, Paris, 2007, p 98.

¹⁹ Kalika Michel, management stratégie et organisation, 6 édition, Paris, Vuibert, 2006, p59

²⁰ Descarpentries Jean-Marie et Korda Philippe, l'entreprise déconseillée : comment libérer le potentiel des organisations, NM, Albin Michel, 2007, p99

²¹ Marmuse C, performance, in Joffre, P. et Simon, encyclopédie de gestion, pp.2198-2200

²² Barraud Didier V, Guerrero S, et Igalens J, l'effet des pratiques de GRH sur la performance des entreprises : le cas de pratique de mobilisation, in revue de gestion de ressources humaines, N°47, janvier-février-mars, 2003, p35.

l'efficacité, etc. Elle intègre la création de valeur pour le client, l'actionnaire et la satisfaction des investisseurs. Ayant trait aux coûts, cette performance est mesurée par des indicateurs quantitatifs.

Cet aspect économique et financier de la performance est resté pendant longtemps, la référence en matière de performance et d'évaluation d'entreprise. Même si elle facilite une lecture simple du pilotage de l'entreprise, cette dimension financière à elle seule, n'assure plus la compétitivité de l'entreprise.

B- Les indicateurs de la performance au travail

Ce sont les stars des tableaux de bord. Les indicateurs de performance sont d'excellents outils pour piloter une activité ou un plan d'action et s'assurer que les équipes produisent leurs efforts dans le même sens. elle peut être définie comme suit Qui elle-même consécutive à une décision et un choix d'objectifs. Elle consiste à savoir si on a atteint les objectifs, après on peut toujours y effectuer un pourcentage, comme par la mesure des écarts entre objectifs et résultats de ces derniers.

« un indicateur de performance KPI (key performance indicator) est une mesure ou un ensemble des mesures braquées sur un aspect critique de la performance globale de l'organisation ».²³

Un indicateur de performance s'exprime de divers façon peut prendre plusieurs formes informationnelles dont celle des chiffres, toutefois les gestionnaires éprouvent la nécessité de mettre en place les indicateurs non plus seulement financiers, qui impliquent d'avantage les responsables et qui aident à un suivi permanent.

B-1- Les indicateurs de résultat :

Comme leur nom implique il exprime le niveau de performance atteint grâce aux moyens et aux ressources allouées durant la période mesurée, ils peuvent également être appelés indicateurs de réalisation.

B-2- Les indicateurs de moyens :

Indiquent le niveau des ressources consommées qu'elles soient humaines, matérielles, ou financière. Grâce à ces rationne pourra comprendre qu'elle a été la disponibilité et l'affectation des ressources de notre organisation allouée à la réussite de notre objectif.

B-3- La rentabilité :

La rentabilité est un indicateur qui mesure la capacité d'une organisation à réaliser des bénéfices à partir des moyens mise en œuvre, la rentabilité et l'aptitude de l'organisation à accroître la valeur des capitaux investis, autrement dit à dégager un certain niveau de résultats ou de revenu par un montant donné de ressources engagées dans l'organisation. Un exemple dans une étude sur les réseaux de distribution 1992 Stern et EI-Ansari proposent trois formes l'efficacité, l'efficience et la rentabilité comme indicateurs de performance : Au niveau de l'efficacité il distingue la distribution (capacité à fournir le niveau de service demandé), la stimulation (capacité à stimuler la demande pour optimiser l'activité) et l'équité (capacité à procurer des utilités à des segments périphériques). Au niveau de l'efficience ils distinguent la productivité (optimisation des ressources physiques mises en œuvre). Au niveau de la rentabilité ils distinguent l'optimisation des ressources financières mises en œuvre.²⁴

C- Utilité et application

Voici quelques fonctions des indicateurs de performance.²⁵

- Ils permettent l'alignement entre la stratégie et l'opérationnel pour s'assurer que les axes décidés en comité de direction sont déclinés au niveau de l'ensemble des services au plus près du terrain.
- Du point de vue organisationnel, ils servent à mesurer la performance des processus, des progrès réalisés. Ce sont des outils d'aide à la décision.

²³ Fernandez Alain. Les nouveaux tableaux de bord des managers, 5ème édition Eyrolles, Paris, 2011, p105

²⁴ Patouiller, Cédric, op cit. P 57

²⁵ Granger Laurent, comment définir les indicateurs de la performance?, (disponible sur le lien : <http://www.manager-go.com/finance/indicateurs-de-performance.htm#>. consulté le 26/3/2022).

- Pour l'ensemble des domaines opérationnels, ils sont utiles pour apprécier l'atteinte des objectifs, piloter la mise en œuvre des plans d'action, analyser l'efficacité d'une décision, d'une action corrective.
- Fixés au niveau individuel et en liaison directe avec les objectifs, ils sont à la base de l'implication des collaborateurs dans leurs missions. Que ce soit pour calculer une prime de performance ou bien favoriser l'avancement de carrière. Ils fournissent en outre une ligne directrice claire et renseignent chacun sur son positionnement par rapport à ses résultats.

Les indicateurs de la performance délivrent une information quantifiée pertinente à destination des décideurs pour mesurer et évaluer les résultats d'une ou plusieurs actions. Ils permettent également de suivre l'évolution de la performance et analyser une situation présente. Ils sont utilisés à différents niveaux de l'entreprise. Ils prennent place dans des tableaux de bord.

1-5- La communication

1-5-1- définition

La communication d'entreprise peut être définie comme la production d'informations sur le milieu interne et externe et comme la création d'interface.²⁶

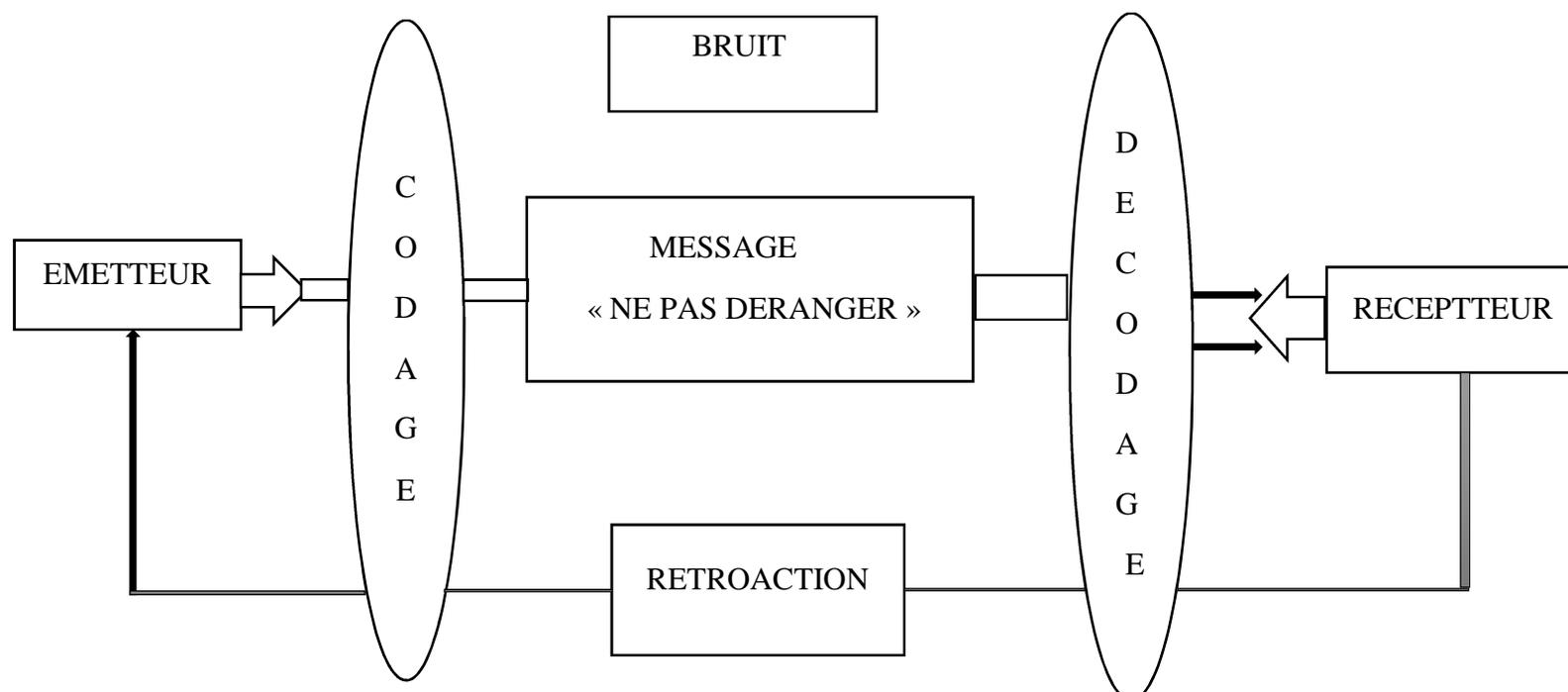
1-5-2- Les acteurs de la communication globale

Ils sont définis comme étant :

- Soit l'émetteur ;
- Soit le récepteur.

L'acteur peut être un individu (salariés, femme au foyer, journaliste...) une entreprise (agence de publicité, association...) ou une administration (mairie, ministres...)²⁷

Figure n°01 : Modèle de SCHRAMM.



Source : Annie Bartoli, communication et organisation, édition organisation, France, 1998, p62.

²⁶ Nicole d'Almeida, Thierry Libaert, la communication interne de l'entreprise, Dunod Paris, 2002, p7.

²⁷ Bruno Joly, la communication, édition de Boeck, Bruxelles 2009, p8.

Ce schéma nous représente les deux acteurs de la communication (l'émetteur et le récepteur) et le message transmis par l'émetteur qui est « ne pas déranger » avec son codage et la façon comment le récepteur la décode par une réaction, le fait de retour (feed-back).²⁸

1-5-3- Les objectifs de la communication globale

Les objectifs déterminent la place et le rôle assignés à la communication dans le devenir de l'entreprise. Ils sont déterminés par la direction générale de l'entreprise. Et découlent des orientations générales de l'entreprise dans les domaines économiques, sociaux, commerciaux et financiers.

On distingue deux types d'objectifs : d'une part des objectifs généraux qui s'agissent de la création d'une identité forte pour l'entreprise, légitimité des choix, de faire passer ses valeurs, de donner une cohérence entre l'interne et l'externe aussi permet d'imposer son image D'autre part, des objectifs spécifiques comme la publicité, objectifs institutionnels et des objectifs internes.²⁹

1-5-4- Les différents discours de la communication globale

Nous reprenons ici une typologie proposée par C. REGOUBY à propos de la communication externe, en l'élargissant à la communication interne :

-discours d'identité ; -discours de personnalité ;

-discours factuel ;

-discours culturels ;

Ces quatre types de discours semblent en effet nécessaires à une stratégie de communication de notoriété globale ; ils portent les messages des informations générales de l'entreprise et de ses activités.³⁰

1-5-4-1- Le discours d'identité

Il s'agit pour l'entreprise de tenir un discours qui lui permette d'être reconnaissable parmi les autres. L'identité est ce qui caractérise la vie de l'organisation et ses codes permanents d'existence : elle se traduit notamment par son nom, son logo, et sa vocation fondamentale.

Le discours d'identité à l'intérieur de l'entreprise vise à renforcer le sentiment d'appartenance, le réflexe d'identification au simple nom de l'entreprise, avec des messages collectifs de type « nous fabriquons des machines-outils. Nos clients sont des industriels du secteur électronique ».

A l'extérieur, le discours à la même vocation de reconnaissance, réflexe du consommateur, de l'utilisateur, du partenaire face au logo (graphique, couleurs, sons.) ou à l'utilisation du produit de base.

1-5-4-2- Discours de personnalité

Le discours de personnalité correspond à une communication de marque et, partant, au développement de l'image de marque ; la personnalité se traduit donc par l'effet signature qui peut garantir, avec une certaine permanence, l'assurance

²⁸ : Annie Bartoli, communication et organisation, édition organisation, France, 1998, p62.

²⁹ L.DEMONT, A. KEMPF, M. RAPIDEL, C. SCIBETTA, communication des entreprises, stratégies et pratiques, édition Nathan, Saint-Just-la pendue, 2001.

³⁰ Annie Bartoli, communication et organisation, pour une politique générale cohérente, les éditions d'organisation, Paris 1998, p88.

de certaines caractéristiques du positionnement de la marque. Le discours de personnalité doit donc avoir une cohérence dans le contenu et dans la forme, ainsi qu'une certaine régularité dans le temps.

Un exemple de discours externe de personnalité peut être donné sous forme d'une marque et d'un sous-titre/slogan (« Badoit, l'eau des digestions légères » - « Renault, des voitures à vivre »). A l'intérieur, le même message peut devenir : « Notre positionnement est celui d'une eau légèrement pétillante ? Pour les raisons suivantes : nous devons donc soigner telle qualité ? qui fait notre personnalité. »

1-5-4-3- Le discours factuel

Il s'agit là d'une communication de produit ou d'activité qui s'attache à décrire les caractéristiques des fabrications de l'entreprise, voire ses procédés, ses technologies, son organisation.

Le discours factuel peut être également celui qui évoque les nouvelles implantations de l'entreprise, ses restructurations, etc.

Pour l'environnement externe, ce sera le message sur les caractéristiques techniques de telle voiture automobile, ou le rachat d'une nouvelle entreprise par le groupe.

A l'intérieur de l'entreprise, les salariés seront amenés à connaître les mêmes opérations et leur logique ou les mêmes caractéristiques techniques et ses relations avec le processus de fabrication, ainsi que les choix organisationnels, sociaux ou technologiques qui les permettent. Ceux-ci devront, pour être crédibles, anticiper le discours externe et afficher une certaine cohérence en s'inscrivant dans une logique de processus permanent de réduction des dysfonctionnements.

1-5-4-4- Le discours culturel

Il s'agit ici de l'expression des valeurs de l'entreprise. Le discours culturel est cependant plus fréquent en message interne, ou il peut se traduire par toutes les approches de projet d'entreprise qui déclinent le crédo de l'entreprise : la démarche la plus cohérente consiste alors à engager un processus participatif qui s'efforcera de déceler l'intersection commune entre les systèmes de valeurs des différentes catégories de personnel et de la direction, et de détecter les conflits supportables et les conflits à résoudre...

2- La suspension de travail

La suspension de relation de travail intervient de droit par l'effet : ³¹

- De l'accord mutuel des parties.
- Des congés de maladie ou assimilés tels que prévu par la législation et la réglementation relative à la sécurité sociale.
- De l'accomplissement de l'obligation du service national et des périodes de maintien ou d'entretien dans le cadre de la réserve.
- De l'exercice d'une charge publique électorale.
- De la privation de liberté du travailleur tant qu'une condamnation devenue définitive n'aura pas été prononcée.

D'une décision disciplinaire suspensive d'exercice de fonction.

- De l'exercice du droit de grève.
- Du congé sans solde.

³¹ Code du travail, op cite, (art64), p17

3- La cessation des relations de travail

La relation de travail cesse par l'effet de :³²

- La nullité ou l'abrogation légale du contrat de travail.
- L'arrivée à terme du contrat de travail à durée déterminée.
- La démission.

- Le licenciement.
- L'incapacité totale de travail, telle que définie par la législation.
- Licenciement pour compression d'effectifs.
- La cessation d'activité légale de l'organisme employeur.
- La retraite.
- Le décès.

A la cessation de la relation de travail, il est délivré au travailleur un certificat de travail indiquant la date de recrutement, la date de cessation de la relation de travail ainsi que les postes occupés et les périodes correspondantes. La délivrance du certificat de travail n'annule pas les droits et obligations de l'employeur et du travailleur, nés du contrat de travail ou contrats de formation sauf s'il en est convenu autrement par écrit entre eux.

4- L'inspection de travail

4-1- Définition et fonctionnement de l'inspection de travail

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

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

4-2-Mission et compétence de l'inspection du travail

D'après la loi législative : « l'inspection du travail »³³ est chargée :

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

³² Idem (art66-67), p19

³³ Idem, article 2, p267

- D'informer l'administration centrale du travail de l'état d'application de la législation et de la réglementation du travail et de proposer les mesures d'adaptation et d'aménagement nécessaires ;

L'inspecteur du travail dresse, au terme de procédure de conciliation au titre de la prévention et du règlement des différends collectifs de travail, un procès-verbal de conciliation

Consignant les accords intervenus et éventuellement, les questions sur lesquelles persiste le différend collectif de travail.

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

4-3- Obligations et protections des inspecteurs de travail en Algérie :

La législation algérienne a mis en évidence également sur ce qui suit. Certaines obligations vis-à-vis des inspecteurs de travail lors de l'accomplissement de leurs missions ainsi qu'un privilège de protection en cas de menaces. « Outre les obligations découlant de la législation et de la réglementation qui leur est applicables, la qualité d'inspecteur du travail est incompatible avec la possession des biens et d'intérêts dans toute entreprise ou établissement ». ³⁴

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

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

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

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

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

Section 02 : Les risque psychosociaux au travail

La propreté est un secteur d'activité où les salariés sont confrontés à de nombreuses manipulations qui ne sont pas sans risques pour la santé. Ces risques sont multiples et on ne pense pas toujours aux conséquences qu'ils peuvent engendrer.

1- Généralité sur RPS et risque physiques

A- Les définitions des concepts clé

A-1- le risque :

³⁴ Code de travail, op cite, article 17-22, p 271

On peut définir le risque comme la mesure du danger par deux paramètres : la probabilité pour la fréquence **F** de l'enchaînement des événements qui le constituent, la gravité **G** de l'impact du danger (de L'ENS cible) sur une cible.³⁵

A-2- risques psychosociaux

Ce sont les tensions humaines potentiellement générées par la mise en œuvre de la stratégie. In nous semble important cependant, avant de développer plus avant cette notion, de faire état des différentes définitions communément utilisées.³⁶

Les risques psychosociaux au travail sont divers et peuvent affecter la santé physique et mentale des salariés, notamment en cas d'exposition multiples. Afin d'étudier cette question, l'enquête santé et itinéraire professionnel(SIP), réalisée en 2010, permet de dresser une typologie des salariés selon les facteurs de risques auxquels ils sont ou non exposés.³⁷

A-2-2- principaux facteurs de RPS :³⁸

Le stress professionnel : se caractérise par un déséquilibre entre les contraintes imposées par son activité professionnelle (temps réduit, conflits avec la hiérarchie ou les collègues, surcharge de travail...) et les ressources dont une personne dispose pour travailler dans un tel environnement. Ce risque est totalement subjectif et à l'appréciation de chaque individu puisqu'il dépend de la perception propre à chacun. On distingue deux sortes de stress professionnel :

- Le stress aigu : la personne doit affronter un stress ponctuel
- Le stress chronique : la personne fait face à des situations de stress à répétition voire même qui s'accumulent.

Les facteurs de stress au travail sont jugés d'autant plus « toxiques » s'ils s'inscrivent dans la durée et sont subis par le travailleur. L'accumulation de stress dits « antagonistes » est également source de maladies chez les salariés. C'est le principe exposé par le « job strain » de Karasek quand on exige du travailleur une forte productivité mais qu'il n'a qu'une faible marge de manœuvre ou encore dans le modèle Siegrist qui combine une forte exigence de productivité à de faibles bénéfices retirés de ce travail.

L'épuisement professionnel : est ce que l'on peut appeler le niveau supérieur d'une situation de stress prolongée. En effet, ce « burnout » est fréquemment la conséquence d'un investissement personnel et affectif important dans son activité professionnelle. On peut ainsi souvent le croiser dans les professions en lien avec la formation, la santé ou l'aide sociale. L'épuisement professionnel peut se manifester de la manière suivante : désintérêt pour le contenu de son travail, épuisement physique, mental, émotionnel ou encore dépréciation de ses propres résultats.

Le harcèlement moral : est une forme de RPS qui existe depuis des siècles mais à qui on a véritablement donné un nom seulement dans les années 1980. C'est Heinz Leymann qui l'a nommé sous le terme anglais « Mobbing », terme qui signifie « l'action d'une foule assaillant une personne ». En effet, le harcèlement moral réside dans l'intention, pour une personne ou un groupe de personnes, de nuire à une ou plusieurs autres personnes. C'est une action aujourd'hui punie par la loi tant elle constitue un désir volontaire d'atteindre l'intégrité d'une personne. Le harcèlement moral a des conséquences graves pour un salarié : cela remet non seulement en cause son droit au travail mais également son équilibre personnel, celui de sa famille et sa santé. Et c'est pourtant l'une des formes de violence les plus répandues aujourd'hui dans le monde professionnel.

Les violences et agressions : au travail peuvent se rencontrer à l'extérieur comme l'intérieur de l'entreprise. Elle peut être donc du fait des clients comme des collègues par exemple et recouvrir des dimensions plus ou moins graves

³⁵ P. Perilhon. La gestion des risques. DEMOS, Paris, 2007, p28.

³⁶ Groupe Eyrolles, 2008, « les risques psychosociaux », édition d'organisation, Paris, p13.

³⁷ Nicolas Pichon, 2014/2015, « les risques psychosociaux », 2^{ème} année de BACHELOR of business School en alternance (B2A), p6.

³⁸ Nicolas Pichon, op.cit. p7-8

(harcèlement moral, agressions sexuelles...). Certains secteurs d'activité sont plus touchés que d'autres par la violence externe. Les activités de service multiplient les contacts qui peuvent créer des tensions voire dégénérer en conflits. Les activités dans

Lesquelles des personnes manipulent des objets de valeur (banques, bijouteries...) sont fréquemment à la une en termes d'agressions plus ou moins graves. Pour ce qui est des violences internes, on constate généralement deux choses :

- L'auteur est fréquemment une personne bien intégrée à l'entreprise (il croit alors pouvoir justifier davantage son attitude).
- La victime n'est pas nécessairement une personne jugée comme fragile (femme, jeune).

A-3- les risques physiques

A-3-1- définition

Le risque physique découlant des changements climatiques représente un risque significatif et croissant pour les sociétés. Outre les pressions exercées par les parties prenantes pour une meilleure communication des informations, les sociétés qui cherchent à renforcer leur résilience face à ces changements devront tenir compte du risque physique dans l'ensemble de leurs activités.³⁹

A-3-2- effet sur la santé

- les maladies cardio-vasculaires, principalement les cardiopathies et les accidents vasculaires cérébraux ;
- le cancer ;
- les maladies respiratoires chroniques ;
- le diabète ;
- d'autres affections telles les troubles mentaux, la baisse de l'acuité visuelle et auditive, les affections bucco- dentaires, les pathologies ostéo-articulaires et les maladies génétiques.⁴⁰

A-3-2-1- Cardiopathie

Il existe de nombreuses formes de cardiopathies. La cardiopathie coronarienne, également appelée cardiopathie ischémique ou insuffisance coronarienne, est la principale cause de décès dans le monde. Elle est due à une altération des vaisseaux sanguins du cœur (athérosclérose).

A-3-2-2- Accident vasculaire cérébral

L'accident vasculaire cérébral est dû à une atteinte au niveau de l'approvisionnement du cerveau en sang. L'accident vasculaire cérébral et la cardiopathie sont les principales maladies cardio- vasculaires.

A-3-2-3-Cancer

³⁹ Katie Dunphy, « Comprendre les risques physiques liés aux changements climatiques »,2021, p3.

⁴⁰ Les maladies chroniques et leurs facteurs de risque communs. www.who.int.chp

La notion de cancer recouvre un éventail de maladies dans lesquelles des cellules anormales prolifèrent et se disséminent de façon incontrôlée. Les autres termes employés font état de tumeurs et de néoplasmes. Il existe de nombreux types de cancers et tous les organes sont susceptibles d'être touchés.

A-3-2-4- Maladies respiratoires chroniques

Les maladies pulmonaires peuvent prendre de nombreuses formes. La bronchopneumopathie chronique obstructive et l'asthme en sont les formes les plus communes. La première est provoquée par une restriction de la circulation de l'air dans les poumons qui n'est pas entièrement réversible ; le second par une obstruction réversible des voies aériennes.

A-3-2-3-5- Diabète

Le diabète est caractérisé par une élévation de la concentration de glucose (sucre) dans le sang (glycémie). Celle-ci résulte d'un manque d'insuline, qui est l'hormone de contrôle de la glycémie et/ou d'une incapacité des tissus de l'organisme à répondre correctement à l'insuline. Le diabète le plus courant est le diabète de type 2, qui représente près de 90 % de l'ensemble des diabètes et qui est en grande partie dû à une surcharge pondérale et à la sédentarité. La forme habituelle du diabète infantile (diabète de type 1) est due à une absence totale d'insuline. Sans insuline, le diabète de type 1 est rapidement mortel.

Accidents de type traumatique

Chutes, accidents de plain-pied, heurts, blessures.... Le risque traumatique reste le premier risque d'accidents du travail. Il est très étroitement lié à l'activité physique au travail (efforts, déplacements ...) et peut provoquer des atteintes lombaires, des contusions, des plaies et coupures, des entorses, des fractures, des déchirures musculaires ou encore des luxations.

Les accidents du travail sont plus fréquents dans les secteurs où l'activité physique reste importante comme dans le bâtiment et les travaux publics, l'agriculture et le transport.

Fatigue et douleur

La fatigue physique est définie comme l'incapacité progressive à réaliser une tâche du fait de la baisse des capacités de force, de vitesse ou de mouvement. En mesurant ces éléments avant et après le travail, il est possible de quantifier la fatigue. Celle-ci peut modifier le fonctionnement moteur et altérer les co-activités musculaires nécessaires au maintien ou au contrôle d'une posture ou d'un geste. Elle est source de perte de production, d'erreurs, de diminution de la qualité, d'accidents (chutes, faux mouvements, ...) et d'atteintes musculosquelettiques.

Effets toxiques

Le travail physique entraîne une augmentation de la fréquence et du volume respiratoire ainsi qu'une sudation plus importante. Un travailleur qui a un travail physiquement exigeant dans une ambiance toxique pourra inhaler 3 à 6 fois plus de toxiques que celui qui a une tâche sédentaire. De même, la sudation et l'hyperhémie cutanée occasionnées par un travail physique vont augmenter la perméabilité cutanée aux toxiques et fixer ceux-ci sur la peau. Enfin, l'exposition à des produits toxiques peut nécessiter le port d'équipements de protection individuelle (masque respiratoire, combinaison étanche), qui peut accroître la pénibilité de l'activité physique.

A-4- LE BURN OUT

A-4-1- définition

Le burnout est une réponse prolongée aux agents de stress émotionnels et interpersonnels chroniques au travail. Le burnout est défini par trois dimensions :

1. L'épuisement
2. Le cynisme
3. Le sentiment d'inefficacité professionnelle

Identifié comme étant un syndrome de stress lié au travail, le burnout place cependant l'expérience de stress individuel dans un contexte organisationnel plus large que celui du travail et affecte tous les niveaux de vie de l'individu. En effet, le burnout impacte à la fois le fonctionnement personnel et social. Le déclin de la qualité de travail, de la santé physique et psychologique provoqué par le burnout peut être important et ne se limite pas qu'à la personne qui en souffre mais affecte également toute personne en lien avec cette dernière.

L'orientation sociale du burnout, la base de recherche solide sur le syndrome et ses liens spécifiques avec le domaine du travail apportent une contribution distincte et précieuse à la santé et au bien-être des personnes (Maslach & al., 2016).

Le Burnout appelé aussi syndrome d'épuisement professionnel ou encore « maladie des efficaces » est un terme désignant un état de fatigue émotionnel, mental et physique se manifestant par une baisse de motivation et de performance après des mois ou des années de dur labeur ; c'est un cercle vicieux. Les personnes qui s'engagent, qui portent beaucoup d'importances aux résultats et qui sont consciencieuses dans leurs activités sont plus susceptibles d'être touché par un burnout. Tout le monde peut être victime d'un burnout, pas seulement les travailleurs mais aussi, les chômeurs, retraités ou élèves. Mais puisque la recherche est focalisée sur des secteurs professionnels, la plupart des descriptions et analyses sont associés à la population ouvrière.

Les burnouts ne doivent pas être pris à la légère. Leurs conséquences peuvent être graves. Cela commence par une légère réduction temporaire de productivité pour les personnes touchées. Quand les cas sont vraiment graves les personnes en état de burnout sont amenées à arrêter de travailler, elles peuvent tomber en dépression ou dans la dépendance à certaine substance et voir même aller jusqu'à se suicider.

A-4-2- Causes

Ignorer ou passer outre des symptômes correspondants au syndrome d'épuisement professionnel est très fréquent. De nombreuses personnes évitent de s'avouer être victime d'un burnout car elles craignent de ne pas pouvoir réintégrer leur travail après un traitement ou une thérapie. Dans chaque cas les symptômes de déclivité d'un burnout peuvent être très individuels. Mais généralement les scientifiques s'accordent sur le fait qu'un Burnout se forme à la suite d'un stress prolongé dans lequel deux facteurs agissent réciproquement et simultanément sur deux niveaux.

Dans un premier niveau on trouve des facteurs externes causant du stress. en effet dans un contexte de travail, ces facteurs influenceurs pourraient être au niveau organisationnel comme par exemple la structure hiérarchique, la mise à disposition de ressources inadaptées, certains systèmes de récompenses ou des astreintes et obligations administratives. On peut trouver d'autre facteurs potentiels de stress dans le milieu social, comme par exemple dans l'interaction avec les collègues de travail, avec les supérieurs hiérarchiques ou à l'extérieur du contexte professionnel au sein de la famille ou avec son conjoint.

A-4-3- les conséquences

Les conséquences d'un burnout ne se limitent pas uniquement à la personne qui est concernée et à son milieu social proche. Elles ont aussi des impacts économiques : augmentation de présentismes ou d'absentismes, fluctuation croissante et productivité en chute dans les entreprises suivent. En 2000 le Secrétariat d'Etat à l'économie Suisse a dans une étude essayé de quantifier les coûts causés par le stress au travail. Voici une petite citation : "L'étude estime les coûts pour traitement médical et ceux dues aux pertes de production dues au Burnout à 4 Milliards et plus de Francs Suisses, ce qui correspond à env. 1.2% du PIB." (Ramaciotti et Perriard, 2003).

En Allemagne cette fois une étude des caisses-maladie d'entreprise datant de 2008 chiffre les coûts sociaux-économiques pour les mêmes causes toujours à environ 6,3 Milliards d'euros par an. Dans ces études, les coûts dits secondaires (les divorces ou anomalies comportementales des enfants, causés par un burnout) ne sont pas pris en compte.

Suite à la publication chiffres ci-dessus il y a de plus en plus de revendications pour que le thème « la prévention du stress au travail » soit une priorité dans les entreprises. La mise en œuvre de cette prévention est difficile et hésitante, dans beaucoup de cas il y a un manque de conscience des répercussions du stress et des conditions de travail au sein de l'entreprise sur des coûts secondaires économiques supplémentaire pour l'entreprise⁴¹

A-5- les conflits au travail

Les conflits au travail sont les plus retrouvés dans le monde de travail vu leurs fréquences. Les acteurs des conflits, s'organisent ou se retrouvent mutuellement dans la même situation pour exprimer leurs insatisfactions par des grèves, fermetures et occupation des lieux de travail.

Ces conflits se manifestent souvent pour diverses raisons telles que l'organisation du travail, le salaire, etc. Ils peuvent toucher toute l'organisation, comme ils peuvent se réduire à une seule catégorie. C'est pourquoi les organisations attribuent aux conflits une immense importance afin de pouvoir les contrôler et les résoudre le plus rapidement possible et éviter les répercussions sur leur activité.

A-5-1- définition

Pour Christophe carré, le conflit peut se définir comme le résultat de la confrontation de comportement, de motivation, de besoin, d'intérêt, d'opinion ou de valeur antagoniste, il mit en présence deux ou plusieurs individu, rassemblé ou non dans un système collectif, et constitue un symptôme qui signale une perturbation, un brouillage dans les relations avec le monde extérieur et les autres »⁴²

A-5-2- Les causes et conséquences des conflits au travail

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

A-5-2-1- Les différentes causes d'un conflit

Les conflits selon leurs causes peuvent être classés en trois grandes catégories : ⁴³

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

⁴¹ Nicolas Pichon, 2014/2015, « les risques psychosociaux », 2^{ème} année de BACHELOR of business School en alternance (B2A), p 9-11

⁴² CHRISTOPH Carre « sortir des conflits avec les autres », édition EYROLLES, paris 201, p 15

⁴³ SYDOU kamissoko, « Guide méthodologique de PGC », édition Kita, 2008, p .06

- Les conflits d'intérêt qui sont relatifs aux questions de pouvoirs, de sentiments et d'appartenance. Leur gestion nécessite une analyse plus approfondie.
- Les conflits valeurs se passent autour des systèmes de croyances et identité. Ils sont le plus profond, car liés à l'être lui-même et peuvent devenir rapidement sanglants et de ce fait doivent être étudiés en tenant compte de la complexité et de la spécificité de chaque situation. Ils sont plus difficiles à gérer que les deux premiers. Ces catégories de cause ont une interrelation entre elles et peuvent évoluer l'une vers l'autre, si le conflit venait à perdurer dans le temps. Ainsi un conflit de besoins peut évoluer en conflit d'intérêt, voire de valeurs.

Mais seuls les conflits de besoin pratique et d'intérêt évoluent réciproquement l'un vers l'autre. En général, quand un conflit se développe en conflits de valeurs, il ne régresse pas vers les deux premiers.

A-5-2-2- Les différentes conséquences d'un conflit :

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

Les conflits sont une conséquence naturelle de la vie, de fait qu'ils sont in évitables. Ils font partie du système de fonctionnement de l'organisation, donc les conflits ne peuvent pas être toujours considérés comme des dysfonctionnements.⁴⁴

A-5-2-2-1- Les conséquences constructives

Le conflit peut avoir aussi une influence positive. La naissance et /ou résolution d'un conflit permet souvent de trouver une solution constructive à un problème. La nécessité de résoudre un conflit peut amener les intéressés à chercher le moyen de changer la manière dont ils font les choses ainsi d'améliorer les relations interpersonnelles et d'accroître la cohésion de l'équipe et sa performance. La recherche des moyens qui permettent de résoudre un conflit peut non seulement provoquer une innovation et un changement, mais également, rendre le changement plus acceptable.

Un conflit en entreprise existe de manière inévitable et revêtant plusieurs formes. et différents motifs d'une entreprise à autre. Les conflits ne sont pas sans conséquence, ils engendrent la dégradation des résolutions des relations et l'ambiance et ils produisent des pertes financières considérables même si leurs effets sont difficilement quantifiables.

Si les solutions existent, la prévention apparait comme le remède à mettre en avant. Certaines entreprises l'ont bien comprise et commencée d'organiser des formations sur les modes de fonctionnement humain et d'adopter des styles de management basés sur la définition claire des règles à l'avance.

Malgré leur influence négative sur les entreprises, les conflits sont indispensables à la stabilité d'un système. La naissance et la résolution d'un conflit peut avoir un effet positif. Ils peuvent souvent pousser les managers à trouver une solution constructive à un problème et améliorer les moyens de travail. Donc, les conflits doivent être considérés comme des opportunités de développement et d'adaptation et non une fatalité.

A-5-2-2-2- Les conséquences destructrices

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

En général, les conflits majeurs provoquent une réduction de la confiance mutuelle, dans chacun des membres qui abandonnera les objectifs du groupe, pour se consacrer à ses objectifs personnels. De plus un conflit

⁴⁴ JONATCH mary, « théories des organisations », éditions de Boeck université, paris, 2000, p.317.

non résolu, peut entraîner une démotivation des individus, une rupture de liens de confiance et le renforcement de l'hostilité à toute situation conflictuelle future.⁴⁵

Pour conclure le conflit peut être traité différemment selon ses causes et son type. Il n'y a pas qu'une seule façon de l'aborder.

La gestion des conflits fait partie d'une des missions les plus délicates des responsables d'entreprise du fait de la complexité du facteur humain et de la difficulté d'arriver à un accord amiable qui satisfait les deux parties en conflit.

Conclusion de chapitre

Les relations de travail sont révélatrices de l'atmosphère qui règne au sein de votre entreprise. Les gestionnaires désirant obtenir de saines relations de travail se doivent être proactifs dans leurs actions. Fermer les yeux sur certaines situations peut avoir des conséquences négatives sur l'environnement de travail.

Une entreprise qui entretient de bonnes relations de travail s'assure généralement d'une écoute active des besoins de ses employés et possède une façon efficace de communiquer l'information. Ces pratiques entretiennent des liens de confiance entre les employés et les gestionnaires.

⁴⁵ DALAN Shimon. L et autre, « psychologie du travail et comportement organisationnel », 2ème édition », Gaétan Morin, canada, 2002, 207.

Introduction de chapitre

Les crises sanitaires sont des pandémies importantes, qui touchent entre une dizaine de personnes (cas des crises très médiatisées qui touchent les pays développés, comme certaines crises alimentaires) et des millions de personnes. Elles peuvent avoir des coûts économiques, sociaux et politiques considérables.

Le monde a été bouleversé par plusieurs crises sanitaires. Le corona virus constitue l'une de ces dernières qui a frappé le monde entier ces deux dernières années. La pandémie COVID-19 a perturbé l'économie d'une manière générale, et les entreprises en particulier qui ne se retrouvent plus en mesure de poursuivre leurs activités. Ces perturbations ont eu une grande variété de répercussions sur les entreprises, dont la plus importante est que les entreprises se trouvent dans une situation de difficultés financières. La crise sanitaire du COVID-19 a également mis à jour, dans les activités et chaînes d'approvisionnement des entreprises, des vulnérabilités majeures lie aux conditions de travail, et aux degrés de préparation à d'éventuelles catastrophes.

Section 01 : généralité sur la crise sanitaire (covid-19)

Les coronavirus forment une vaste famille de virus qui peuvent être pathogènes chez l'homme entraînant des infections respiratoires dont les manifestations vont du simple rhume à des maladies plus graves. Le dernier coronavirus qui a été découvert est responsable de la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19).

1- Définition quelque concepts clés

1-1- La crise

Selon Herman Khan (1972) « une crise est une situation qui menace les buts essentiels des unités de prise de décision, réduit le laps de temps disponible pour la prise de décision, et dont l'occurrence surprend les responsables ».¹

1-2- La crise sanitaire

« Les crises sanitaires sont des événements touchants réellement ou potentiellement un grand nombre de personnes, affectant la santé, et pouvant éventuellement augmenter le facteur significatif de mortalité surmortalité. Elles sont déclarées par l'Etat. Certaines d'entre elles peuvent également faire l'objet d'un scandale sanitaire, lorsque la confiance des consommateurs et des citoyens est en jeu ». ²

1-3- La pandémie

La pandémie mondiale covid-19 a mis en état d'alerte l'humanité toute entière, cette pandémie constitue pour les sujets une épreuve psychologique et sans doute un véritable traumatisme. ³

1-4- Le coronavirus (covid-19)

La COVID-19 est appelée « Coronavirus Disease 2019 », qui est causée par un virus dans le SRAS-CoV-2 des Coronaviridae. Cette maladie infectieuse est une zoonose dont l'origine est toujours controversée. La maladie est apparue à Wuhan, dans la province du Hubei, en Chine, en décembre 2019. Elle s'est propagée rapidement, se propageant

¹ P. lagadec, « la gestion des crises, outil de réflexion à l'usage des décideurs », MC Graw-hill, MARS1991, p51

² Dr. kohenjameleddine, Pr.belyamanilahcen et Pr. Ahmed rhassane el adib, « crise sanitaire et stratégie de communication », septembre2020,p2

³ Dr. Mahmoud boudrarene, « covid-19 et traumatisme psychique », Edition koukou, mars2021, p7-11

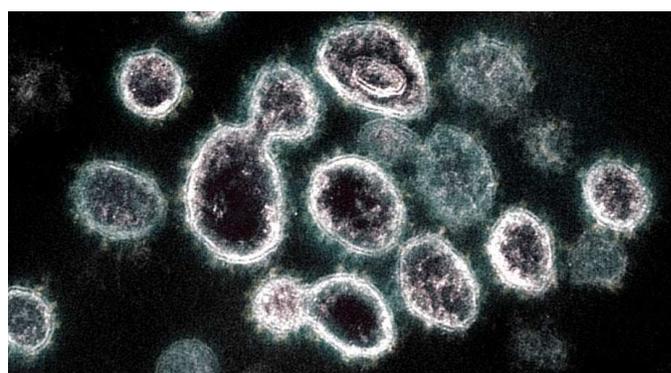
D'abord en Chine puis à l'étranger, entraînant une popularité mondiale. COVID-19 est une maladie respiratoire qui peut être mortelle pour les patients d'âge fragile ou d'autres maladies chroniques.

Tableau n° 01 : Pandémie de Covid19 en Algérie

Modalité	Maladie à coronavirus 2019 (Covid19)
Agent infectieux	SARS-CoV-2
Origine	Wuhan (Chine)
Localisation	Algérie
Premier cas	Ouargla
Date d'arrivée	Depuis le 25 février 2020

Source ; Article « Pandémie de Covid-19 en Algérie » ; disponible sur le site internet www.wikipédia.org.fr ; consulté le 30 septembre 2021

Figure n° 01 : image au microscope électronique a transmission montre le sars-cov-2, le virus responsable du covid-19. (NIAD-RML,31 mars 2020)



2- Les mesures préventives contre le Covid-19

Le virus corona a provoqué des changements importants dans notre vie quotidienne et a affecté nos relations avec ceux qui nous entourent. Mais suivre un certain nombre de conseils sur la façon de se protéger et de protéger les autres pendant la pandémie peut aider à vaincre ce virus, parmi les mesures préventives que nous avons prises en compte pour prévenir ce virus, et qui ont été imposées par l'organisation mondiale de la santé, sont :

- Le port du masque ;
- Lavez les mains à l'eau et au savon pendant au moins 20 secondes, on utilise un savon à mains contenant au moins de 60% d'alcool ;
- Evitez de toucher les yeux, le nez et la bouche avec vos mains ;
- Nettoyer régulièrement les surfaces et les objets courants ;
- Restez en contact avec des personnes à plus de 1 mètre et évitez de rester dans les lieux publics ;
- Evitez tout contact étroit avec toute personnes qui présente des symptômes de rhume ou de grippe ;
- Essayez d'éviter le contact avec des animaux sauvages ou d'élevage sans protection ;
- En cas de difficulté respiratoire ou ressentir des symptômes coronavirus consultez immédiatement un médecin ;
- Le gel hydroalcoolique, un allié face aux épidémies ;

- Respecter les règles d'hygiène en cas de toux

3- Facteurs de risque de maladie sévère

- Âge supérieur à 60 ans (risque croissant avec l'âge).
- Le tabagisme.
- Les maladies non transmissibles (MNT) sous-jacentes comme : diabète ; hypertension ; cardiopathie ; maladies pulmonaires chroniques ; maladies vasculaires cérébrales ; maladies rénales chroniques ; immunosuppression et cancer...

4- La transmission de la pandémie (covid-19) :

Selon les informations disponibles à ce jour, la pandémie (covid-19) se propage de façon prédominante même est très contagieuse, parce que la covid-19 a des caractéristiques spécifiques, alors il y a des différentes modes de transmission de cette pandémie.

- La transmission par contacts indirects, soit par les surfaces et les objets contaminés, (exemple : papier) apparaît également de moindre importance.
- Par les gouttelettes respiratoires générées lorsqu'une personne infectée, parle, tousse ou éternue.
- Par contacts rapproché et prolongé entre les personnes. Par exemple : se touche ou se série la main.
- Elle peut aussi se propager par des mains infectées portées à la bouche, au nez aux yeux après avoir eu un contact avec une personne ou une surface infectée.
- Le coronavirus (covid-19) sur vivant jusqu'à trois (03) heures sur des surfaces antisèche et jusqu'à six (06) jours en milieu humide. ⁴

5- Le télétravail

5-1- Définition

Il est l'objet d'une multitude de définitions (distance, localisation, fréquence de temps) ⁵

Avec la pandémie, le télétravail est vite devenu la règle, sauf pour certains emplois essentiels. Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail hors des locaux de façon volontaire en utilisant les T.I.C. ⁶

5-2- La typologie

- Le travail à domicile se fait avec le support d'équipement électronique (T.I.C),
- Le travail permanent est effectué à 90% du temps de travail.
- Le travail altéré se fait à domicile et à l'entreprise entre 20% et 90%.
- Le travail occasionnel se fait de moins de 20% du temps de travail.
- Le télétravail mobile est effectué dans des différents endroits temporaires.
- Le télétravail indépendant est l'activité des indépendants.
- Les télé centres et les télé cottages sont des antennes décentralisées.
- Le télétravail itinérant qui touche les représentants commerciaux.

⁴ [apsam.com/theme/risque-biologiques/covid-19/coronavirus/transmission de la covid-19](https://www.apsam.com/theme/risque-biologiques/covid-19/coronavirus/transmission-de-la-covid-19) consulté le 05-06-2023.

⁵ Taskin, L. et Vendramin, P. (2004). Le télétravail, une vague silencieuse : Enjeux socioéconomiques d'une nouvelle flexibilité, Louvain-la-Neuve : Presses Universitaires de Louvain, p. 27

⁶ C'est d'ailleurs ainsi que le définit l'article L.1222-9 du Code du travail français, p. 56

- Le télétravail mixte permet de travailler selon les besoins (domicile, bureau). Le turn-over est le taux de rotation.

7

Le travail à domicile peut travailler exclusivement depuis son domicile, c'est la forme la plus connue du télétravail. Les autres formes sont le bureau satellite ou télé cottage (décentralisé), le mobile ou nomade s'effectue en voyageant.

5-3- Le télétravail en Algérie

Le télétravail en Algérie est régi par le Code du travail algérien et plus précisément par un décret en date du 08 décembre 1997.⁸

C'est un moyen moderne d'organisation du travail qui permet au télétravailleur d'exercer son activité en dehors du lieu de travail en utilisant les T.I.C, en particulier à la lumière du Covid-19.⁹

L'introduction des TIC conduisant à une délocalisation du travail qui s'étend sur le mode de distribution du pouvoir dans l'entreprise⁶. Les employés les plus qualifiés seraient plus aptes à travailler dans ce type d'environnement (pandémie). Ces derniers permettent de travailler aussi bien au bureau que chez soi. Autrefois son développement se situe sans doute dans nos têtes que dans les faits. L'un de l'impact des T.I.C est l'enjeu de la flexibilité du travail.

L'Algérie comme d'autres pays n'a pas une culture générale du télétravail, on n'était pas prêt, il faut que la personne soit volontaire et les outils soient adaptés. Il est imposé et subi pour beaucoup, suite au confinement. Malgré cet événement malheureux c'est un phénomène positif pour certains métiers comme la fabrication des vêtements. Il a transformé les relations de travail et perçu comme un instrument de flexibilité à caractère qualitatif innovant.¹⁰ Depuis le confinement, ils sont plus rentables, moins stressés tout en s'occupant davantage des enfants. Ils ne subissent pas les

Problèmes de transport tout en économisant les frais (déplacement, de restauration). Ce mode de travail accroît le bien-être des employés (baisse de fatigue, meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée) mais il pose des problèmes comme (l'équipement, les horaires de travail, la résidence).

5-4- Les avantages et Les inconvénients du télétravail

5-4-1- Les avantages :

- Pas de déplacement (moins de dépenses, plus de temps),
- Optimisation de l'espace de travail,
- Augmentation de la productivité.

Pour l'employé c'est l'autonomie comme bon lui semble. La hausse de la qualité de vie. Une conciliation entre le travail et la vie de famille, un gain dans le transport. On dépasse les restrictions de déplacements (Tél. mobile), le matériel est peu coûteux et une communication rapide. Il apporte une réponse concrète aux problèmes et se traduit par des gains réels (la réduction du stress, un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, une grande liberté, des conditions plus propices et des gains substantiels en pouvoir d'achat, il a des effets économiques.

⁷ Anne Savary, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en informatique de gestion, contribution à l'analyse du changement de la qualité de vie des télétravailleurs à domicile et en particulier de l'influence des techniques de dépannages à domicile, université du Québec à Montréal, Canada, année universitaire juin 2006, pp. 17/18.

⁸ Le télétravail en Algérie est régi par le Code du travail algérien et plus précisément par un décret en date du 08 décembre 1997, p. 19

⁹ Amel Benrejda, la problématique du télétravail dans la législation algérienne comme modèle moderne d'organisation du travail pendant la période de pandémie de Covid-19, les cahiers du Cread – Vol. 36 – N° 03 – 2020, p. 582.

¹⁰ Taskin, Laurent, reflets et perspectives de la vie économique, 2003/1 (Tome XLII, p.81)

Pour l'employeur c'est la réduction des frais et des factures, il peut constituer un mode d'organisation habitue.¹¹

5-4-2- Les inconvénients :

Il y a l'isolement, l'apparition du conflit entre la vie privée et professionnelle, un contrôle difficile du temps de travail et des pauses. Mais l'inconvénient (obstacle) majeur tient au risque d'isolement du salarié, le fait de se sentir abandonné. La crise renforce une incertitude quant à l'avenir. Le fait d'être dans l'obligation d'être autonome rend la vie difficile.

La sensation de louper des opportunités au sein de son entreprise. Le phénomène lié au télétravail est le sentiment de solitude du télétravailleur.¹²

6- Apparition et propagation du coronavirus (covid-19)

C'est au 31 décembre 2019 que le bureau de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en Chine a été informé de cas de pneumonies d'origine inconnue, détectés dans la ville de Wuhan. Un nouveau coronavirus, responsable de cette maladie respiratoire, a été identifié et a été dénommé « SARS-Cov-2 ». Un mois plus tard, 581 cas avaient été confirmés en Asie ou aux États-Unis et 17 personnes étaient décédées à cause du virus. Ainsi, l'OMS déclare l'épidémie de Covid-19 comme étant une « Urgence de santé publique de portée Internationale ». Le 11 mars 2020, elle annonce que l'épidémie de la Covid-19 est désormais une pandémie mondiale, après avoir enregistré plus de 121.000 cas.¹³

Ce virus est à l'origine d'une pandémie, déclarée le 11 mars 2020 par l'OMS. En Algérie, elle se propage à partir du 25 février 2020, lorsqu'un ressortissant italien arrivé à Alger le 17 février 2020 et est testé positif pour le SARS-CoV-2. Puis à partir du 1er mars 2020, un foyer de contagion se forme dans la wilaya de Blida, seize membres d'une même famille ont été contaminés par le coronavirus lors d'une fête de mariage à la suite de contacts avec des ressortissants algériens en France. La wilaya de Blida devient l'épicentre de l'épidémie du coronavirus en Algérie. Progressivement, l'épidémie se propage pour toucher toutes les wilayas algériennes. Des cas de COVID-19 sont ensuite détectés, il y avait 367 décès et 2534 cas confirmés en Algérie au 18 avril 2020.¹⁴

Section 02 : les impacts de la crise sanitaire covid-19 sur les relations au travail

1- Impact socio-économique de la pandémie de Coronavirus en Algérie

L'apparition, à partir de janvier 2020, du nouveau Corona virus « Covid-19 » a rapidement plongé la majorité des systèmes de santé en Algérie dans des situations critiques de crise sanitaire. En effet la situation sanitaire étant inédite, les défis à relever sont importants.

Il est évident que cette pandémie a chamboulé tous les paramètres de la vie sociale, économique et même politique, cette crise sanitaire intervient dans un contexte macroéconomique déjà fragile.

¹¹ Taskin, L. (2003) Télétravail, les mythes d'une success story : Entre autonomie et contrôle. Gestion 2000, vol. 2/03, pp. 113-125

¹² Monein David, mémoire de DEA de droit social, le télétravail : la nécessaire création d'un statut spécifique ? Université de Lille 2, faculté des sciences juridiques, politiques et sociales, année universitaire 2001 – 2001, p. 70.

¹³ Édouard desvauxa, Jean-François faucher, covid-19 : aspects cliniques et principaux éléments de prise en charge, revue franco pH lab., n°526, novembre 2020 ; p 42.

¹⁴ Dr. ketfi, cours de microbiologie :4eme année pharmacie, faculté de médecine de Sétif ,2019-2020, p43

1-1- Impact de la pandémie de covid-19a eu un impact significatif sur la santé mentale

La crise sanitaire du au corona virus covid-19 a eu un impact sur la santé mentale et psychologique de la population en Algérie à l'égard des autres pays et cela à cause des effets secondaires qu'elle a sur les patients atteints de cette maladie, Mais aussi le changement induit sur les habitudes des citoyens et les problèmes engendré suite au confinement et arrête de travail pour la majorité.¹⁵

Il est essentiel de prendre en compte l'impact sur la santé mentale et de mettre en place des mesures de soutien appropriées.

Cela peut inclure l'accès à des ressources de santé mentale, des services de conseil en ligne, des programmes de gestion du stress, la promotion de l'activité physique et de saines habitudes de sommeil, ainsi que des initiatives de soutien social pour

Réduire l'isolement et la solitude. Il est également important de lutter contre la stigmatisation associée à la santé mentale et d'encourager les individus à demander de l'aide lorsque cela est nécessaire.

- **Anxiété et stress accrus** : l'incertitude liée à la pandémie des préoccupations cornant la santé personnelle est celle des proches, les difficultés économiques et les restrictions social ont contribué à une augmentation de l'anxiété et du stresse chez de nombreuses personnes.
- **Déprissions** : les mesures de confinement, la distanciation social et l'isolement un peut entrainer un sentiment de solitude et de déconnexion, ce qui a pu contribuer au développement de la dépression chez certaines personnes.
- **Augmentation des troubles de santé mentale préexistants** : les personnes souffrant déjà de troubles alimentaires, ou les troubles de stress post-traumatique, ont souvent vu leurs symptômes s'aggraver en raison du stress supplémentaire causé par la pandémie.
- **Augmentation des comportements d'automutilation et suicidaires** : certaines études ont signalé une augmentation des comportements d'automutilation et suicidaires pendant la pandémie, en particulier chez les groupes de population les plus vulnérables.
- **Impacte sur les travailleurs de la santé** : les professionnels de la santé ont été confrontés à des niveaux de stress et de fatigue accrus en raison de la charge de travail intense, des risques pour leur propre santé, de la surcharge émotionnelle liée à la prise en charge des patients atteints du covid-19 et de l'épuisement professionnel.

1-1-1- Les facteurs de risque sur la santé mentale

- Le soutien de l'entourage
- L'état de santé physique et mentale (antécédents personnels et familiaux)
- Les conditions sociales et économiques
- La représentation mentale de la maladie (Covid-19) et stigmaté
- L'exposition à l'épidémie (réelle ou ressentie)

1-1-2- Les conséquences psychologiques

- Détresse et situations de crise psychologique
- Le déni lié à l'angoisse de mort, e cerveau annule la notion de dangerosité impensable
- Les violences en l'occurrence les violences conjugales, et maltraitances des enfants

¹⁵ Sekhri h, oussaïd z, mémoire fin de cycle, « la disponibilité des moyens de lutte contre le corona virus covid-19 en Algérie, 2020-2021, p16-17

- La fatigue émotionnelle et somatisations.

1-1-3- Effets du travail en horaires atypiques sur la santé

- **Effets sur la santé mentale :**

Le TPN est une santé mentale dégradée dans huit autres études, le lien n'est qu'indirect, médié par des facteurs de risques psychosociaux liés au contenu et à l'organisation du travail la nuit. Cette TPN comportait un effet probable sur la santé mentale. Pris en compte les horaires de nuit (fixe ou alterné) et différents paramètres associés à la santé

mentale, incluant les troubles de l'humeur (dépression et anxiété), l'épuisement émotionnel « burnout » et les problèmes d'addiction (alcool, tabagisme, caféine).

- **Effets sur l'absentéisme au travail :**

Les relations étudiées entre les horaires de travail et l'absentéisme a surtout concernant les absences en « arrêt de travail maladie », une méta-analyse 84 a trouvé en 2011 un lien fort entre travail posté de soir et l'absentéisme en congé de maladie pour les femmes des milieux de santé.

1-2- L'impact sur les personnes âgées et les personnes ayant des maladies chroniques

Cette catégorie est les plus susceptibles de développer des complications potentiellement fatales en cas d'infection au COVID-19. Durant la période de confinement, les personnes âgées peuvent souffrir d'isolement social, de difficultés à faire face aux besoins du quotidien (dont l'alimentation) et s'exposer à des risques accrus de problèmes cardiovasculaires, de maladies chroniques, neurocognitifs et de santé mentale.

1-2-1- L'impact sur les femmes

Durant la période de crise du COVID-19, la réaffectation des ressources financières et humaines du secteur de la Santé vers les services visant à contenir la propagation du COVID-19, pourrait rendre l'accès plus difficile pour les femmes en âge de procréer (15 à 49 ans) aux services de santé sexuelle et reproductive (SSR). Les Femmes enceintes atteintes du COVID-19 sont. Des femmes plus à risque et nécessitent des structures de soins et des équipes de soignants multidisciplinaires adaptées à prendre en charge ce type de cas. ¹⁶

2- L'impact de la crise sur les employés et leurs modes de travail

Telles que la pandémie de covid-19, peuvent avoir sur les employés et leurs modes de travail :¹⁷

- **Transition vers le travail à distance :** dans de nombreuses crises, les entreprises et les employés ont dû faire face à la transition rapide vers le travail à distance. Cela a entraîné des changements majeurs dans la façon dont les employés effectuent leurs travaux, en utilisant des outils de communications en ligne, en collaborant virtuellement et en adaptant leurs routines de travail à un environnement à domicile.
- **Stresse et préoccupations pour la santé :** les crises peuvent engendrer un niveau élevé de stress chez les employés. Ils peuvent se préoccuper de leur santé personnelle et de celle de leurs proches, de la charge de travail accrue ou de l'incertitude générale liée à la crise. Cela peut avoir un impact sur leurs bien-être émotionnel et mentale, ainsi que sur leurs productivités.
- **Changement dans les horaires de travail :** les crises peuvent entraîner des changements dans les horaires de travail, tels que des heures de travail réduites, des périodes de chômage technique ou des ajustements des

¹⁶ [https://algeria.un.org/fr,\(2020\)](https://algeria.un.org/fr,(2020)) , L'analyse rapide de l'impact socio-économique de covid19 sur l'Algérie. Nations unies Algérie, p25.

¹⁷ Revue algérienne d'économie et gestion vol. 14, N° :02 (2020), p399.

horaires de travail pour tenir compte des restrictions sociale. Ces changements peuvent perturber l'équilibre entre travail et vie personnelles des employés.

- **Adaptation des tâches et des responsabilités** : selon la nature de la crise, les employés peuvent être amenés à adapter leurs tâches et leurs responsabilités. Par exemples, dans le cas de covid-19, certains employés ont dû se réorienter vers des tâches liées à la santé et à la sécurité, tandis que d'autres ont dû s'adapter aux mesures de prévention.
- **Impact sur la culture et la collaboration** : les crises peuvent perturber la dynamique de travail et la collaboration entre les employés. Lorsqu'ils travaillent à distance, il peut être plus difficile de maintenir un sentiment d'appartenance à l'équipe et de favoriser une culture d'entreprise positive. Les employés peuvent ressentir une diminution de l'interaction informelle, ce qui peut avoir un impact sur la cohésion de l'équipe.

Il est important de reconnaître les défis auxquels les employés sont confrontés pendant une crise et d'offrir un soutien apporté. Les entreprises peuvent mettre en place des mesures pour favoriser le bien-être des ressources en ligne pour la gestion du stress et des ajustements flexibles des horaires de travail.

3- L'impact sur les relations interpersonnelles

Le gouvernement a valorisé le concept de distanciation sociale qui finalement dans beaucoup de situations s'est très vite associés, a un élan de solidarité de manifestation divers et variés exprimant ce besoin de sentiment d'appartenance à une communauté. Comme le précise Christine Defuans « Cette crise et le confinement qu'elle impose, nous montrent à quel point en étant isolés, nous sommes interdépendants, et combien l'action collective et la solidarité peuvent faire émerger des solutions innovantes. »¹⁸

Les communautés de travail s'expriment plus fortement aujourd'hui dans cette situation exceptionnelle, et ce sera certainement l'un des axes à valoriser et privilégier dès la sortie de la crise¹⁹

4- L'impact sur les défis de l'évaluation de la performance et leadership « loin du bureau mais pas loin du travail »

Suit à la crise de la Covid19, l'évaluation de la performance est un défi de plusieurs titres. De plus au sein des équipes, tous les salariés n'ont pas été dans les mêmes conditions de travail et de la disponibilité. Les évaluations individuelles comme les évaluations collectives, sont peu adéquates dans le contexte, et peuvent même durablement entacher la motivation et la confiance des équipes. Il semble nécessaire de fixer de façon claire et transparente des modalités d'évaluations différentes pour 2020, qui tiennent compte de l'engagement et des efforts d'entreprise pendant cette crise, par ailleurs l'évaluation de la performance et le télétravail vont modifier significativement les collaborations et de modes de travail ; le management des équipes, la délégation, la motivation, la définition des objectifs doivent être repensée. En conséquence l'évaluation de la performance est adaptée.²⁰

C'est pendant les crises que les personnalités se révèlent, les véritables leaders ont se transmettre tant bien que mal une énergie positive malgré le contexte d'incertitudes engendré par le coronavirus.

Les autres ont dupliqué à distance leurs modèles hiérarchiques de bureau avec des demandes irréalisables pour un employé, désormais noyé par de nouvelles tâches jusque-là déléguées. Voici les trois points essentiels pour y voir motiver les équipes à distance lorsque le leader-lui impacté par la crise :

¹⁸ Christine Defunas, « Question de Management », édition : EMS, septembre 2020, p.100

¹⁹ Franck BRILLET, « Question de Management », édition : EMS, septembre 2020, p.101

²⁰ Marie-Léandre GOMEZ, « Question de Management », édition : EMS, septembre 2020, p.129

- 1- **Communiquer** ; la nécessité de la communication pour libérer la parole des employés, les encourager, les tenir informés des évolutions et développer ensemble des plans d'actions.
- 2- **Renforcer les outils de la technologie** ; le travail de future sera d'autant plus connecté. Autant investir sur les nouvelles plateformes en lignes pour faciliter le leadership à distance.
- 3- **Flexibilité** ; loin du bureau mais pas loin du travail. Les leaders les plus efficaces savent combien la flexibilité est cruciale surtout pendant la crise et se concentrant sur les tâches essentielles avec des délais ajustables. Se passer le temps de l'orage, des tâches les moins significatives, est un gain de temps et d'énergie.²¹
- 5- **L'impact de redéfinition des pratiques de travail par la diffusion d'une culture de coopération**

En obligeant toutes les organisations, lorsque cela est possible, à passer en télétravail ou en contribuant à l'adaptation de nouveaux outils numériques, la crise sanitaire que nous traversons sert de test à de nouvelles façons de travailler. De l'écriture des e-mails, jusqu'aux comptes rendus de réunions, en passant par la communication avec les clients, une transformation s'impose un climat de complexité. Il faudra au sens de Garney et Getz (2009), libérer les organisations du poids de leurs

Procédures et de leurs hiérarchies, substituer davantage l'autonomie au contrôle, et donc instaurer une culture de coopération. En vue de la réalisation de l'œuvre commune, et aussi elle permet de collaborer infiniment mieux qu'en appliquant les seules règles de coordination techniques²²

6- Opération de vaccination en Algérie contre covid-19

Activation du dispositif organisationnel de la campagne de vaccination contre le coronavirus covid19 dont le lancement officiel était en date du 03 novembre 2020. La population ciblée par cette vaccination est : les personnes âgées de 65 ans et plus, les personnes présentant une pathologie chronique, les femmes enceintes et le personnel de santé. 1 300 000 doses de vaccins acquis.

La vaccination est une méthode de protection privilégiée en santé publique. Les vaccins permettent de renforcer l'immunité des individus, afin de prévenir l'apparition de la maladie après une exposition à l'agent pathogène spécifique et de réduire la morbidité et la mortalité.

Le vaccin doit répondre aux critères :

- Efficacité ;
- Immunogénicité ;
- Innocuité.²³

L'objectif principal du programme de vaccination contre le SARS-CoV-2 est de réduire la morbi-mortalité attribuable à la maladie (hospitalisations, admissions en soins intensifs et décès).

La vaccination constitue le moyen de prévention le plus efficace pour prévenir la Covid-19 en complément des stratégies d'intervention :

- Distanciation sociale ;
- Lavage des mains ;
- Port obligatoire de masque.

La mise en place de la campagne de vaccination et le nombre réduit de doses disponibles à ce stade, impose le strict respect des mesures barrières.

²¹ Djamilia ALAKTIF, « Question de Management », édition : EMS, septembre 2020, p.108

²² Joseph NZONGANG et Alain TAKOODJOU NIMPA, « Question de Management », édition : EMS, septembre 2020, p.141

²³ Formation sur la vaccination contre la Covid-19, Janvier 2021, p2.

Une stratégie de priorisation des personnes à vacciner a été établie tenant compte :

- Du contexte d'approvisionnement progressif des doses de vaccins (Année 2021) ;
- Des données scientifiques relatives aux facteurs de risque avérés de développer une forme sévère de la maladie et aux facteurs de risque d'exposition accrue à la Covid-19

En mai 2021, l'Assemblée mondiale de la Santé, l'organe décisionnel de l'OMS, a en effet fixé l'objectif mondial consistant à vacciner 10 % de la population générale de tous les pays contre la COVID-19 fin du mois de septembre 2021, puis 30 % à la fin décembre 2021. Il a aussi été décidé lors du sommet mondial sur la COVID-19 en marge de l'Assemblée des Nations Unies, en septembre dernier, que 70 % de la population mondiale doit être entièrement vaccinée d'ici septembre 2022.

7- Les effets de la crise sanitaire covid-19 sur la RH

Etant donné l'importance de la ressource humaine pour les organisations, elles doivent remettre en place un plan d'action pour faire face et relever le défi de gérer les impacts de la crise sanitaire, en se basant sur les trois principales dimensions :

Le travail (quoi), la main d'œuvre (qui), et le lien de travail (où).

7-1- Les stratégies concrètes de gestion du travail :

Cet axe stipule à spécifier le travail à faire (quoi) en période de crise à savoir :

- Confirmer les rôles essentiels et les plans de relève ;

La mise en place de plan à court ou à long terme, pour assurer la continuité du fonctionnement de l'organisation qui pourrait être interrompue par l'indisponibilité temporaire des personnes, occupants des postes de direction et des rôles essentiels dû à une contamination ou à un confinement, pour cela des plans de relève servent à préparer et planifier afin de gérer les urgences.

- Evaluer les activités de l'organisation et sélectionner les priorités et les urgences ;

A commencer par déterminer les activités qui nécessitent une présence sur les lieux pour cela les organisations ont remplacé les réunions en personnes par les visioconférences afin de réduire les contaminations du virus entre les employés. C'est une combinaison entre des technologies et des mesures de protection, et de formation qui encouragent le développement de télé travail. Dans le cas où ce n'est pas possible d'exercer les activités à distance, il est nécessaire de déterminer les mesures de sécurité comme la mise en place d'un protocole sanitaire.

- Déterminer les activités urgentes et essentielles ;

Se concentre sur les tâches les plus importantes sans mettre la santé des employés en péril.

- Mise en place d'une équipe inter fonctionnelles ;

Cette équipe détermine et examine les procédures de continuité en se renseignant sur les effectifs, les fonctions, et les centres opérationnels cruciaux ce qui vient en aide aux dirigeants dans la prise de décisions.²⁴

7-2- Les stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre

²⁴ Kare ; Pastakia, Article « Covid-19 des stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre axées sur nos gens » ; Deloitte Développement, Canada, Année 2020

La crise sanitaire de la Covid-19, a aussi eu des répercussions sur la main d'œuvre à travers les différents secteurs et les différentes organisations, qui ont eu recours à plusieurs stratégies afin de surmonter cette période de crise à savoir

- Les comportements des dirigeants ;

Dans une telle période marquée par l'inconnu et l'incertitude, les employés comptent sur leurs responsables pour les orienter, et les rassurer avec une attitude proactive et des messages cohérents en temps réel, et à mesure que les situations évoluent. « Dans ces moments critiques la confiance est efficace plus que le vaccin »²⁵

- Définir une stratégie de communication ;

Etablir un plan de communication dans le but de fournir des renseignements exacts et des informations transparentes sur l'évolution de la situation.

- Sensibilisation des employés aux symptômes et à la prévention de la Covid-19 ;

En ce genre de situation, chaque organisation doit prévoir d'augmenter sa formation sur la sécurité, car les priorités c'est la santé des employés, et il est du rôle des RH d'identifier les employés les plus risqués et prendre des dispositions pour leur offrir des modalités de travail flexibles.

- Réduction temporaire de main d'œuvre

Le recours à la stratégie de réduire les effectifs est dû au ralentissement imposé par la conjoncture de la crise de la covid-19. Les besoins en main d'œuvre sont temporairement perturbés et les employeurs doivent trouver une solution à la gestion de cette perturbation ; certaines organisations ont géré la main d'œuvre aux moyens des soldes des congés, offrir voir imposé des congés non payés, supplémentaires lorsque des réductions d'effectif sont nécessaires tout en respectant les normes d'emplois gouvernementales.

- Revoir les politiques de congés ;

Revoir les politiques de congés, plus précisément les politiques et procédures de congés de maladies y compris les programmes de congés de maladies payés, les congés légaux ainsi que les critères d'admissibilité à un congé de maladie autorisé (comme un certificat médical délivré par un médecin). Bien que les critères d'admissibilité sont souvent modifiés de manière temporaire au cours d'une période de crise, le mieux c'est de viser un juste équilibre entre la protection des congés de maladies contre les abus, ainsi que la protection de l'ensemble des effectifs contre les risques d'infection sur le lieu de travail.

- L'augmentation de l'absentéisme et les refus de travail ;

Se préparer à ce que l'absentéisme augmentera à mesure que les protocoles de dépistage sont appliqués et que les employés présentant des symptômes restent à la maison, il y a aussi les fermetures des écoles, les restrictions de voyages, et les préoccupations personnelles contribuant à ce phénomène. Les organisations doivent également se préparer à une hausse du nombre de refus de travail, et à gérer efficacement ces situations.²⁶

7-3- Les stratégies concrètes de gestion de la crise rapport au lieu du travail

- Préparation du lieu de travail ;

²⁵Jessica Kear sy, Article « Covid-19 des stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre axées sur nos gens » ; Deloitte Développement, Canada, Année 2020

²⁶Jm Kilpartrick, Article « Covid-19 des stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre axées sur nos gens » ; Deloitte Développement, Canada, Année 2020

En cette période de la covid19, chaque organisation doit préparer les lieux de travail en vue d'un confinement ou d'une contamination, afin d'assurer la sécurité des employés. Pour cela, elles devraient nettoyer, et désinfecter soigneusement les environnements de travail.

Dans le cas où un ou plusieurs employés sont contaminés par le virus de la covid19, il doit y avoir un processus clair permettant de retirer l'employé des installations et procéder à désinfecter les lieux de manière appropriée.

- Révision des politiques en matière de médias sociaux ;

Cette stratégie stipule à ce que les politiques de médias sociaux des organisations soient bien appropriés à la crise, tout en privilégiant la santé et la sécurité des employés.

Les dirigeants doivent encourager la communication interne et directe entre les employés, plutôt que le recours aux réseaux sociaux pour avoir un contrôle sur la situation qui aura sans aucun doute des répercussions sur les clients, les marchés, et les régions de production.

- Tenir compte de la provenance des informations qui circulent au travail ;

En période de crise la désinformation n'est pas l'allié des dirigeants et des organisations qui doivent s'imposer comme la source d'informations unique, exacte et à jour appropriée pour leurs effectifs.²⁷

8- La Covid-19 en Algérie

8-1- Arrivée de la Covid-19 en Algérie

Le premier cas de Covid-19 a été confirmé officiellement en Algérie le 25 février 2020 par le ministre de la santé Abderrahmane BENBOUZID à travers le journal télévisé. Ce dernier est un italien salarié d'Eni (Ente National Idrocarburi), arrivé le 18 février 2020 en provenance de la Lombardie, une zone très affectée à l'époque en direction d'Ouargla sur la base de Menzel Ledjmet Est. L'homme a été isolé pendant quatre jours dans la base de vie avant d'être rapatrié en Italie par un vol spécial et les travailleurs du lieu ont été confinés.

De son agent infectieux le SARS-Cov-2, la maladie à coronavirus est passée d'une crise sanitaire à une crise multidimensionnelle touchant à plusieurs disciplines : économique, social, culturel, éducatif...

8-2- Sur le plan économique

La crise sanitaire actuelle, due au coronavirus Covid-19, a montré toute la vulnérabilité des économies mondiales face à des chocs externes imprévisibles, surtout des pays reposant sur des ressources pétrolières. Pour l'Algérie, son économie repose toujours sur les recettes de l'énergie, à travers sa rente d'hydrocarbures, qui assure 95 % de ses recettes, elle est aujourd'hui fortement impactée par cette crise. A la suite de l'effondrement des cours du pétrole, auquel s'ajoute la crise sanitaire du coronavirus, l'Algérie souffre des répercussions désastreuses sur son économie nationale. Une grave crise économique et financière menace le pays.²⁸

²⁷ Je MOIR, Article « Covid-19 des stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre axées sur nos gens » ; Deloitte Développement, Canada, Année 2020,

²⁸ 3KHALID, C. (20/05/2020), La crise économique en Algérie en période de crise sanitaire Covid-19, <https://www.financialafrik.com/2020/05/26/la-crise-economique-en-algerie-en-periode-de-la-crise-sanitairecovid-19/>, (Consulté le 23/10/2021 à 13H18).

La crise sanitaire est venue aggraver l'état de ce secteur déjà très touché par une instabilité politique et décisionnelle depuis plus d'une année. L'impact économique de la crise sanitaire a fait apparaître trois aspects de fragilité majeures qui sont :

- La forte dépendance des recettes budgétaires de l'Etat aux hydrocarbures (énergétiques).
- Une amélioration fortement nécessaire de l'environnement d'activité des PME.
- Et enfin, la protection des couches sociales les plus vulnérables.

L'économie algérienne est victime de la forte réduction de la demande sur le marché des hydrocarbures, un marché qui enregistrait déjà une tendance baissière depuis quelques années. La conséquence directe est l'accentuation du déficit de la balance commerciale (importation supérieure à l'exportation) suite à une baisse enregistrée des recettes d'exportations de l'Algérie pour l'année 2020 et, très probablement, pour les années à venir. Cette baisse des recettes budgétaires estimées à 50 % (selon le Ministère des Finances) va avoir un impact négatif important sur les programmes d'investissements publics, notamment, les investissements dans les infrastructures de développement socio-économique.²⁹

D'après l'expérience de tous les pays considérés comme émergents, il est important de mettre en place une politique publique intégrée, orientée vers le développement des P.M.E.

Pendant la crise sanitaire, nous avons pu observer l'absence d'une politique cohérente de maintien du tissu productif algérien, pépinière mais précieuse pour la construction de l'économie du futur. Ce déficit d'accompagnement des institutions principalement publiques aux P.M.E pourrait avoir des conséquences dramatiques sur sa capacité de rémunération des salariés à court terme, ainsi que sa capacité d'embauche et de survie, à long terme.

L'arrêt de l'activité économique, suite à la crise sanitaire, a eu également un effet négatif sur les revenus salariaux ; en effet, une large couche de la société a vu son niveau de revenu chuter considérablement, voir stopper, ce qui peut avoir une conséquence négative sur la cohésion sociale. Et cette réduction des revenus s'explique par trois facteurs qui sont :

- ✓ L'importance du secteur informel : Avec un grand nombre de travailleurs restés sans revenu, l'informel a été fortement affecté par le confinement.
- ✓ L'inadéquation du cadre législatif régissant les relations professionnelles dans les entreprises privées : elles ont été confrontées à la problématique réglementaire de gestion des effectifs en arrêt de travail pendant cette crise sanitaire. Le code du travail actuel n'offre pas le cadre adéquat à la gestion, entre autres, du chômage partiel. La capacité à distribuer des salaires a été un point de clivage entre l'employeur public et l'employeur privé qui occupe 63 % de la population active (selon les données de l'O.N. S).
- ✓ L'absence d'un système de protection sociale couvrant les pertes de revenu : il est essentiel de repenser le système de protection sociale en général et le système de sécurité sociale en particulier, d'en faire un outil efficace de protection des couches sociales les plus fragiles.

8-3- Sur le plan social

Au-delà des aspects économiques, la pandémie du Covid-19 a impacté gravement la santé et le bien-être. C'est le plus grand défi qu'a rencontré l'humanité depuis la deuxième guerre mondiale, tant au point de la vue sanitaire que socio-économique, et d'autres effets délétères sont à prévoir, alors que tous les systèmes sont déjà affaiblis. Cette crise sanitaire nous rappelle combien notre monde est devenu inégalitaire. Des conditions de vie et de travail, à l'accès à l'éducation, aux soins, ou encore à Internet, de nombreuses dimensions de notre vie sociale sont ébranlées par la pandémie. Elle a mis

²⁹ BENZIANE, A. (06/2020), Rapport final de la CRUO relatif à la réflexion sur le post-Covid-19, Université Oran1 Ahmed Ben Bella, page : 9-10

en évidence les inégalités sociales, économiques et territoriales, en les exacerbant et en faisant exploser les systèmes de santé publique.

La crise de Covid-19 est en passe d'annuler des décennies de progrès dans la lutte contre la pauvreté et la maladie, or les liens entre la pandémie et la crise des soins de santé, associés aux crises financières, économiques et sociales, forment un système très complexe d'éléments interconnectés et en évolution rapide. Comme attendu, cette nouvelle situation a généré

Son lot de difficultés pour les familles, sur l'ensemble du territoire. Au-delà de cette situation, semblable dans tous les pays du monde, il y a lieu de dresser un tableau sur le vécu des algériens au cours de cette période, et de pressentir les problématiques socio-sanitaires à appréhender après l'épidémie, tout en mettant le doigt sur les inégalités sociales de santé qui les exacerbent, ainsi que les principales actions de promotion de la santé à mettre en œuvre.³⁰

Les inégalités sociales ont été accentuées par la pandémie de Covid-19, la population algérienne s'est retrouvée brusquement confrontée à toutes sortes de difficultés quotidiennes suite aux différentes mesures de lutte contre la Covid-19. La crise sanitaire a affecté les services de santé, l'emploi et les conditions de travail, les conditions de vie.³¹

8-3-1- Les services de santé

La morbidité et la mortalité induites par Covid-19 ont généré une surcharge inattendue de l'activité sanitaire. Afin de limiter la contamination en milieu médical, l'accès aux services de santé, publics et privés, ont été réduits à leur niveau minimum.

La baisse de l'accès aux soins est importante, mettant en jeu de nombreux programmes de santé, comme la surveillance des maladies chroniques ou le programme élargi de vaccination chez les enfants. Les services de chirurgie ont dû interrompre leurs actes opératoires programmés et l'activité de chirurgie dentaire est quasiment à l'arrêt. Cette baisse de l'activité de soins produira nécessairement une augmentation des complications dans les maladies chroniques et d'une augmentation de la mortalité évitable.

De façon générale, les inégalités sociales de santé sont exacerbées face aux mesures de confinement, augmentant les risques de santé. Le confinement à domicile favorise chez les individus, des modes de vie délétères. La surnutrition et la baisse de l'activité physique qui en résultent, multiplient les facteurs de risque de maladies chroniques, et principalement l'obésité, et en conséquence les maladies cardiovasculaires.

8-3-2- L'emploi et les conditions de travail

La crise fait peser sur les personnes à faible revenu un risque important sur leur santé et sur leurs revenus qui sont sévèrement affectés. Le confinement est responsable de la perte des emplois dans le secteur informel et chez les personnes qui exercent des métiers journaliers, aggravant les situations de précarité. Ces conditions accentuent les risques de contamination dans ces groupes déjà vulnérables, comme elles induisent des cas de sous-nutrition dans les familles.

Les populations les plus aisées peuvent se permettre de travailler à distance, mais beaucoup de travailleurs (ouvriers, personnel d'entretien, chauffeurs, livreurs, caissières) n'ont pas cette possibilité. En se mobilisant sur le terrain pour assurer le bon fonctionnement du quotidien, ils sont plus exposés à la contamination par le virus.

En somme, tout le monde n'est pas confiné dans de bonnes conditions : grande maison avec jardin ou petit appartement, télétravail ou obligation de travailler à l'extérieur, informatique, enfants à charge, revenus réguliers ou arrêt des revenus.

³⁰ BENZIANE, A. (06/2020), Rapport de synthèse relatif à la réflexion sur le post Covid-19 en Algérie élaboré à partir des rapports finaux de Conférences Régionales des Universités de l'Ouest, du Centre et de l'Est, Université Oran1 Ahmed Ben Bella, page : 5-6.

³¹ BENZIANE, A. Op.cit., page 13-15.

8-3-3- Les conditions de vie

Suite au confinement, les conditions de logement deviennent encombrantes et engendrent plus de risque de propagation soit de contamination à cause de la sur occupation et de l'insalubrité. Cette situation éprouvante peut générer des tensions voire des violences familiales dont les principales victimes sont les femmes et les adolescents.

La crise sanitaire a généré une véritable frayeur chez les individus, en plus des mesures de restriction créant un isolement qui peut être source de comportements à risque tels que l'addiction aux écrans, la toxicomanie, la dépression, l'obésité...

D'autre part, on constate une augmentation des déchets domestiques, de l'utilisation d'internet, des grossesses, des violences conjugales. Sans oublier les groupes sociaux de personnes en situation de handicap, des détenus de prison, des sans-abris et des personnes réfugiées, qui sont exposées suite à la précarité, le manque d'assistance et d'accès aux soins de santé accentuant leur risque de contamination.

Il est essentiel de retenir que les plus touchés par cette crise sanitaire sont les couches sociales déshéritées et aux conditions de vie déjà précaires, petits salariés, travailleurs occasionnels, chômeurs, les familles nombreuses entassées dans des logements exigus, les hommes et les femmes des couches populaires particulièrement, les migrants sans papiers, SDF et sans abris, et les peuples vivant dans la misère et la pauvreté, qui en supportent les conséquences les plus lourdes et les plus dramatiques.

8-4- Sur le plan éducatif

S'ajoute aux disciplines préalablement citées l'éducation et l'enseignement supérieur algérien ont aussi été affectés par cette crise sanitaire. Suite à la décision de fermeture totale ou partielle de la grande majorité des institutions administratives, des établissements scolaires et universitaires ainsi que certaines activités économiques et de services à la date du 22 Mars 2020, les universités ont été dans l'obligation de suspendre toutes les activités pédagogiques d'enseignement et d'encadrement au profit des étudiants. En date du 2 avril 2020, une directive du MESRS (Ministère de l'Enseignement Supérieur et la Recherche Scientifique) a été adressée aux responsables des universités et des écoles supérieures leur demandant de dispenser les cours en ligne.³²

Même si l'Etat et les établissements ont fait des efforts considérables dans le sens des études en ligne, il faut souligner que tous les enfants, tous les élèves, tous les lycéens, tous les stagiaires de la formation professionnelle et tous les étudiants à travers le territoire national, ne sont pas logés aux mêmes conditions d'accès au numérique, et quand ces conditions sont réunies pour les plus aisés, le débit d'internet n'est pas des plus performants. Ceci dit la communauté universitaire reste consciente de la nécessité de maintenir des activités pédagogiques, d'une part pour maintenir un minimum de continuité, et d'autre part pour assurer un environnement favorable, en temps de confinement, comme substitut aux relations sociales comme impact positif à la prise en charge psychologique des parties prenantes (enseignants et étudiants). Malgré la mise en place de l'enseignement de substitution à distance, sur des plates-formes dédiées au e-Learning de l'université, cette dernière a montré ses limites. Il est donc nécessaire de prendre en considération les observations et constatation des limites de manière à les corriger et améliorer la numérisation de l'université algérienne.

Conclusion de chapitre

³² REDOUANE, L. (15/03/2021), Université en Algérie : Vers l'enseignement hybride dès la rentrée 2021, <https://www.dzairdaily.com/universite-en-algerie-enseignement-hybride-rentree-2021/>, (Consulté le 25/10/2021 à 10H21).

Le Covid-19, a pris le mode par surprise. Cette imprévisibilité a engendré, des changements au niveau des organisations voire une intégrale réorganisation dans leurs managements en général, et le travail en particulier.

La pandémie de la Covid19, est une crise sanitaire et aussi une crise socioéconomique qui a atteint tous les pays du monde en 2020. Les administrations publiques, ont été amenées à travailler dans un certain contexte d'incertitude total, et opérer des arbitrages difficiles face aux défis que représente le virus sur le plan sanitaire, économique, et social.

Introduction de chapitre

SONATRACH est le premier complexe en hydrocarbure en Algérie et celui qui nous a ouvert les portes pour notre étude concernant l'impact de la crise sanitaire (Covid-19) sur les relations de travail. A travers ce chapitre, premièrement, on va élaborer la présentation de l'organisme d'accueil SONATRACH plus précisément division association, ainsi que la présentation de la méthodologie de notre recherche. Ensuite, on va essayer d'analyser et de discuter les résultats de l'enquête que nous avons effectuée.

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil (SONATRACH)

Dans cette section, nous allons présenter notre organisme d'accueil en occurrence SONATRACH et la DRGB et puis nous allons présenter notre méthodologie de recherche.¹



1- Présentation de l'organisme d'accueil

SONATRACH est une société National pour la recherche, la production, le transport, la transformation et la commercialisation des hydrocarbures. Créé le 31 décembre 1963, c'est une entreprise publique algérienne d'envergure internationale, considérée comme étant la clé de voute de l'économie algérienne. Le groupe SONATRACH intervient dans un large spectre d'activités tel que : la recherche et exploitation d'hydrocarbures, développement et production d'hydrocarbures, le transport par canalisation, la transformation et la commercialisation des hydrocarbures et de leurs dérivés. SONTRACH se développe également sur d'autres créneaux industriels via ses 154 filiales (105 sociétés en Algérie et 49 à l'international), notamment des activités telles que :²

- La production et l'exploration d'hydrocarbures
- Les services parapétroliers
- La production et la commercialisation d'engrais et des fertilisants
- La construction et l'engineering
- Le dessalement d'eau de mer
- Le transport aérien
- Le trading et le shipping

¹ <https://www.sonatrach.com> (consulté le 05/02/2021).

² <https://www.sonatrachentreprises.dz> (consulté le 05/02/2021).

SONATRACH opère principalement en Algérie aussi à l'international notamment en Afrique (Mali, Tunisie, Niger, Libye, Mauritanie), en Europe (Espagne, Italie, Portugal, Grand Bretagne, France), en Amérique latine (Pérou), aux Etats Unis et en Asie (Chine et Inde) ; par ses différentes filiales.

1-1- Naissance et évolution de la SONATRACH

La compagnie française de pétrole en Algérie (CFPA) et la société nationale de recherche et d'exploitation du pétrole en Algérie (S.N.E.PAL), ont donné naissance à la société pétrolière de gérance (SOPEG) en mars 1959, dont le siège était à paris « France ». Depuis sa création jusqu'en 1971, SOPEG avait pour mission le transport par canalisation d'un oléoduc de Haoud el Hamar au terminal pétrolier de Bejaïa. C'est après l'indépendance et exactement le 31/12/1963 que la SONATRACH a été créée par le décret 63-491 ou elle s'occupait uniquement du transport et de la commercialisation des hydrocarbures.

1-2- Historique de la direction régionale de Bejaia (DRGB)

La **DRGB** est l'une des cinq directions régionales de transports par canalisations des hydrocarbures (**TRC**), et elle est rattachée directement à la division exploitation.

a- Histoire de la DRGB (RTC)

SOPEG : société pétrolière de gérance fut créée le **12 mars 1957**, implantée à l'arrière-port à l'entrée de la ville dans la zone industrielle de Bejaïa, dont le siège était à paris (France). Elle s'occupait du transport par canalisation d'un oléoduc qui s'étendait à Haoud el-hamara située à **25 km** de HASSI MESSAOUD jusqu'au terminal pétrolier de Bejaia dont les premières expéditions du pétrole brute à partir de HAOUD-EL-HAMRA au port de Bejaia ont été réalisées en **1959**. Après la nationalisation des hydrocarbures, SOPEG a donné naissance à l'UTC (unité de transport centre) et la récupération de la part de SONATRACH à **100%** de ses avoirs de l'ex-pétrolier de gérance (SOPEG). La direction de Bejaia relève de la division exploitation de l'activité transport par canalisation de SONATRACH.

b- Le siège de la DRGB (RTC)

La DRGB est implantée dans la zone industrielle à 02 Km au nord-Ouest de la ville en deux parties côté nord et côté sud, qui sont répartis comme suit :

TERMINAL « Sud et nord » : -Surface clôturée :516135 m²

-Surface couverte :7832 m²

- Surface occupée par les bacs :2250 m²

- Hangar de stockage :3800 m²

FOYER :- Surface couverte :1155 m²

PORT PETROLIER :- Surface clôturée :19841 m²

-Surface couverte :300 m²

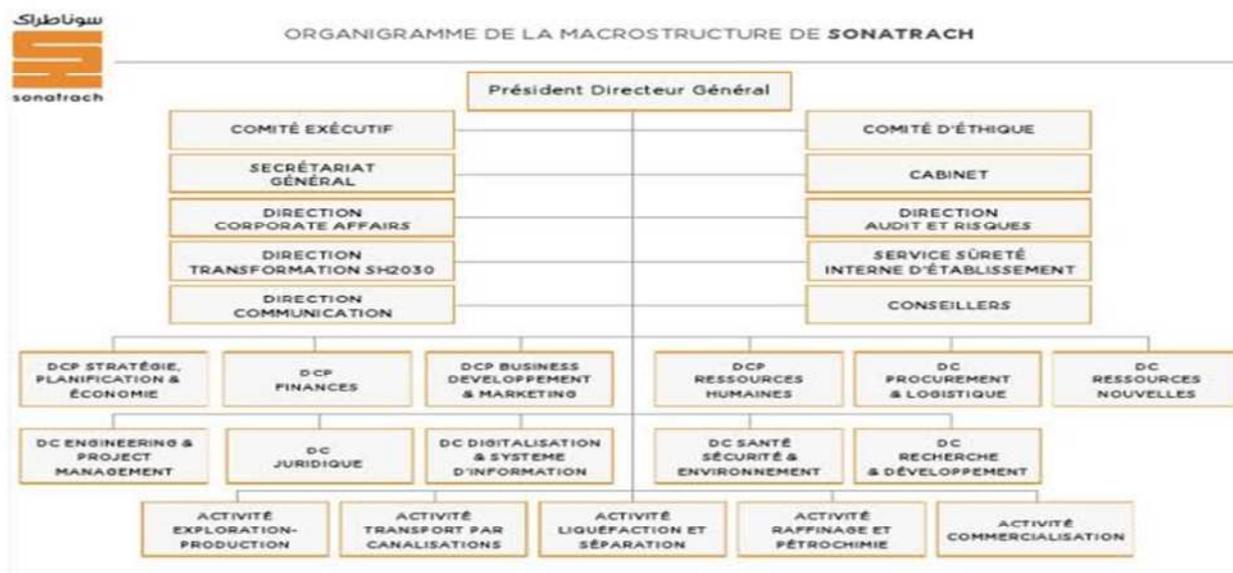
-Surface occupée par les bacs de déballastage :1600 m²

La DRGB a pour le but : la gestion et l'exploitation des ouvrages et coalisation de transport d'hydrocarbures.

- La coordination et le contrôle de l'exécution des programmes de transport arrêtés en fonction des impératifs de la production et de la commercialisation.
- La maintenance, l'entretien et la protection des ouvrages et des canalisations, ainsi que l'exécution des prévisions générales des machines tournante et équipements.
- La conduite des études, la réalisation de gestion du développement des ouvrages et de canalisation.

1-3- Organigramme de la DRGB de SONATRACH

Figure 01 : organigramme de la direction régionale transport centre/RTC



Source : document interne de SONATRACH

- **Département HSE** : il a pour mission la protection et la sauvegarde du patrimoine humain de la DRH et d'assurer le développement du transport des hydrocarbures, son rôle est la prévention, intervention et hygiène de l'environnement.
- **Département de ressource humaine RH** : la mission du département est d'acquérir des ressources humaines en nombre et en qualité, d'assurer l'évaluation de leurs carrières et de planifier les besoins à court et moyen terme tant en effectif qu'en besoin de formation, de perfectionnement et recyclage.
- **Département administration et social ASL** : ce département veille sur le respect des lois en vigueur qui régissent les relations de travail, comme il gère le personnel la DRGB (pointage, remboursement des frais de mission, congé ...)

Section 02 : la méthodologie de recherche

Dans cette section, nous allons présenter les différentes étapes par lesquelles nous avons procédé pour la réalisation de notre étude durant notre stage au SONATRACH, en précisant les outils de collecte de données et les techniques d'analyse.

1- Présentation et objectif de l'enquête

Pour notre travail, nous avons eu recours à une étude mixte : qualitative basée sur un entretien et quantitative basée sur un questionnaire. L'étude que nous avons menée a pour objectif de comprendre l'impact de la crise sanitaire covid-19 sur les relations de travail au sein de l'entreprise SONATRACH. Notre étude sur le terrain s'est faite au cours de mois de février jusqu'au mois d'mars 2023. Nous avons opté pour une démarche méthodologique qui s'appuie sur une approche quantitative à l'aide d'un questionnaire qui a été distribué pour les salariés de différentes

Catégories socioprofessionnelles à s'avoir : la catégorie cadre, maîtrise et exécution. Par ailleurs, nous avons voulu adopter l'approche qualitative vis un entretien avec le DRH et le médecin de travail.

2- L'échantillonnage

L'effectif salarié de SONATRACH étant élevé, nous précisons qu'on a pas pu distribuer un nombre suffisant de questionnaire pour avoir un échantillon représentatif du fait qu'ils nous ont imposé de se limiter uniquement à un échantillon très maigre qui ne doit dépasser 30 salariés, pire encore nous avons récupéré que 25 exemplaires.

3- Les outils de recueil de données

Le recueil d'informations est réalisé à l'aide de deux outils qui sont comme suit :

3-1- l'entretien

À propos de notre démarche qualitative, nous avons opté pour l'élaboration de deux guides d'entretiens administrés en face à face avec le DRH et médecin de travail. Chacune de ces entrevues comporte 25 questions ouvertes. L'objectif de ces deux guides d'entretien (présentés dans l'annexe N° 01 et N° 02) est d'apporter des réponses approfondies, et des informations plus claires.

3-2- Le questionnaire

Le questionnaire est reparti en un ensemble de trois (3) axes (voir l'annexe N°03), qu'on avait sélectionné en s'appuyant sur la revue de littérature :

AXE 01 : profil de répondant

AXE 02 : relation au travail

AXE 03 : les risques physiques « RPS »

AXE 04 : Santé et sécurité durant le covid-19

L'Ensemble de ces axes traite de différentes questions, des questions fermées (réponse par oui ou non), question semi-ouvertes (réponse au choix multiples), et des questions ouvertes.

Dans la présente section, nous avons fait en sorte de présenter les principaux éléments méthodologiques liés à notre recherche. Ainsi, nous recherchons adopter l'approche quantitative via la distribution d'un questionnaire auprès d'un échantillon de 30 salariés de différentes catégories socioprofessionnelles.

Section 03 : analyse et interprétation des résultats

Cette étape est consacrée à l'analyse des données et à l'interprétation des résultats, qu'on a présentés sous forme d'un ensemble de réponses et des tableaux et des schémas graphiques qui exprimeront la relation entre les taux et les pourcentages. On a divisé la présente partie en deux, la première apporte les résultats concernant l'entretien effectué avec le chef DRH, et le médecin de travail, et le deuxième relatif au questionnaire.

1- Analyse et interprétation des résultats du questionnaire

Cette partie concerne les réponses apportées par les enquêtes de la division association de SONATRACH. Elle est consacrée à l'analyse des données et l'interprétation des résultats collectés, et qu'on va présenter par des tableaux qui exprimeront la relation entre les éléments traités.

1-1- Profil du répondant

Dans ce qui suit, nous allons identifier les éléments concernant les collaborateurs enquêtés à savoir : le sexe, l'âge, l'ancienneté professionnelle, le niveau d'instruction, et la catégorie socioprofessionnelle.

Tableau N°01 : présentation de l'échantillon en termes de genre (homme/ femme)

SEXE	L'EFFCTIF (N)	POURCENTAGE (%)
HOMME	20	80,00%
FEMME	5	20,00%
TOTAL	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même.

Les résultats de l'enquête menée auprès des collaborateurs, nous ont permis d'identifier leurs caractéristiques à savoir :

Le sexe : selon données du tableau ci-dessus, on remarque que le nombre d'homme est plus élevé, soit un effectif de **20** hommes ; **80%**, face à un effectif de **5** femmes ;**20%**.

Il est à savoir que cet écart constaté est dû principalement, a la nature du travail effectué au sein de la DRGB qui nécessite toujours des subventions sur terrains, et parfois un travail physique avec une multitude de danger qu'il comporte.

En ce qui concerne les femmes, elles sont généralement orientées vers les tâches administratives.

Tableau N°02 : description des collaborateurs selon l'âge

des

AGE	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
25 ans -35 ans	5	20,00%
35 ans -45 ans	5	20,00%
45 ans-55 ans	9	36,00%
55 ans et plus	6	24,00%
TOTAL	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même.

Les résultats de l'enquête menée auprès des collaborateurs, nous ont permis d'identifier leurs caractéristiques à savoir :

L'âge : la catégorie la plus dominante est là celle de **[45ans-55ans]** avec un effectif de **9** personnes ; soit **36%**, suivie en deuxième position de celle de **[55ans et plus]** par un effectif de **6** personne ; soit **24%**, la catégorie la moins dominante est celle de **[25ans-35ans]** et **[35ans-45ans]** d'un effectif de **5** personne ; soit **20%**.

Ces données statistiques montrent que la population active chez la SONATRACH est une majorité jeune, ceci est dû au fait que la SONATRACH préfère des jeunes en vue de gérer leurs carrières et le travail.

Tableau

N° 03 :

description des
selon l'ancienneté

ANCIENNETE	L'EFFECTIF(N)	POURCENTAGE%
Moins de 5 ans	4	16,00%
Entre 10ans et 15 ans	6	24,00%
Entre 10ans et 15 ans	10	40,00%
15 ans et plus	5	20,00%
TOTAL	25	100,00%

collaborateurs

Source : élaboré par nous-même.

L'ancienneté professionnelle : selon le tableau ci-dessus, on remarque que le taux le plus élevé est celui des enquêtes qui ont une ancienneté entre **10 ans et 15 ans** avec un taux de **40%**, suivi par **24%** qui représente le taux des enquêtes qui ont une ancienneté de **10 ans et 15 ans**. Pa contre les deux autres catégories a des taux moins élevés, **20%** pour les enquêtes ayant une ancienneté de **15 ans et plus** et **16%** pour ceux qui ont une ancienneté **moins de 5 ans**.

Ceci est

qui
main
pour
gérée
selon

CSP	EXECUTION		MAITRISE		CADRE		Total	
NIVEAU D'INSTRUCTION	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%
Baccalauréat	4	13%	2	12,60%	0	0,0%	6	25,60%
Diplôme universitaire	5	17%	3	14,80%	4	13%	12	44,80%
Formation professionnelle	0	0,0%	5	17%	2	12,60%	7	29,60%
TOTAL	9	30,00%	10	44,40%	6	25,60%	25	100,00%

à la politique que la SONATRACH a entrepris consiste à croisée les nouveaux diplômés est une d'ouvre relativement jeune reprendre le flambeau et leurs carrières de travail.
Tableau N°04 : niveau d'instruction de l'échantillon catégories socioprofessionnelles

Source : élaboré par nous-même.

Nous constatons d'après le tableau ci-dessus que les collaborateurs enquêtés ayant un niveau d'instruction un niveau universitaire est plus élevés, avec un pourcentage de **44,80%**, suivi de **29,60%** qui ont une formation professionnelle. En fin des taux de **25,60%** pour un niveau baccalauréat.

On remarque aussi que **13%** des personnes ayant un niveau universitaire occupent des postes des cadres, car ces postes exigent un haut niveau de qualification, suivi de **17%** qui travaillent comme des agents d'exécution et de **14,80%** qui sont des agents de maîtrise.

Quant à celles qui ont un niveau baccalauréat, elles sont réparties en deux catégories, **12,60%** sont des agents de maîtrise, **13%** sont des agents d'exécution.

Pour ce qui est des membres ayant suivi une formation professionnelle, **17%** sont des agents de maîtrise, et **12,60%** sont des cadres.

Ces résultats s'expliquent par le fait que l'entreprise s'assure que chaque personne occupe un poste correspondant à son niveau d'instruction ainsi que ses qualifications et s'efforce de favoriser l'adéquation entre les postes et les profils.

Ceci s'explique par le fait que la plupart des tâches sont complexes et, nécessite une maîtrise et un savoir-faire important et se sont les caractéristiques des exécutions et de cadre de cette entreprise.

1-2- Relation au travail

Tableau

travail	Espace de travail en	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
19 et	Temps de covid-19		
travail	Un bureau partagé	8	32,00%
	Bureau individuel fermé	7	28,00%
	Autre	10	40,00%
	Total	25	100,00%
	Majoritairement de travail	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
	En équipe	4	16,00%
	Seul	12	48,00%
	En équipe de projet	9	36,00%
	Total	25	100,00%

N°05 : espace de en temps de covid-majoritairement de

Source : élaboré par nous-même

D'après le tableau et la figure ci-dessus on remarque que la totalité des collaborateurs enquêtés. On remarque qu'espace de travail en temps de covid-19 un pourcentage de **40%**, suivi de **32 %** qui ont travail un bureau partagé. En fin **28%** pour un bureau individuel fermé. On remarque aussi que là majoritairement de travail au sein de l'entreprise

SONATRACH en deux parties : on a d'un côté les personnes qui travaillent seul avec **48%**, et de l'autre ceux qui travaillent en équipe de projet avec **36%** et le reste c'est une minorité dont **16%** qui travaillent en équipe.

Tableau N°06 : les obstacles et la satisfaction au travail

Les obstacles au travail	L'effectif(N)	Pourcentage (%à
Oui	17	68,00%
Non	8	32,00%
Total	25	100,00%
La satisfaction au travail	L'effectif (N)	Pourcentage (%à
Oui	19	76,00%
Non	6	24,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même.

Nous constatons d'après le tableau ci-dessus nous remarquons qu'un taux **68%** qui aura des obstacles au travail par contre les **32%**. Et pour la satisfaction **76%** des personnes qui satisfait au travail par contre les **24%**.

D'après cette analyse statistique, on est arrivés à déduire que la majorité **44.40%** de maîtrise écrasant de notre échantillon ont formation professionnelle ce qui explique la stratégie de la SONATRACH qui consiste à croisée les nouveaux diplômés pour a qui représente **76%**.

Tableau N°07 : le travail et les horaires fixée durant le covid-19

Travaillé vous durant le covid-19	L'effectif (N)	Pourcentage (%)
Oui	6	24,00%
Non	19	76,00%
Total	25	100,00%
Les horaires de travail est-il fixe	L'effectif (N)	Pourcentage (%)
Oui	20	80,00%
Non	5	20,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même.

Nous constatons d'après le tableau ci-dessus nous remarquons qu'un taux **80%** des horaires de travail est-il fixe par contre les **20%** .et pour les personnes qui travaillé durant le covid-19 y a seulement **24%** qui travaille et **76%** ne travaille pas.

Tableau N°08 : les charges au

travail

Charge au travail	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Oui	21	84,00%
Non	4	16,00%
Total	25	100,00%
Charge physique	18	72,00%
Charge mental	7	28,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même.

Nous constatons d'après le tableau ci-dessus que les données, **84%** des enquêtés souffre de la charge du travail revanche de ceux qui ne souffre pas et qui représentent un taux de **16%**.

La majorité qui souffre de la charge au travail souffre d'une charge physique au taux de **72%** et généralement des agents de maîtrise puis certains des cadres qui souffre d'une charge mentale au taux de **28%**.

D'après cette analyse statistique, on est arrivés à déduire que la majorité masculine avec un taux de **80%** écrasant de notre échantillon ont charge physique **72%** ce qui explique la stratégie de charge de travail de la SONATRACH qui consiste à acquérir une relativement compétence et apte à innover un Main d'ouvre et la satisfaction de travail.

Tableau N°06 : les relations avec les collègues et le bien-être au travail

être

Relation avec les collègues	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Bonne	17	68,00%
Assez bonne	6	24,00%
Pas du tout	2	8,00%
Total	25	100,00%
Le bien-être au travail est les conditions atteindre	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Beaucoup	15	60,00%
Moyennement	8	32,00%
Pas du tout	2	8,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même.

D'après le tableau ci-dessus, on remarque que la relation avec les collègues par l'entreprise qui sont exprimés avec un taux de **68%** et bonne relation, suivi par un taux de **24%** et assez bonne, et **8%** quant au reste ils mesurent qu'elle est

mauvaise relation. Nous constatons d'après les données du tableau que **60%** des personnes interrogées pensent que le bien-être au travail contribue considérablement à atteindre les objectifs, tandis que **32%** pensent qu'il contribue moyennement et **8%** le reste non travaillent pas.

Plus qu'une obligation légale, le bien-être au travail a beaucoup à offrir, tant au profit de l'employeur qu'au profit de l'employé : « l'employeur qui met en place de bonnes conditions de travail favorise la motivation de ses salariés (la performance et le chiffres d'affaires de l'entreprise passeront à la hausse) ; l'employé passe une majeure partie de ses journées au bureau. Meilleures sont ses conditions de travail, plus agréable est son quotidien. »

1-3- Les risques physiques « RPS »

Tableau 07 : indicateurs courants pour évaluer les risques psychosociaux

Indicateurs courants pour évaluer Les risques psychosociaux	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Taux d'absentéisme pour raison de santé	9	36,00%
Taux de rotation des agents	4	16,00%
Taux de visite sur demande aux médecines de prévention	8	32,00%
Nombre d'acte de violence physique envers le personnel	4	16,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même.

D'après les résultats obtenus, notre premier constat est que **36%** des taux d'absentéisme pour raison de santé, suivi, **32%** de taux de visite sur demande aux médecines de prévention, et **16%** pour les taux de rotation des agent et nombre d'acte de violence physique envers le personnel.

Type d'intervention	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Diagnostic des RPS	6	24.00%
Intervention de type changement organisationnel ou centrée sur l'amélioration des conditions de travail	9	36.00%
Les deux	10	40.00%

Total	25	100.00%
-------	----	---------

Tableau

08 : type
d'intervention

Source : élaboré par nous-même.

D'après les résultats de notre enquête on remarque que la totalité des collaborateurs enquêtés possèdent des deux types **40%**, suivi, **36%** l'intervention de type changement organisationnel ou centrée sur l'amélioration des conditions de travail puis **24%** la diagnostic des RPS.

Tableau 09 : les conflits sont-ils résolus de manière équitable

Les conflits sont-ils résolus de manière équitable	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Dans grand mesure	11	44,00%
Plus ou moins	9	36,00%
Dans une faible mesure	5	20,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même.

Bien que les conflits résolus de manière équitable dans grand mesure soient **44%** puis **36%** dans plus ou moins ; en fin **20%** dans une mesure faible.

D'après cette analyse statistique, on est arrivé à déduire que la majorité selon l'âge qui représente **36%** écrasante de nos enquêtes ce qui explique la stratégie de la SONATRACH ceci démontre donc que les conflits sont-ils résolus de manière équitable dans grand mesure **44%** d'acquiescer leurs conflits.

Tableau

10 : le rôle
au travail,
soumis(e) a
demandes

le rôle de conflit au travail, êtes-vous soumis(e) a des demandes contradictoires	l'effectif(N)	pourcentage(%)
Dans grand mesure	11	44,00%
Plus ou moins	9	36,00%
Dans une faible mesure	5	20,00%
Total	25	100.00%

de conflit
êtes-vous
des

contradictoires

Source : élaboré par nous-même.

Le tableau ci-dessus montre que le rôle de conflits au travail est dans grand mesure **44%**, **36%** plus au moins et les **20%** dans une mesure faible.

Tableau

11 : Durant

le covid-19
confiance
collègues

Fat-il
entre les
de travail

Durant le covid-19 Fat-il confiance entre les collègues de travail	L'effectif(N)	Pourcentage(%)
Dans grand mesure	11	44,00%
Moyennement	9	36,00%
Pas du tout	5	20,00%
Total	25	100.00%

Source : élaboré par nous-même.

On remarque que d'après le tableau ci-dessus que la confiance entre les collègues de travail que **44%** dans grand mesure, et **36%** pour moyennement en fin, les **20%** qui reste elle ne fait pas confiance.

1-4- Santé et sécurité durant le covid-19

Tableau 12 : les dans la réalisation au travail

Risque dans la réalisation au travail	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Oui	15	60,00%
Non	10	40,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même

Selon les données de terrain, **60%** des enquêtes sont exposés aux risques dans la réalisation de travail et un pourcentage de **40%** qui représente les éléments non exposés aux risques.

Tableau 13 : la santé et la sécurité de l'entreprise

La santé et la sécurité de l'entreprise	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Excellentes	12	48,00%
Bonnes	7	28,00%
Passables	4	16,00%
Mal	2	8,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même

D'après le tableau, nous pouvons déduire que la sante et la sécurité de l'entreprise **48%** est excellentes, et **28%** bonnes, et **16%** est passables, par contre les **8%** qui reste sont mal.

D'après ces résultats statistiques, on conclut que la majorité écrasante des enquêtes estime que les **40%** de l'ancienneté pensent que la santé et la sécurité de l'entreprise est une excellents a **48%**.

Tableau N° 13 : l'hygiène de l'entreprise

L'hygiène de l'entreprise	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Excellente	11	42,31%
Bonne	7	26,92%
Moyenne	6	23,08%
Mauvaise	2	7,69%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même

Dans ce tableau ci-dessus, on remarque que l'hygiène de l'entreprise au travail est encadrée et règlementée par plusieurs articles du code du travail ses recommandations s'adressent aussi bien à l'employeur qu'a l'employé. Concernent le chef d'entreprise. Nous pouvons déduire que **42,31%** des personnes enquêtées trouvent que l'hygiène au sein de SONATRACH est excellente, **26,92%** est bonne, est les **23,08%** trouvent moyenne, et en fin les **7,67%** l'hygiène restants la trouvent mauvaise.

Tableau N°14 : les conséquences de la crise sanitaire sur les relations de travail

les conséquences de la crise sanitaire sur les relations de travail	L'effectif(N)	Pourcentage(%)
Communication	10	40,00%
Destinataire	9	36,00%
Autre	6	24,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même

Dans ce tableau ci-dessus, on remarque que les conséquences de la crise sanitaire sur les relations de travail que la communication est plus importante à l'entreprise SONATRACH avec un pourcentage **40.00%**, suivi par le destinataire un pourcentage de **36.00%**, et en fin les autres conséquences de la crise sanitaire sur les relations de travail présentés par **24.00%**.

Tableau n°15 : les personnes infectées au covid-19 parmi vos employés

Les personnes infectées au covid-19 parmi vos employés	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Oui	25	100,00%
Non	0	0,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même

Non remarquons, d'après le tableau ci-dessus que la totalité **100%** de l'entreprise SONATRACH à confirmer que les personnes infectées au covid-19 parmi ces employés.

Tableau N° 16 : comment

avez-vous réagit à

Comment avez-vous réagi à cette situation	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Fermeture de service	0	0,00%
Dépistage de tous les personnes	19	76,00%
Arrêt de l'activité	0	0,00%
Autre	6	24,00%
Total	25	100,00%

cette situation

Source : élaboré par nous-même

D'après les résultats de tableau ci-dessus nous pouvons déduire que la situation de l'entreprise SONATRACH est dépistage de toutes les personnes avec un taux **76%**.

Tableau N° 17 : les

obstacles
la crise

Les obstacles trouvés par SONATRACH pendant la crise sanitaire	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Les restrictions sanitaires	5	20,00%
Confinement	8	32,00%
Le stresse	9	36,00%
Autre	3	12,00%
Total	25	100,00%

trouvés par
SONATRACH pendant
sanitaire

Source : élaboré par nous-même

D'après les réponses collectées, le stress était la première source de difficultés ressentie par les entreprises **36.00%**, suivi par le confinement **32.00%**, puis vient après les restrictions sanitaires **20.00%**, et autre obstacle qui n'avaient pas de grand effet représenté par **12.00%**.

Tableau N° 18 : les moyennes nécessaires mis à disposition par SONATRACH afin d'éviter la propagation du virus

Les moyennes nécessaires mis à disposition par SONATRACH afin d'éviter la propagation du virus	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Oui	18	72,00%
Non	7	28,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même

Nous remarquons, d'après le tableau ci-dessus que **72.00%** des entreprises a confirmé la mise à disposition des moyens nécessaires par SONATRACH pour protéger son personnel contre le covid-19. Nous citons la distribution des bavettes, gel, hydro alcoolique, eau de javel, distinction physique entre les collègues, pris de température des employés. Concernant les autres actions les entreprises ont mis en congés les personnes suspectes, des femmes enceintes ou ayant des maladies chroniques. Et pour **28.00%** répondu par non.

Tableau N°19 : suivi médical au sein de votre entreprise

Suivi médical au sein de votre entreprise	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Oui	19	76,00%
Non	6	24,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même

D'après les résultats obtenus de notre enquête, on constate que le pourcentage majoritaire des employés avec un taux de **76.00%** ont suivi médicalement au sein de l'entreprise puis les **24.00%** qui restent ont pas suivis.

Tableau N° 20 :

le stress durant
covid-19

Le stress durant la période de covid-19	L'effectif(N)	Pourcentage (%)
Oui	25	100,00%

la période de

Non	0	0,00%
Total	25	100,00%

Source : élaboré par nous-même

Non remarquons, d'après le tableau ci-dessus que la totalité **100%** de l'entreprise SONATRACH à confirmer que stressée durant la période de covid-19.

2- Analyse et interprétation des résultats de l'entretien

Cette partie les réponses apportées par le DRH et le médecin de travail qui concernent l'impact de covi-19 sur les relations de travail sur la division SONATRACH. Comme on l'a signalé précédemment, cet entretien est divisé en deux :

2-1- L'entretien avec le DRH

Question n °01 : Votre entreprise-t-elle de l'importance au bien-être au travail ?

Réponse n°01 : « Oui, des conditions physiques, sociales, sont mises en œuvre pour cela. »

Question n °02 : avez-vous travaillé durant la période de confinement total ?

Réponse n°02 : « Oui »

Question n °03 : quelle sont les procédures que vous avez entreprise faire face à la crise sanitaire ?

Réponse n°03 : « Le télétravail, des plannings de travail aménagés, réduction des effectifs sur sites »

Question n °04 : quelle sont les instructions que vous avez données au retour de confinement ?

Réponse n°04 : « Continuer à observer les mesures de sécurité. »

Question n ° 05 : selon vous, quel sont les risques psychologiques liés à la crise sanitaire dans la réalisation ont de votre travail ?

Réponse n°05 : « Déstabilisation, stress, angoisse, peur, incertitude, ... »

Question n ° 06 : avez-vous travaillé à distance (télétravail) ?

Réponse n°06 : « Non. »

Question n °07 : été vous satisfait de ces moyennes mis en place ?

Réponse n°07 : /

Question n ° 08 : quelle sont les conséquences de la crise sanitaire sur les relations de travail ?

Réponse n°08 : « La pandémie Covid-19 a déshumanisé les relations de travail (distanciation, communication,). »

Question n °09 : les principales difficultés rencontrent par l'entreprise SONATRACH ?

Réponse n°09 : « La réduction des marchés (moins de ventes). »

Question n ° 10 : L'impact de la réduction de nombre de l'heure de travail sur les activités des entreprises ?

Réponse n°10 : « L'activité principale de l'entreprise a continué à fonctionner difficilement, ce qui s'est répercuté sur les résultats. »

Question n ° 11 : les obstacles trouvés par l'entreprise pendant la crise sanitaire sur les relations de travail ?

Réponse n°11 : « L'obligation de respecter la distanciation sociale. »

Question n ° 12 : souffrez – vous de charge du travail ?

Réponse n°12 : « Oui »

Si oui, quels genres ?

Charge mentale

Question n ° 13 : est-ce que l'entreprise veille sur l'amélioration des conditions de travail par SONATRACH ?

Réponse n°13 : « Oui »

Question n ° 14 : êtes-vous satisfais dans votre travail ?

Réponse n°14 : « Oui »

Question n ° 15 : vos relations avec vos collègues sont ?

Réponse n°15 : « Bonnes »

Question n ° 16 : Y a- t- il des personnes infectées au covid-19 parmi vos employées ? **Réponse n°16 :** « Oui »

Si oui, comment avez-vous réagir à cette situation ?

Les atteintes ont été mis en congé et suivis par le médecin du travail.

Question n ° 17 : à quoi ressemble votre journée de travail chez SONATRACH ?

Réponse n°17 : « Parfois, c'est une journée très chargée, parfois moins. »

Question n ° 18 : les horaires sont-ils fixes ou plutôt flexibles chez SONATRACH ?

Réponse n°18 : « Les horaires sont fixes, de par la loi déjà, mais il peut nous arriver de travailler au-delà des heures fixées. »

Question n ° 19 : comment est-ce que SONATRACH a réagi à la pandémie de covid-19 ?

Réponse n°19 : « Elle a mis en place des moyens de lutte contre la propagation (réduction des effectifs sur sites, nettoyage poussés, renforcement des distanciations, masques,). »

Question n ° 20 : quelles questions vous a-t-on posées lors de votre entrevue chez SONATRACH ?

Réponse n°20 : « Diplôme, Régime de travail, Disponibilité, Expérience, Connaissance, Connaissance de l'entreprise. »

2-2- L'entretien avec le médecin de travail

Question n ° 01 : Est-ce que le fait de devoir aller travailler sur votre lieu de travail pendant la période de confinement vous a stressée ?

Réponse n°01 : « Oui »

Question n ° 02 : Est-ce que le contact avec les patients vous a stressé pendant cette période-là ?

Réponse n°02 : « Oui »

Question n ° 03 : Quels sont à votre avis les secteurs les plus touchés par la covid-19 au sein de l'entreprise SONATRACH ?

Réponse n°03 : « L'administration »

Question n ° 04 : Durant cette période votre entreprise a-t-elle réduit le nombre d'heures de travail ?

Réponse n°04 : « Oui »

Si, oui – est-ce qu'il a eu un impact sur votre activité ?

L'impact économiques

Question n ° 05 : y a-t-il des personnes infectées au covid-19 parmi vos employés ?

Réponse n°05 : « Oui »

Si oui, comment avez-vous réagi à cette situation ?

Isolement des malades, Dépistage de tous les sujets contacte.....

Question n ° 06 : Quelles sont les principales difficultés que rencontre votre entreprise durant la crise sanitaire ?

Réponse n°06 : « Relâchement dans l'observation de Protocol sanitaire covi-19 »

Question n ° 07 : vos relations avec vos collègues sont ?

Réponse n°07 : « Bonne »

Question n ° 08 : à quoi ressemble votre journée de travail chez SONATRACH ?

Réponse n°08 : « Des fois c'est une journée très chargé, parfois moins. »

Question n ° 09 : comment est-ce que SONATRACH a réagi à la pandémie de covid-19 ?

Réponse n°09 : « Elle a mis en place des moyens de lutte contre la propagation (réduction des effectifs sur sites, nettoyage poussés, renforcement des distanciations, masques, gèle, appareil de mesure de la température, tous les moyennes ...). »

Question n ° 10 : êtes-vous satisfais dans votre travail ?

Réponse n°10 : « Oui »

Question n ° 11 : connaissez-vous les risques liés à votre secteur d'activité ?

Réponse n°11 : « Oui »

Question n ° 12 : avez-vous été victime ou d'une maladie durant le covid-19 ?

Réponse n°12 : « Oui, je suis tombé malade 3 fois »

On remarque qu'à côté des relations de travail la DRH et le médecin de travail joué un rôle très important durant la crise sanitaire covid-19, il fait partie des membres fondateurs de la cellule de crise. Parmi ses missions le partage des conditions au travail, tous les moyennes et conseiller les collaborateurs.

3- Synthèse des résultats

D'après les résultats de notre questionnaire auprès de l'échantillon enquêté, nous avons recueilli un ensemble d'informations en ce qui concerne l'impact de la crise sanitaire covid-19 sur les relations de travail au sien de SONATRACH, qui comporte difficultés pratique à savoir : les relations de travail, RPS et risque physique et Santé et sécurité durant le covide-19.

- SONATRACH tout en rappelant les mesures sanitaires à suivre : « Respect des gestes barrière et des règles de distanciation physique ; Port du masque de protection, la prévention du risque de transmission aéroportée du virus SARS-CoV2 ; favoriser l'acquisition des réflexes Hygiène, Santé & Sécurité appropriés,
- Le rôle du DRH pour faire face à la crise sanitaire On constate que le DRH joue un rôle très important durant la situation de crise, qui est de guider les RH en situation de crise pour assurer la continuité du travail, durant des situations délicates, assurer la sécurité et la santé du personnel, le DRH doit être réactif pour élaborer des stratégies efficaces contre cette crise, et être impérativement stricte pour assurer l'application des mesures réaliser durant cette crise.
- Le médecin de travail joué un rôle très important durant la crise sanitaire covid-19 Elle a mis en place des moyens de lutte contre la propagation (réduction des effectifs sur sites, nettoyage poussés, renforcement des distanciations, masques, gèle, appareil de mesure de la température, tous les moyennes...

Conclusion de chapitre

A la fin de ce chapitre, nous avons pu dévoiler l'impact de la crise sanitaire de la covid-19 sur les relations de travail au sein de SONATRACH en analysant diverses données recueillies lors de notre stage pratique.

D'après les résultats de notre questionnaire, Cette étude nous a permis de constater :

- La crise sanitaire a touché de manière différenciée les activités des entreprises.
- L'entreprise a fait des plans de préparation pour faire face contre la propagation de la pandémie de covid-19 tels que le confinement des personnels.
- Favoriser le télétravail, affiche du port du masque dans les bureaux, les conflits sont-ils résolus de manière équitable, les horaires de travail est-il fixe, améliorer les conditions de prise en charge des malades atteints du COVID-19

Par conséquent, l'entreprise doit éventuellement mettre son plan de continuité à jour afin de pouvoir faire face à cette crise qui est le covid-19 et qui peut avoir des répercussions importantes aussi bien au niveau humain, social, que sur le plan économique, et pour cela l'entreprise s'est engagée à prendre des mesures de sécurité et santé au travail, qu'elle devra renforcer tant que cette pandémie covid-19 sera toujours présente. Elle doit prendre en compte les exigences et les attentes des employés afin d'assurer leur relation au travail et sécurité au travail au sein de cette entreprise.

Le travail est l'une des activités humaines fondamentales dans la vie des individus et des sociétés. C'est la roue qui fait avancer la renaissance de la société, est c'est l'une des activités humaines anciennes et modernes, qui peut se poursuivre dans le future, compte tenu de la grande importance du travail. De nombreux organisations et entreprises ont été créés pour réglementer cette activité chez les individus. Ces derniers, dans l'exercice de ses missions et fonctions peut être exposé à un dysfonctionnement qui pourrait se transformer en crise quel que soit économique, politique, social...etc., et pour tenter de réparer et de résoudre cette crise et d'en réduire les dégâts, les institutions recourent en premier lieu à la communication.

Le covid-19 a eu un impact mondial majeur depuis son apparition fin 2019. Au cours des premières années de la pandémie, des mesures de santé publique drastiques ont été mises en place dans de nombreux pays pour contenir la propagation du virus. Des confinements, des restrictions de voyage, des fermetures d'entreprises et d'écoles ont été mis en œuvre pour limiter les contacts sociaux et réduire les infections.

La recherche scientifique s'est rapidement mobilisée pour comprendre le virus et développer des vaccins efficaces. Dans un laps de temps relativement court, plusieurs vaccins ont été mis au point et déployés à l'échelle mondiale. Les vaccins ont joué un rôle essentiel dans la lutte contre la maladie, en réduisant les hospitalisations et les décès liés au covid-19.

Cependant, malgré les progrès réalisés, le covid-19 continue de représenter une menace pour la santé publique dans de nombreuses régions du virus ont malgré, certains étant plus transmissibles ou présentant une résistance de la surveillance continue, de la recherche et du développement de nouvelles interventions pour lutter contre l'évolution du virus.

La pandémie a également eu des conséquences socio-économiques significatives. De nombreux secteurs ont été durement touchés, avec des pertes d'emplois massives, des perturbations des chaînes d'approvisionnement et une contraction économiques. Les populations vulnérables, y compris les personnes âgées, les personnes atteintes de comorbidités marginalisées, ont été particulièrement touchés par la maladie et ses répercussions.

La pandémie du virus COVID-19 qui touche notre pays depuis le mois de mars 2020 à l'instar de toutes les nations a eu un impact sur le fonctionnement de l'ensemble de la société dans toutes ses dimensions humaines, sanitaires, économiques et sociales. Au-delà de la question sanitaire et des pertes humaines, qu'elle a entraînée il faut reconnaître que la seule mesure que les pouvoirs publics avaient à leur disposition, pour réduire la propagation de la pandémie, c'est-à-dire le confinement sous toutes ses formes a bouleversé nos pratiques économiques, sociales et culturelles.

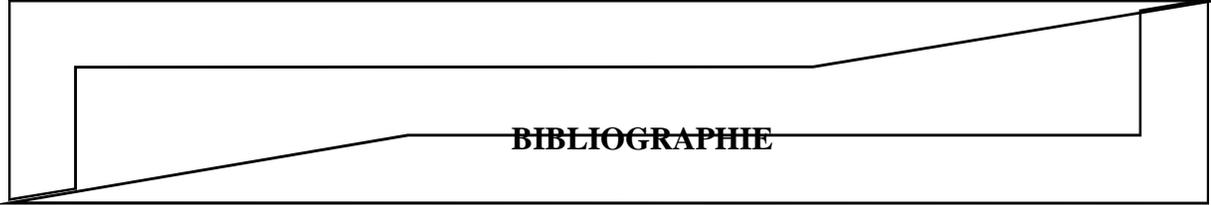
L'intérêt principale de cette étude était de trouver la réponse a la question principale de recherche suivant : quel est l'impact de la crise sanitaire (covid-19) sur les relations de travail au sein de l'entreprise SONATRACH ? ainsi que sur l'ensemble des hypothèses formulées.

Cependant, compte tenu de notre sujet de recherche, nous pouvons souligner, à travers les lectures effectuées et l'enquête menée au sein de SONATRACH, que l'entreprise accorde plus d'importance sur cette crise sanitaire covid-19 sur les relations de travail. En nous basant sur les entretiens et questionnaires. Nous avons pu collecter les données nécessaires auprès de la direction et de plusieurs employés dont l'analyse nous a permis de constater certains résultats empiriques.

À travers cette enquête, on n'a pu remarquer que la crise sanitaire a eu de fortes répercussions sur le quotidien des relations de travail entre les salariés et la DRH et le médecin de travail, aussi que sur le volet social, au sein de l'entreprise SONATRACH.

Aussi on a constaté que la direction a très vite réagit avec un ensemble d'actions pour faire face à cette situation de crise.

En fin la crise sanitaire COVID-19 a eu un impact négatif et positif sur les relations de travail de l'entreprise SONATRACH, cela confirme les deux hypothèses.



Bibliographie

• Ouvrage, Article, revue, rapport et Dictionnaire :

- Michel Leclerc, Michel Quimper (2003), « les relations du travail au Québec », 2^e édition, Canada, presses de l'université du Québec
- Denis Jean, Philippe Marti, Alain Charles, Silem Ahmed, (2016), « lexique de gestion et de management », Dunod
- Roussel Patrice (1996), « rémunération motivation et satisfaction au travail », édition Economica, Paris
- Emery Y, Gonin F, « gérer les ressources humaines », bibliothèque des ressources humaines, Lausanne, 1999
- Claude Levy-Leboyer, la motivation dans l'entreprise. 2^{ème} édition. Ed d'organisation. Paris.2003
- Yves Emery et François Gonin, gérer les ressources humaines, bibliothèque des ressources humaines. Lausanne, 1999
- Brun J P, « management d'équipe : sept leviers pour améliorer bien-être et efficacité au travail ». Edition D'ORGANISATION, Paris, 2009
- CHOQUETTE, Evelyne. Une analyse de la motivation intrinsèque/extrinsèque pour une affectation internationale auprès de diplômés de MBA. 2006. P 21, (en ligne disponible sur le site : <https://papyrus.bib.umontreal>, consulté le 28/2/2023
- Sylvee Saintonge et Victor Haines, « gestion des performances au travail », édition de Boeck, Lere Ed. Bruxelles, Paris, 2007
- Kalika Michel, management stratégie et organisation, 6^e édition, Paris, Vuibert, 2006
- Descarpentries Jean-Marie et Korda Philippe, l'entreprise déconseillée : comment libérer le potentiel des organisations, NM, Albin Michel, 2007
- Marmuse C, performance, in Joffre, P. et Simon, encyclopédie de gestion,
- Barraud Didier V, Guerrero S, et Igalens J, l'effet des pratiques de GRH sur la performance des entreprises : le cas de pratique de mobilisation, in revue de gestion de ressources humaines, N°47, janvier-février-mars, 2003
- Fernandez Alain. Les nouveaux tableaux de bord des managers, 5^{ème} édition Eyrolles, Paris, 2011
- Granger Laurent, comment définir les indicateurs de la performance?, (disponible sur le lien : <http://www.manager-go.com/finance/indicateurs-de-performance.htm#>, consulté le 26/3/2022).
- Nicole d'Almeida, Thierry Libaert, la communication interne de l'entreprise, Dunod Paris, 2002
- Bruno Joly, la communication, édition de Boeck, Bruxelles 2009
- Annie Bartoli, communication et organisation, édition organisation, France, 1998
- L. DEMONT, A. KEMPF, M. RAPIDEL, C. SCIBETTA, communication des entreprises, stratégies et pratiques, édition Nathan, Saint-Just-la-Pendue, 2001.
- Annie Bartoli, communication et organisation, pour une politique générale cohérente, les éditions d'organisation, Paris 1998
- Code du travail, (art64)
- Idem, article 2
- Code de travail, article (17-22)
- P. Perilhon. La gestion des risques. DEMOS, Paris, 2007
- Groupe Eyrolles, 2008, « les risques psychosociaux », édition d'organisation, Paris, p13.
- Nicolas Pichon, 2014/2015, « les risques psychosociaux », 2^{ème} année de BACHELOR of business School en alternance (B2A)

- Katie Dunphy, « Comprendre les risques physiques liés aux changements climatiques »,2021
- Nicolas Pichon, 2014/2015, « les risques psychosociaux », 2^{ème} année de BACHELOR of business School en alternance (B2A)
- CHRISTOPH Carre « sortir des conflits avec les autres », édition EYROLLES, paris 201
- SYDOU kamissoko, « Guide méthodologique de PGC », édition Kita, 2008
- JONATCH mary, « théories des organisations », éditions de Boeck université, paris, 2000
- DALAN Shimon. L et autre, « psychologie du travail et comportement organisationnel », 2ème édition », Gaétan Morin, canada, 2002
- P. lagadec, « la gestion des crises, outil de réflexion à l’usage des décideurs », MC Graw-hill, MARS1991
- Dr. kohenjameleddine, Pr.belyamanilahcen et Pr. Ahmed rhassane el adib, « crise sanitaire et stratégie de communication », septembre2020,p2
- Dr. Mahmoud boudrarene, « covid-19 et traumatisme psychique », Edition koukou, mars2021
- Taskin, L. et Vendramin, P. (2004). Le télétravail, une vague silencieuse : Enjeux socioéconomiques d’une nouvelle flexibilité, Louvain-la-Neuve : Presses Universitaires de Louvain,
- C’est d’ailleurs ainsi que le définit l’article L.1222–9 du Code du travail français,
- Anne Savary, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en informatique de gestion, contribution à l’analyse du changement de la qualité de vie des télétravailleurs à domicile et en particulier de l’influence des techniques de dépannages à domicile, université du Québec à Montréal, Canada, année universitaire juin 2006,
- Le télétravail en Algérie est régi par le Code du travail algérien et plus précisément par un décret en date du 08 décembre 1997
- Amel Benrejdal, la problématique du télétravail dans la législation algérienne comme modèle moderne d’organisation du travail pendant la période de pandémie de Covid-19, les cahiers du Cread – Vol. 36 – N° 03 – 2020
- Taskin, Laurent, reflets et perspectives de la vie économique, 2003/1 (Tome XLII, p.81)
- Taskin, L. (2003) Télétravail, les mythes d’une success story : Entre autonomie et contrôle. Gestion 2000, vol. 2/03,
- Monein David, mémoire de DEA de droit social, le télétravail : la nécessaire création d’un statut spécifique ? Université de Lille 2, faculté des sciences juridiques, politiques et sociales, année universitaire 2001 – 2001

- Édouard desvaux, Jean-François faucher, covid-19 : aspects cliniques et principaux éléments de prise en charge, revue franco pH lab., n°526, novembre 2020
 - Dr. ketfi, cours de microbiologie :4eme année pharmacie, faculté de médecine de Sétif ,2019-2020
 - Revue algérienne d'économie et gestion vol. 14, N° :02 (2020)
 - Christine Defunas, « Question de Management », édition : EMS, septembre 2020
 - Franck BRILLET, « Question de Management », édition : EMS, septembre 2020
 - Marie-Léandre GOMEZ, « Question de Management », édition : EMS, septombbre2020
 - Djamila ALAKTIF, « Question de Management », édition : EMS, septonmbre2020
 - Joseph NZONGANG et Alain TAKOODJOU NIMPA, « Question de Management », édition : EMS, septembre2020
 - Formation sur la vaccination contre la Covid-19, Janvier 2021
 - Kare ; Pastakia, Article « Covid-19 des stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre axées sur nos gens » ; Deloitte Développement, Canada, Année 2020
 - Jessica Kear sy, Article « Covid-19 des stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre axées sur nos gens » ; Deloitte Développement, Canada, Année 2020
 - Jm Kilpartrick, Article « Covid-19 des stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre axées sur nos gens » ; Deloitte Développement, Canada, Année 2020
 - Je MOIR, Article « Covid-19 des stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre axées sur nos gens » ; Deloitte Développement, Canada, Année 2020
 - 3KHALID, C. (20/05/2020), La crise économique en Algérie en période de crise sanitaire Covid-19, <https://www.financialafrik.com/2020/05/26/la-crise-economique-en-algerie-en-période-de-la-crise-sanitairecovid-19/>, (Consulté le 23/10/2021 à 13H18)
 - BENZIANE, A. (06/2020), Rapport final de la CRUO relatif à la réflexion sur le post-Covid-19, Université Oran1 Ahmed Ben Bella
- **Site web**
 - [https://algeria.un.org/fr,\(2020\)](https://algeria.un.org/fr,(2020)) , L'analyse rapide de l'impact socio-économique de covid19 sur l'Algérie. Nations unies Algérie,
 - <https://www.sonatrach.com>
 - <https://www.sonatrachentreprises.dz>
 - **Mémoire**
 - Sekhri h, oussaid z, mémoire fin de cycle, « la disponibilité des moyens de lutte contre le corona virus covid-19 en Algérie, 2020-2021,

ANNEXES

Annexe N° 01

Questionnaire :

Monsieur, madame

On prépare un mémoire en master en MRH à l'Université ABDERAHMANE MIRA de Bejaia, ayant pour thème : L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19 SUR LES RELATIONS DE TRAVAIL AU SEIN DE L'ENTREPRISE SONATRACH. Nous vous prions de bien vouloir participer à notre enquête dans le but de mener à bien cette recherche.

Nous vous remercions de nous accorder un peu de votre temps et de bien vouloir répondre aux questions posées ci-dessous en cochant dans les cases là où les réponses qui vous conviennent.

Nous vous assurons que vos réponses resteront confidentielles et que leur utilité sera pour une finalité strictement scientifique.

Axe 1. Profil du répondant

1- Le sexe

masculin

féminin

2- Tranche d'âge

entre 25 ans et 35 ans

entre 35 ans et 45 ans

entre 45 ans et 55 ans

55 ans et plus

3- Niveau d'instruction

baccalauréat

diplôme universitaire

formation professionnelle

4- Catégorie socioprofessionnelle

exécution

maîtrise

cadre

5- Expérience au sein de l'entreprise SONATRACH

moins de 5 ans

entre 5 ans et 10 ans

entre 10 ans et 15 ans

15 ans et plus

Axe 2. Relation au travail

1- Quel est votre espace de travail en temps de la crise sanitaire ?

- un bureau partagé
- un bureau individuel fermé
- pas de bureau attribué
- autre

2- Travaillez-vous majoritairement ?

- en équipe
- seul
- en équipe de projet

3- Avez-vous travaillé durant la période du confinement total ?

- oui
- non

4- Trouvez-vous des obstacles lors de l'exécution de votre activité ?

- oui
- non

5- Chargez-vous de charge du travail ?

- oui
- non

6- Si oui, quels genres ?

- charge physique
- charge mental

7- Etes-vous satisfait dans votre travail ?

- oui
- non

8- Vos relations avec vos collègues sont ?

- bonne
- assez bonne
- pas du tout

9- Selon vous est-ce que le bien-être au travail est la principale condition pour atteindre les objectifs ?

- beaucoup
- moyennement
- pas du tout

10- Les horaires sont-ils fixes ou plutôt flexibles chez SONATRACH ?

- oui
- non

Axe 3. Risques psychosociaux « RPS »

1- Quels indicateurs courants pour évaluer les risques psychosociaux ?

Taux d'absentéisme pour raison de santé, Taux de rotation des agents, Taux de visite sur demande au médecin de prévention, Nombre d'acte de violence physique envers le personnel.

2- De quel type d'intervention s'agit-il ?

- diagnostic des RPS
- intervention de type changement organisationnel ou centrée sur l'amélioration des conditions de travail
- les deux

3- les conflits sont-ils résolus de manière équitable ?

- Dans grande mesure
- Plus ou moins
- Dans une faible mesure

4- le rôle de conflit au travail, êtes-vous soumis(e) à des demandes contradictoires ?

- Dans grande mesure
- Plus ou moins
- Dans une faible mesure

5- durant le covid-19 faites-vous confiance entre les collègues de travail ?

- Dans grande mesure
- Moyennement
- Pas du tout

Axe 4. Santé et sécurité durant le covid-19

1- Êtes-vous exposés aux risques dans la réalisation de votre travail ?

- oui
- non

2- Comment évaluez-vous la santé et sécurité dans votre entreprise ?

- excellentes
- bonnes
- passables
- mal

3- Comment évaluez-vous l'hygiène au sein de votre entreprise ?

- excellente
- bonne
- moyenne
- mauvaise

4- Quelles sont les conséquences de la crise sanitaire sur les relations de travail ?

- Communication
- Destinataire
- Autre

5- Y-a-t-il des personnes infectées au covid-19 parmi vos employés ?

- oui
- non

6- Si oui, comment avez-vous réagit à cette situation ?

- Fermeture de service
- Dépistage de tous les personnes
- Arrêt de l'activité
- Autre

7- Quelle sont les obstacles trouvés par SONATRACH pendant la crise sanitaire ?

- Les restrictions sanitaires
- Confinement
- Le stresse
- Autre

8- Y-a-t-il des moyens nécessaires mis à disposition par SONATRACH afin d'éviter la propagation du virus ?

- oui
- non

9- Disposez-vous d'un suivi médical au sein de votre entreprise ?

- oui
- non

10- Quels impacts sur les conditions de travail des femmes et des hommes ?

11- Vous êtes stressée durant la période de covid-19 ?

- oui
- non

Merci pour votre collaboration

Annexe N °01 :

Guide d'entretien (chef département RH)

- Question n °01 :** Votre entreprise-t-elle de l'importance au bien-être au travail ?
- Question n °02 :** avez-vous travaillé durant la période de confinement total ?
- Question n °03 :** quelle sont les procédures que vous avez entreprise faire face à la crise sanitaire ?
- Question n °04 :** quelle sont les instructions que vous avez données au retour de confinement ?
- Question n ° 05 :** selon vous, quel sont les risques psychologiques liées à la crise sanitaire dans la réalisation de votre travail ?
- Question n ° 06 :** avez-vous travaillé à distance (télétravail) ?
- Question n °07 :** été vous satisfait de ces moyennes mis en place ?
- Question n ° 08 :** quelle sont les conséquences de la crise sanitaire sur les relations de travail ?
- Question n °09 :** les principales difficultés rencontrent par l'entreprise SONATRACH ?
- Question n ° 10 :** L'impact de la réduction de nombre de l'heure de travail sur les activités des entreprises ?
- Question n ° 11 :** les obstacles trouvés par l'entreprise pendant la crise sanitaire sue les relations de travail ?
- Question n ° 12 :** souffrez – vous de charge du travail ?
- Question n ° 13 :** est-ce que l'entreprise veille sur l'amélioration des conditions de travail par SONATRACH ?
- Question n ° 14 :** êtes-vous satisfais dans votre travail ?
- Question n ° 15 :** vos relations avec vos collègues sont ?
- Question n ° 16 :** Y a- t- il des personnes infectées au covide-19 parmi vos employées ?
- Question n ° 17 :** à quoi ressemble votre journée de travail chez SONATRACH ?
- Question n ° 18 :** les horaires sont-ils fixes ou plutôt flexibles chez SONATRACH ?
- Question n ° 19 :** comment est-ce que SONATRACH a réagi à la pandémie de covide-19 ?
- Question n ° 20 :** quelles questions vous a-t-on posées lors de votre entrevue chez SONATRACH ?

Annexe N ° 02 :

Guide d'entretien (médecin) :

Question n ° 01 : Est-ce que le fait de devoir aller travailler sur votre lieu de travail pendant la période de confinement vous a stressée ?

Question n ° 02 : Est-ce que le contact avec les patients vous a stressé pendant cette période-là ?

Question n ° 03 : Quels sont à votre avis les secteurs les plus touchés par la covid-19 au sein de l'entreprise SONATRACH ?

Question n ° 04 : Durant cette période votre entreprise a-t-elle réduit le nombre d'heures de travail ?

Question n ° 05 : y a-t-il des personnes infectées au covid-19 parmi vos employés ?

Question n ° 06 : Quelles sont les principales difficultés que rencontre votre entreprise durant la crise sanitaire ?

Question n ° 07 : vos relations avec vos collègues sont ?

Question n ° 08 : à quoi ressemble votre journée de travail chez SONATRACH ?

Question n ° 09 : comment est-ce que SONATRACH a réagi à la pandémie de covid-19 ?

Question n ° 10 : êtes-vous satisfait dans votre travail ?

Question n ° 11 : connaissez-vous les risques liés à votre secteur d'activité ?

Question n ° 12 : avez-vous été victime ou d'une maladie durant le covid-19 ?

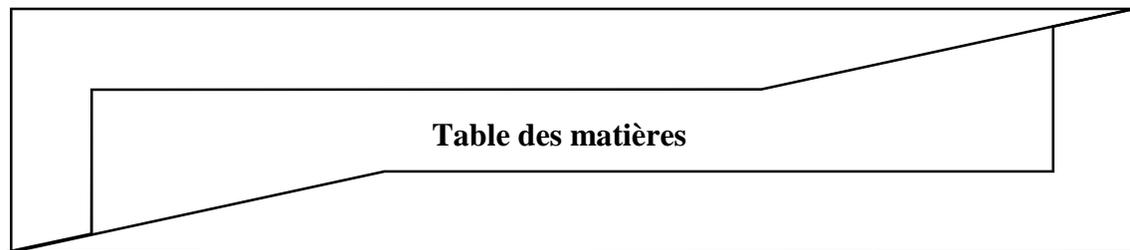


Table des matières

Table de matière

Table de matière

Remerciements

Dédicaces

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction générale	01
Chapitre 01 : les relations du travail	03
Introduction	03
Section 01 : généralité sur les relations de travail	03
1- Concept de base	03
1-1- Le travail	03
1-2- Les relations au travail	03
1-3- La motivation au travail	04
A- Les caractéristiques de la motivation	04
A-1-Le déclenchement de comportement	04
A-2-La direction de comportement	04
A-3-L'intensité du comportement.....	04
A-4-La persistance du comportement	04
B- Les sources de la motivation	04
B-1- La reconnaissance	04
B-1-1- La reconnaissance existentielle (la personne)	05
B-1-2- La reconnaissance de la pratique de travail	05
B-1-3- La reconnaissance de l'investissement dans le travail.....	05
B-1-4- La reconnaissance des résultats du travail	05
B-2- Le maintien de l'esprit d'équipe	05
B-3- L'aspect financier (la rémunération).....	05
B-4- L'évolution de carrière.....	06
B-5- La fixation et la communication des objectifs	06
C- Les types de la motivation : (intrinsèque et extrinsèque).....	06
C-1- La motivation extrinsèque.....	06
C-2- La motivation intrinsèque	07
1-4- La performance au travail	08
A- Les types de performance	08
A-1- La performance organisationnelle..	08
A-2- La performance humaine et sociale	08
A-3- La performance économique	08

Table de matière

B- Les indicateurs de la performance au travail	09
B-1- Les indicateurs de résultat	09
B-2- Les indicateurs de moyens	09
B-3- La rentabilité	09
C- Utilité et application.....	09
1-5- La communication.....	10
1-5-1- définition	10
1-5-2- Les acteurs de la communication globale.....	10
1-5-3- Les objectifs de la communication globale	11
1-5-4- Les différents discours de la communication globale	11
1-5-4-1- Le discours d'identité.....	11
1-5-4-2- Discours de personnalité	11
1-5-4-3- Le discours factuel	12
1-5-4-4- Le discours culturel.....	12
2- La suspension de travail.....	12
3- La cessation des relations de travail	12
4- L'inspection de travail	13
4-1-Définition et fonctionnement de l'inspection de travail	13
4-2-Mission et compétence de l'inspection du travail	13
4-3- Obligations et protections des inspecteurs de travail en Algérie.....	14
Section 02 : Les risque psychosociaux « RPS » au travail	14
1- Généralité sur RPS et risque physiques.	14
A- Les définitions des concepts clé	14
A-1- le risque.....	14
A-2- risques psychosociaux	14
A-2-1- définition	14
A-2-2- principaux facteurs de RPS	15
A-3- les risques physiques.....	16
A-3-1- définition	16
A-3-2- effet sur la santé.....	16
A-3-2-1- Cardiopathie	16
A-3-2-2- Accident vasculaire cérébral	16
A-3-2-3-Cancer	16
A-3-2-4- Maladies respiratoires chroniques.....	16

Table de matière

A-3-2-3-5- Diabète.....	17
A-4- LE BURN OUT	17
A-4-1- définition	17
A-4-2- Causes.....	18
A-4-3- les conséquences.....	18
A-5- les conflits au travail.....	19
A-5-1- définition	19
A-5-2- Les causes et conséquences des conflits au travail	19
A-5-2-1- Les différentes causes d'un conflit.....	19
A-5-2-2- Les différentes conséquences d'un conflit	20
A-5-2-2-1- Les conséquences constructives	20
A-5-2-2-2- Les conséquences destructrices	20
Conclusion	21
Chapitre 02 : l'impact de la crise sanitaire « covid-19 » sur les relations de travail	22
Introduction	22
Section 01 : généralité sur la crise sanitaire « covid-19 »	22
1- Définition quelque concepts clés	22
1-1- La crise	22
1-2- La crise sanitaire.....	22
1-3- La pandémie	22
1-4- Le coronavirus (covid-19).....	22
2- Les mesures préventives contre le Covid-19	23
3- Facteurs de risque de maladie sévère.....	24
4- La transmission de la pandémie (covid-19)	24
5- Le télétravail	24
5-1- Définition	24
5-2- La typologie	24
5-3- Le télétravail en Algérie.....	25
5-4- Les avantages et Les inconvénients du télétravail.....	25
5-4-1- Les avantages	25
5-4-2- Les inconvénients.....	26
6- Apparition et propagation du coronavirus (covid-19)	26
Section 02 : les impacts de la crise sanitaire covid-19 sur les relations de travail	26
1- Impact socio-économique de la pandémie de Coronavirus en Algérie.....	26
1-1- Impact de la pandémie de covid-19a eu un impact significatif sur la santé mentale.....	26
1-1-1. Les facteurs de risque sur la santé mentale	27

Table de matière

1-1-2. Les conséquences psychologiques	27
1-1-3. Effets du travail en horaires atypiques sur la santé	27
1-2- L'impact sur les personnes âgées et les personnes ayant des maladies chroniques	28
1-2-1. L'impact sur les femmes... ..	28
2- L'impact de la crise sur les employés et leurs modes de travail.....	28
3- L'impact sur les relations interpersonnelles	29
4- L'impact sur les défis de l'évaluation de la performance et leadership « loin du bureau mais pas loin du travail » .	
5- L'impact de redéfinition des pratiques de travail par la diffusion d'une culture de coopération	
6- Opération de vaccination en Algérie contre covid-19	30
7- Les effets de la crise sanitaire covid-19 sur la RH	31
7-1- Les stratégies concrètes de gestion du travail	31
7-2- Les stratégies concrètes de gestion de la main d'œuvre.....	31
7-3- Les stratégies concrètes de gestion de la crise rapport au lieu du travail	32
8- La Covid-19 en Algérie	33
8-1- Arrivée de la Covid-19 en Algérie ..	33
8-2- Sur le plan économique	33
8-3- Sur le plan social	34
8-3-1. Les services de santé	35
8-3-2. L'emploi et les conditions de travail	35
8-3-3. Les conditions de vie.....	35
8-4- Sur le plan éducatif.....	36
Conclusion	36
Chapitre 03 : étude de l'impact du crise sanitaire « covid-19 » sur les relations de travail : cas de l'entreprise SONATRACH	37
Introduction	37
Section 01 : brève présentation de l'organisme d'accueil (SONATRACH)	37
1- Présentation de l'organisme d'accueil... ..	37
1-1- Naissance et évolution de la SONATRACH.....	38
1-2- Historique de la direction régionale de Bejaia (DRGB).....	38
1-3- Organigramme de la DRGB de SONATRACH.....	39
Section 02 : la méthodologie de recherche	39
1- Présentation et objectif de l'enquête	39
2- L'échantillonnage.....	40
3- Les outils de recueil de données.....	40
3-1- l'entretien.....	40
3-2- Le questionnaire	40
Section 03 : analyse et interprétation des résultats	40
1- Analyse et interprétation des résultats du questionnaire	40

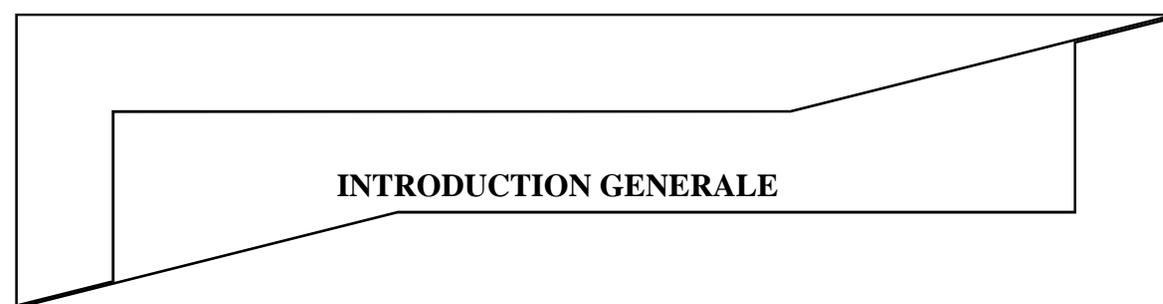
Table de matière

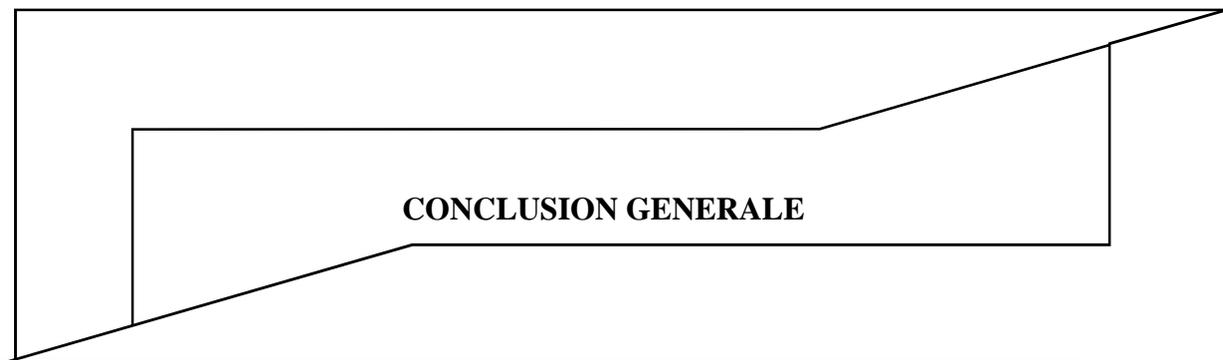
1-1- Profil du répondant.....	41
1-2- Relation au travail	43
1-3- Les risques physiques « RPS ».....	45
1-4- Santé et sécurité durant le covid-19.....	47
2- Analyse et interprétation des résultats de l'entretien.....	50
2-1- L'entretien avec le DRH	50
2-2- L'entretien avec le médecin de travail ..	52
3- Synthèse des résultats	54
Conclusion	54
Conclusion générale	55
Bibliographie	
Annexes	

CHAPITRE 01 :
LES RELATIONS AU TRAVAIL

CHAPITRE 02 :
L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE « COVID-19 » SUR LES
RELATIONS AU TRAVAIL

CHAPITRE 03 :
L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19 SUR
LES RELATIONS AU TRAVAIL
CAS : SONATRACH





Résumé :

L'objectif de cette étude est de vérifier l'impact de la crise sanitaire « covid-19 » sur les relations de travail. Dans de nombreuses entreprises, les conditions de travail sont bouleversées par la pandémie de covid-19. Responsable de la santé et de la sécurité des salariés, l'employeur doit mettre en œuvre une démarche d'évolution et de prévention liées à ces évolutions en entreprise. La pandémie a affecté la plupart des industries d'une manière ou d'une autre en 2020-2021, elle a changé notre quotidien, où et comment nous vivons et travaillons. Donc le télétravail est un bon exemple.

Face à la crise sanitaire du covid-19 et le développement des cas touchant le pays, le gouvernement algérien a pris progressivement une série de mesures générale visant à contenir la diffusion du virus. Ces mesures répondaient aux différentes phases de lutte contre le corona virus covid-19. Des mesures d'intensification des campagnes de sensibilisation à travers les médias ont été accrues, avec l'application des mesures barrières.

A côté des différentes mesures prises, plusieurs moyens ont été déployé pour freiner la propagation de virus et de la prise en charge des patients atteint de covid-19. Au plan logistique, dépistage et de traitement de pointe, des produits pharmaceutiques, des médicaments et autres moyens de prevention. la covid-19 a clairement révélé les dysfonctionnements du système de santé algérien, car cette de période de pandémie a révélé beaucoup d'insuffisances et manque de programmes ou de plans de lutte contre d'éventuelles crises sanitaires.

Mots clé : Corona covid-19, mesures, moyens, les relations de travail, prévention, propagation, télétravail.

Summary :

The objective of this study is to verify the impact of the "covid-19" health crisis on labor relations. In many companies, working conditions have been disrupted by the covid-19 pandemic. Responsible for the health and safety of employees, the employer must implement a process of development and prevention related to these changes in the company. The pandemic has affected most industries in one way or another in 2020-2021, it has changed our daily lives, where and how we live and work. So telecommuting is a good example.

Faced with the Covid-19 health crisis and the development of cases affecting the country, the Algerian government has gradually taken a series of general measures aimed at containing the spread of the virus. These measures responded to the different phases of the fight against the corona virus covid-19. Measures to intensify awareness-raising campaigns through the media have been increased, with the application of barrier measures.

Alongside the various measures taken, several means have been deployed to curb the spread of viruses and the care of patients with covid-19. In terms of logistics, advanced screening and treatment, pharmaceuticals, drugs and other means of prevention. Covid-19 has clearly revealed the dysfunctions of the Algerian health system, because this pandemic period has revealed many shortcomings and lack of programs or plans to deal with possible health crises.

Keywords : Corona covid-19, measures, means, labor relations, prevention, spread, teleworking.