UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

****

FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES (FASHS)

****

DEPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE (DP)

****

Master 2 professionnel en psychologie

Option : Psychologie du Travail et des Organisations(PTO)

Mémoire Master II

SUJET :

Influence des conditions physiques de travail sur le rendement : cas de la Direction de la Production Halieutique

Réalisé et soutenu par :

VINASSE Médard Clément V.

Sous la Direction de :

Dr. Sylvie de CHACUS
Maître de Conférences / CAMES

Codirection :

Dr. Thierry KOUGBEAGBEDE
Maître-Assistant / CAMES

Membres du Jury :

Présidente / Rapporteur 1: Dr. de CHACUS Sylvie (M.C)

Rapporteur 2: Dr. KOUGBEAGBEDE Thierry (M.A)

Examinateur: Dr. BOTON S. Ferdinand

Date de soutenance : 09/12/2022

Mention : Très Bien **Note** : 16/20

Année Académique : 2022 - 2023

SOMMAIRE

SOMMAIRE 1
IN MEMORIUM 2
DEDICACES 3
REMERCIEMENTS 4
SIGLES ET ABREVIATIONS 5
LISTES DES FIGURES ET TABLEAUX 7
RESUME 8
ABTRACT 8
INTRODUCTION 9
PREMIERE PARTIE: CADRE THEORIQUE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE 11
CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE 12
CHAPITRE II : CADRE PHYSIQUE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE 48
DEUXIEME PARTIE: ANALYSES INTERPRETATIONS ET DISCUSSION DES RESULTATS. 54
CHAPITRE III: ANALYSES ET INTERPRETATIONS DES RESULTATS 55
CHAPITRE IV : DISCUSSION 62
CONCLUSION 66
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 68
ANNEXE 72
TABLE DES MATIERES 75

IN MEMORIUM

La mort est à la fois triste et douloureuse :

A la mémoire de mon feu père VINASSE O. Sylvain ;

Que le présent mémoire soit le fruit de tes prières.

DEDICACES

Je dédie ce mémoire à ma chère et tendre épouse ABLEOSSI Micheline ;

A mes enfants ;

A ma mère ;

Merci pour toutes vos prières.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer toute notre gratitude à :

Madame Sylvie de CHACUS, qui a voulu au-delà de toutes ses occupations, nous encadrer, partager son précieux savoir avec nous et qui a su nous faire découvrir l'amour du travail bien fait ;

Tout le corps enseignant du département de psychologie ;

Tout le personnel de la Direction de la Production Halieutique pour l'accueil qui nous a été réservé ;

Nos frères, sœurs et amis pour leurs soutiens ;

Toutes les personnes qui, de près ou de loin, nous ont aidées dans la rédaction de ce mémoire.

Sans eux, ce travail n'aurait pas été rendu possible.

SIGLES ET ABREVIATIONS

DPH : Direction de la Production Halieutique

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

BIT : Bureau Internationale du Travail

OIT : Organisation Internationale du Travail

OST : Organisation Scientifique du Travail

DP : Département de Psychologie

DRH : Direction des Ressources Humaines

SP : Service des Pêches

SA : Secrétariat Administratif

SAF : Service Administratif et Financier

DPM : Division du Personnel et du Matériel

DC : Division Caisse

SPM : Service des Pêches Maritimes

DPMA : Division Pêche Maritime Artisanale

DPMI : Division Pêche Maritime Industrielle

DGP : Division Gestion Portuaire

SPCA : Service Pêche Continentale et Aquaculture

DPC : Division Pêche Continentale

DA : Division Aquaculture

SCSPFH : Service Contrôle et Suivi des Produits et Filières Halieutiques

DCPH : Divisions Contrôle des Produits Halieutique

DPP : Division Police des pêches

DFH : Division Filière Halieutique

SSE : Service Suivi-Evaluation

DS : Division Statistique

DPP : Division Politique et Programme

DFD : Division Formation Documentation

LISTES DES FIGURES ET TABLEAUX

Figure 1: Modèle théorique……..45
Figure 2: Modèle d'analyse……..46
Figure 3: Influence des conditions physiques de travail sur le rendement……..……55
Figure 4: Facteurs d'insatisfactions …….56
Figure 5: Différents moyens de déplacement utilisé…….....57
Figure 6: Facteurs de motivations…….....58
Figure 7: Qualité communication interne…….....59
Figure 8: Style de communication interne……..…….60
Tableau 1: Composantes des conditions de travail……...……16
Tableau 2: Source : Enquête de terrain…….51
Tableau 3: Récapitulatif des salariés formés.....56

RESUME

L'étude des conditions de travail n'est pas une préoccupation nouvelle, nous ne pouvions prétendre avoir accompli un travail sans précédent même si durant notre travail nous allons mettre l'influence des conditions physiques de travail sur le rendement. Il s'agira donc pour nous d'analyser les composantes des conditions de travail pour comprendre leur influence sur la productivité. Notre étude s'est déroulée au sein de la Direction de la Production Halieutique. A cet effet sur une population de 97 individus nous avons réalisé 90 entretiens selon la disponibilité des enquêtés. Optimiser la productivité c'est d'abord recruter une main d'œuvre qualifiante, créer une ambiance épanouissante au sein de l'entreprise et être à l'écoute des salariés. Cette étude nous a permis de comprendre les multiples facteurs qui peuvent influencer le rendement. Il s'agit notamment des pollutions, des expositions aux agents chimiques ou biologiques, l'insalubrité, l'humidité, l'air et la qualité des équipements de service. Par ailleurs il faudra veuillez également sur l'état de santé des exécutants si on veut atteindre une meilleure productivité. Les conditions de travail deviennent donc une condition de performance pour les entreprises ; soit pour mieux gérer, produire plus et gagner plus, soit par la défense des droits sociaux des travailleurs, ce qui cause par la même raison des bénéfices pour les entreprises.

Mots Clés : Influence ; Condition Physique ; Travail ; Rendement

ABTRACT

The study of working conditions is not a new concern, we could not claim to have accomplished unprecedented work even if during our work we will put the influence of physical working conditions on performance. It will therefore be for us to analyze the components of working conditions to understand their influence on productivity. Our study took place within the Fisheries Production Department. To this end, on a population of 97 individuals, we carried out 90 interviews according to the availability of the respondents. Optimizing productivity means first and foremost recruiting a qualified workforce, creating a fulfilling atmosphere within the company and listening to employees. This study allowed us to understand the multiple factors that can influence performance. These include pollution, exposure to chemical or biological agents, insalubrity, atmospheric conditions, the quality of service or mission equipment. Moreover, it will also be necessary to please on the state of health of the performers if we want to achieve better productivity. Working conditions therefore become a condition of performance for companies; either to manage better, produce more and earn more, or by defending the social rights of workers, which for the same reason causes profits for companies.

Keywords : Influence ; Physical condition ; Work ; Yield

INTRODUCTION

La psychologie du travail fait partie intégrante de la psychologie. L'évolution de la psychologie du travail suit les transformations du travail et de l'organisation au fil du temps, marquée par une diversité d'approches (individuel versus collectif) et un éclatement du champ selon les courants théoriques mobilisés, les objectifs visés ou les méthodologies déployées (Guillevic, 1991). Ainsi, la psychologie du travail, notamment par ses multiples appellations (psychologie appliquée, psychologie industrielle, psychotechnique, techno psychologie…), est apparue comme peu unifiée autour de l'étude de l'homme au travail et des conceptions du travail qui en découlent ; ce qui montre la pluralité vivante et dynamique de la discipline mais aussi sa fragilité scientifique et identitaire. Des études sur le travail émergent vers la fin du XIXe siècle au sein du premier laboratoire de psychologie expérimentale à Leipzig en 1879 (W.M. Wundt) autour des travaux sur la monotonie et la fatigue au travail donnant ainsi naissance à la psychologie du travail en tant que discipline. Elle se structurera progressivement en psychologie du travail et des organisations (PTO) montrant, par cette appellation, un élargissement du domaine (Bernaud et Lemoine, 2007). Ce qui poussera Walter Dill SCOTT, en 1908 à s'intéresser à la publicité en premier puis à la façon d'optimiser l'homme au travail, amélioration des capacités humaines dans le domaine du travail. Mais c'est 1913 à Harvard qu'Hugo MUNSTENBERG publia le premier ouvrage complet sur la psychologie du travail. Il est considéré comme le père de la psychologie du travail.

La psychologie du travail et des organisations est une branche de la psychologie qui s'intéresse aux attitudes et comportements humains en rapport avec le travail et au sein des organisations. La dénomination « du travail et des organisations » indique à la fois une délimitation du champ à un secteur d'activité et une centration sur la relation entre l'individu et son milieu en tant qu'il est celui du travail et des organisations. Elle est au carrefour de nombreuses disciplines dont le but est d'améliorer au mieux les conditions de travail et le respect des individus en situation professionnelle.

Selon l'époque ou la région concernée, les conditions de travail ne sont pas perçues de manière identique (Gollac et Volkoff, 2007). Cependant, elles sont souvent appréhendées à partir de leurs conséquences négatives sur la santé et pour la population ouvrière. En 1840, Villermé publie l'ouvrage Tableau de l'état physique et moral des ouvriers. Même si l'intérêt sur les conditions de travail porte souvent sur le versant physique en lien avec les ambiances physiques de travail et la charge physique de travail, très tôt la préoccupation sur la santé psychologique se manifeste. Désormais, le champ balayé par les conditions de travail est large.

Parler de « conditions de travail » implique de détacher du travail certains de ses aspects, de convenir que, d'un certain point de vue, ils ne font pas partie du travail, qu'ils en constituent des éléments contingents. De nombreux dirigeants, salariés, syndicalistes, politiques se préoccupent des aspects psychologiques du travail et de son organisation. Ces préoccupations visent avant tout à améliorer la compétitivité, la performance, le bien-être, l'efficacité des hommes et des organisations.

Ainsi, au long de ce travail, nous essayerons de développer quelques points sur l'influence des conditions physiques de travail sur le rendement des salariés au sein de l'administration béninoise : cas de la Direction de la Production Halieutique. Notre échantillon sera présenté et précisé dans la partie méthodologie, de notre travail. Nous commencerons notre étude par une revue de littérature classique sur la question des organisations de travail avec les différentes théories qui l'accompagnent, identifier le climat organisationnel et les différentes composantes des conditions de travail, puis nous soulignerons leur rôle sur la prospérité de l'entreprise. Une fois ces dimensions présentées, nous déterminerons le rapport entre les conditions physiques de travail existantes au sein de la DPH et le rendement des salariés au travers des entretiens que nous organiserons auprès du personnel de cette entreprise. Ceci nous permettra de comprendre les attentes des salariés par rapport à leurs conditions de travail. Nous proposerons enfin quelques conseils et recommandations pouvant aider les entreprises sur l'optimisation des conditions de travail en vue de satisfaire ou de motiver les employés à atteindre un meilleur rendement tout en respectant la culture de l'entreprise dans laquelle ils s'y trouvent.

PREMIERE PARTIE: CADRE THEORIQUE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE

CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE

1.1. Revue de Littérature

La PTO est une discipline riche de nombreux niveaux d'analyse (la relation entre l'individu et sa tâche, la relation entre l'individu et l'organisation, les processus collectifs…). Ces différents niveaux ont le plus souvent coexisté tout au long de l'histoire de la discipline. Mais chaque période, sensible à la demande sociale, a eu tendance à privilégier l'un d'eux. La dénomination de la discipline dans les titres des ouvrages de référence (Leplat, 1996) l'illustre : Psychotechnique (1914), Psychologie Industrielle (1925), Technopsychologie (1926), Psychologie du travail (à partir de 1946), Psychologie Appliquée (titre d'un traité dirigé par Pieron dans les années 50), enfin Psychologie du Travail et des Organisations. Cette dernière dénomination retenue actuellement par des revues et par des ouvrages de base (Bernaud & Lemoine, 2000) marque l'élargissement du champ de la discipline. Un rapide survol historique nous permettra de le retracer. A l'origine, la Psychologie du Travail a été fortement influencée par la psychologie expérimentale. Ce sont en effet des élèves de Wundt, fondateur en 1879 du premier laboratoire de psychologie expérimentale, qui exerceront un véritable travail de pionnier en rapprochant la psychologie des questions de terrain.

Parmi ceux-ci, Cattell créera en 1890 le terme de « test mental » pour désigner des épreuves, issues du laboratoire, permettant de mesurer des fonctions sensori-motrices élémentaires. Münsterberg, de son côté, jouera également un rôle clef, reprenant et utilisant dans le titre d'un de ses ouvrages publié en 1914 le terme de « Psychotechnique ». Sous cette dénomination il entendait « la science des applications pratiques de la psychologie au service de la solution des tâches culturelles » (cité par Muller & Silberer, 1968, p. 21). Il avait une vue relativement large de la discipline puisqu'il traitait du recrutement mais aussi des ambiances de travail, de la fatigue, de la formation des habitudes… Toutefois, le champ de la psychotechnique se rétrécit très vite pour ne plus concerner que l'utilisation des tests pour la sélection et l'orientation professionnelle. Ce rétrécissement du champ peut être illustré en reprenant une définition de Piéron (1950 p. VII) : « La psychotechnique est la discipline qui régit l'application aux problèmes humains des données de la psychophysiologie par l'emploi d'un ensemble de méthodes rigoureusement scientifiques et principalement des méthodes psychométriques ». Lahy en France, à partir de 1908, puis Pacaud joueront un rôle capital : ils mirent au point des épreuves pour la sélection de diverses populations (aiguilleurs, conducteurs, dactylo…). Ils démontrèrent ensuite l'intérêt de l'utilisation des outils psychotechniques, obtenant par exemple une réduction significative du nombre des accidents chez les chauffeurs. Dans le monde du travail, la psychologie s'est donc préoccupée en premier lieu de l'évaluation des individus.

Parallèlement, un élargissement de la discipline s'opèrera. Il se traduira par le développement d'une orientation visant à adapter le travail à l'homme.

On trouve certes, dès le début du XXème siècle, quelques travaux sur la fatigue (Kraepelin, Imbert). Mais c'est pendant la guerre de 1914-18 que l'on vit se développer avec force, en Angleterre, de nombreuses études sur le travail industriel (fatigue, mais également durée du travail, travail répétitif…). La deuxième Guerre mondiale, avec l'apparition de matériels militaires sophistiqués (radars, avions de chasse…), renforcera les besoins et permettra l'apparition d'une « Human Engineering » (ancêtre de l'ergonomie) préoccupée par l'adaptation de la machine à l'homme. Les applications civiles ne manqueront pas d'arriver. Elles seront mises au service de plusieurs objectifs : lutter contre une division excessive du travail, prévenir les accidents, améliorer les conditions de travail (Faverge, Leplat, Guiguet, 1958). Elles ne se focaliseront plus seulement sur « l'ergonomie des postes », c'est-à-dire la « perspective centrée sur la machine » (Montmollin) pour considérer les « systèmes hommes-machines ».

Ainsi, comme on vient de le voir, en plus de s'intéresser aux individus sous l'angle de leur recrutement et de leur formation, la PTO se préoccupera de l'aménagement de la situation de travail. Les recherches de Mayo, conduites entre les deux guerres à Hawthorne, aux USA firent émerger un 3ème champ de recherche, souvent dénommé « Psychologie des Organisations ». Ces travaux ont montré l'influence exercée par les groupes dans les processus de production, l'importance du style hiérarchique et la complexité des motivations. Ils ont offert à la Psychologie du Travail et des Organisations de nouvelles voies de recherche et d'intervention centrées notamment sur les processus relationnels.

Ce rapide survol historique illustre la diversité et la richesse de la Psychologie du Travail et des Organisations. Le réseau Européen des Psychologues du Travail et des Organisations (ENOP, 1998) a publié un modèle de référence qui organise la discipline autour de trois niveaux d'analyse :

- La relation entre l'homme et sa tâche. Il s'agit de l'activité de travail des individus. L'étude des tâches, de l'environnement du travail, de l'aménagement des postes, des charges physiques et mentales relèvent de ce niveau.
- La relation entre l'individu et l'organisation : c'est-à-dire son établissement, son entretien et sa rupture. On positionnera à ce niveau d'analyse les travaux concernant la sélection du personnel, le développement de carrière, l'engagement et la motivation, la rémunération.

- Enfin, les relations interpersonnelles en relation avec la structure et les dispositifs sociotechniques. On placera à ce niveau d'analyse les travaux concernant les communications, la prise de décision et les relations hiérarchiques, les conflits, les structures, les changements organisationnels, les cultures…

Concernant la Psychologie du Travail et des Organisations, deux remarques s'imposent :

- Cette discipline est en relation avec le monde économique qui l'entoure. Elle s'intéresse à l'homme au travail dans le cadre d'une organisation. Or ce contexte organisationnel subit l'influence de multiples facteurs (économiques, politiques, sociaux…). Il est donc marqué par des transformations qui interpellent les chercheurs du domaine : par exemple, la mondialisation des échanges a suscité des recherches sur le management interculturel… La PTO est donc dépendante du contexte social sans que l'on puisse dire (en dehors de quelques rares exceptions) qu'elle est étroitement modelée par lui. La demande sociale ne fait que fournir une question. Les cadres théoriques mobilisés ou développés pour répondre peuvent à leur tour remodeler la question posée. On peut illustrer ce propos par un exemple : la crise avait conduit les chercheurs à se préoccuper du chômage. A partir des aspects positifs du travail, les premiers travaux ont considéré que la situation de chômage entraîne de lourdes pertes psychologiques pour l'individu. A partir du modèle du système des activités (Curie, 1993, 2000 ; Baubion-Broye, 1998), la conception de la situation de chômage a été considérablement modifiée : la privation d'emploi a été considérée à partir de l'ensemble du système des activités de l'individu concerné et à partir d'une conception active de l'individu. Les recherches ont alors pris une nouvelle orientation, ce qui montre que la PTO ne subit pas passivement la demande sociale. Elle l'intègre et la traite à partir de ses activités de théorisation.
- La PTO est attachée à l'application de ses théories. Elle ne peut toutefois pas être considérée comme une simple psychologie appliquée. La psychologie appliquée « est orientée essentiellement vers la solution de problèmes pratiques » (Leplat, 1980, p.197). Elle est souvent opposée à une psychologie fondamentale, le plus souvent construite en laboratoire. Elle se contenterait de mobiliser un savoir bâti par d'autres pour mettre en oeuvre des solutions dans une situation particulière. Cet assujettissement de la Psychologie du Travail et des Organisations à une psychologie fondamentale ne peut être accepté. Comme l'écrivait Leplat (1980, p. 198), il existe une psychologie du travail fondamentale orientée vers l'élaboration de connaissances.

- Cette PTO peut s'appuyer sur les mêmes cadres théoriques et les mêmes méthodologies que la psychologie sociale ou expérimentale fondamentale. S'il est vrai que la PTO tire parti du développement de ces recherches fondamentales, il n'en reste pas moins que la spécificité de son objet constitue un obstacle à leur transposition directe aux situations de travail.

Les caractères originaux de ces situations (contraintes temporelles, structures organisationnelles, facteurs environnementaux...) appelleront un enrichissement de la théorie et des modes d'approche. A titre d'illustration, on peut citer les recherches de Kouabenan (1999) sur l'explication naïve des accidents dans le contexte organisationnel. Cet auteur part certes des théories classiques de psychologie sociale sur les explications. Mais il met ensuite en évidence le poids des déterminants organisationnels et donc des spécificités de la situation de travail. De plus, ce qui correspond à l'orientation fondamentale de la PTO, il ne manque pas d'utiliser ses résultats pour développer des applications.

Dans le cadre de la théorie de Herzberg, les attitudes envers le travail influent fortement sur la façon de l'exécuter. Les facteurs de motivation exercent une influence plus grande sur le rendement que les facteurs de conditionnement. Cette conclusion est extrêmement importante. Elle signifie qu'un cadre qui veut augmenter ou améliorer la productivité doit «agir» sur les facteurs de motivation et, à un degré beaucoup moindre, sur les facteurs de conditionnement. Par conséquent, des avantages sociaux plus nombreux ou de meilleures conditions de travail peuvent modifier les attitudes au travail en suscitant chez le travailleur un état de non-insatisfaction. Ces facteurs sont importants, mais peu susceptibles d'augmenter la productivité et le rendement.

Selon Serge Volkoff, cité par Raouf Ghram, dans Psychologie du Travail et des Organisations (2016), pages 120 à 123 ; **Les conditions de travail** sont perçues différemment selon les époques et les régions. Fortement associées aux conditions physiques de travail, les conditions de travail incluent aussi des facteurs organisationnels et relationnels. Bien qu'elles soient abordées par leurs conséquences négatives, les conditions de travail participent aussi au bien-être du salarié.

- Les conditions de travail n'existent que si elles font mal

L'examen de ce que l'on appelle conditions de travail, amène à considérer les conséquences néfastes du travail. La grille d'analyse du LEST (Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail d'Aix en Provence) permet un premier repérage de ce que recouvre ces conditions.

Aspects physiques			Aspects psychosociologiques	Temps de travail
Facteurs d'ambiance	Charge physique	Charge mentale	Statut social, Modes de gestion	Rythmes Variabilité Quantité
Bruit Eclairage Température de travail Espace de travail	Cadence Niveau de saturation de la période de travail Effort physique	Contrainte de temps		

Tableau 1: Composantes des conditions de travail

Source : LEST (Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail d'Aix en Provence) (Abord de Chatillon et Alis, 1999)

Cette conception conduit à envisager trois principaux éléments de différenciation des conditions de travail : les aspects physiques, psychosociologiques et le temps de travail. Cette grille d'analyse induit donc une compréhension des contraintes du travail faisant la séparation entre ce qui fait mal (par exemple un rythme de travail soutenu) et ce qui ne fait pas mal (par exemple un salaire faible) et qui ne figure pas dans le modèle. Dans ce cadre, les conditions de travail sont en perpétuelle mutation, leur définition va dépendre intimement de ce que peut être une souffrance "admissible" au travail. Le cas du port de charges lourdes montre bien cette évolution. Autant au début de l'ère industrielle la contrainte physique paraissait indissociable du travail, autant désormais le développement des Troubles Musculo Squelettiques transforme ce qu'est une charge lourde. Il existe une pathologie en face de ces conditions de travail. Si en plus le coût financier, organisationnel et humain de ces troubles est important, comme l'a montré *Philippe Douillet (2005)*, le problème identifié devient une réelle préoccupation managériale. Les conditions de travail intègrent ainsi au fur et à mesure l'ensemble des éléments à l'origine de pathologies identifiées et considérées comme inacceptables. L'augmentation progressive du niveau d'aversion au risque dans la société conduit ainsi à identifier de plus en plus de risques comme inacceptables individuellement ou socialement, autant de risques qui progressivement rendent pénibles des situations de travail qui ne le seraient pas forcément dans d'autres contextes.

- Les conditions de travail n'existent que si elles sont socialement acceptées

Cependant, pour être reconnues explicitement, les conditions de travail, constructions sociales *(Gollac et Volkoff, 2000)* doivent être socialement acceptées comme telles. Pour cela, elles se doivent d'être à la fois identifiables et attribuables. En ce qui concerne l'identification, il convient de distinguer l'identification de la pathologie, mais également celle du risque qui lui est associé. Ainsi, le travail au contact de l'amiante n'est devenu un risque qu'à partir du moment où les maladies pulmonaires associées, bien des années plus tard ont émergées. Dans ce cadre, le travail des préventeurs se résume donc une perpétuelle recherche de risques émergents. Le processus d'Evaluation des Risques professionnels et le document unique qui l'accompagne s'inscrivent dans cette logique, laissant à chaque organisation le soin de définir les risques potentiels de son activité. L'identification des pathologies, elle, est étroitement dépendante de l'acceptation de la souffrance individuelle et collective. Un mal de dos était une conséquence normale de l'activité jusqu'en 1960, puis il est devenu douloureux et insupportable au fur et à mesure de l'amélioration des conditions de production. L'individu possède désormais une vie en dehors du travail pour laquelle il souhaite disposer de son corps dans les meilleures conditions.

De plus, il convient de faire la part des choses entre les conditions tangibles de travail qui sont mesurables et dont on connaît l'impact (comme un niveau élevé de bruit) et les conditions plus intangibles (comme celles relatives à l'organisation du travail) dont les conséquences vont varier d'un individu et d'une situation à une autre. La distinction doit également se faire entre les conditions objectives de travail (travailler 50 heures par semaine) et leur perception (trouver que 50 heures par semaine c'est acceptable ou non). Si l'on résonne du point de vue de la souffrance individuelle, c'est bien entendu la perception des conditions de travail qui doit fournir le cadre d'analyse, même si d'un point de vue managérial, les gestionnaires préfèrent traiter des éléments les plus objectifs : plus un objet est complexe, moins il est "gérable". L'attribution elle, obéit à d'autres logiques qui sont aussi bien médicales que juridiques, politiques et sociales. Dans ce contexte, la science propose, la société accepte et les rapports de force disposent. La médecine constate la pathologie et met en évidence son lien avec une exposition ; la société l'accepte ou ne l'accepte pas et l'état des rapports de forces va produire ou non une acceptation juridique et collective de la pathologie. A titre d'illustration, le harcèlement moral au travail a fait l'objet de nombreuses études internationales dénonçant son coût individuel, organisationnel et social. En France, l'ouvrage de M.F. Hirigoyen a mis le doigt sur le phénomène, conduisant à un rejet social qui a conduit à l'acceptation juridique du

concept dans un cadre politique favorable (majorité de gauche au gouvernement). A contrario, le cas du stress professionnel est différent, les rapports de force étant moins favorables aux salariés, le stress ne constitue une pathologie du travail que dans des cas précis et démontrés. Néanmoins, il est intéressant d'observer que si le harcèlement moral au travail, concept qui reste flou, a obtenu une reconnaissance juridique et sociale, le stress lui, que l'on a tout autant de mal à cerner n'est toujours pas vraiment reconnu, la volonté des acteurs manquant.

Pour le gestionnaire de la santé et la sécurité au travail, le noyau dur de son activité réside dans la prévention et le traitement des problèmes qui sont à la fois acceptés, attribués au travail et juridiquement reconnus comme telles. Le développement de l'Evaluation des Risques Professionnels donne de nouveaux outils au gestionnaire, mais complexifie sa tâche puisqu'il doit, au-delà des pathologies officiellement reconnues, déceler et prévenir celles qui sont en émergence. Sa mission se voit ainsi complétée d'un rôle de vigie organisationnelle, à l'affût de ces nouveaux troubles. Dans ce cadre, la gestion se voit confrontée à une difficulté majeure, il ne s'agit plus de traiter d'éléments définis et formatés, il s'agit d'inventer de nouveaux objets à gérer. On voit que la tâche n'est pas facile, d'autant que les moyens humains et financiers ne suivent que trop rarement.

- Les différents aspects des conditions de travail

Les conditions de travail, même si elles s'exercent sur l'individu, sont en réalité des dimensions qui affectent le poste de travail. On retiendra ici huit principales dimensions de ce que l'on a l'habitude d'appeler conditions de travail. Ces dimensions sont celles retenues pour les enquêtes européennes et nationales *(Paoli et Merllié, 2001)*, même si on a choisi d'en exclure la rémunération difficile à comparer dans un cadre international :

- les conditions physiques de travail (vibrations, bruit, température, fumée, matériaux dangereux, radiations, positions dangereuse, charges lourdes, mouvements répétitifs…) ;
- les conditions technologiques de travail (télétravail, ordinateur…);
- les conditions organisationnelles (travail isolé, information, nombre de subordonnés, nature du supérieur hiérarchique…) ;
- les conditions temporelles (travail posté, de nuit, le week-end, de plus de 10 heures, temps partiel choisi, subi, flexibilité stabilité des horaires, compatibilité familiale…) ;
- l'intensité du travail (répétition des tâches, cadences, délais…);
- le niveau de précarité de l'emploi (nature du contrat, durée du contrat…) ;

- les contraintes managériales (respect de normes, de contraintes qualité, responsabilité de planning, de méthodes, de temps de travail, d'équipe, complexité ou monotonie de la tâche, rotation des tâches, travail en équipe…)
- et les contraintes externes pesant sur l'individu au travail (dépendances de rythmes, interruptions, organisation du travail, contraintes de temps…).

Ces éléments interagissent étroitement, ce qui fait qu'une analyse linéaire et individuelle de l'impact de chacune de ces conditions n'a guère de sens. En revanche, la mesure de la pénibilité de certaines conditions de travail est aisément mesurable par la mise en évidence des pathologies qui y sont associées.

- Des conditions de travail qui évoluent au fur et à mesure de la carrière

L'analyse de l'impact de l'ancienneté sur les conditions de travail met en évidence l'évolution progressive de la situation de l'individu. Si les conditions temporelles semblent équivalentes au fur et à mesure de la carrière, il n'en est pas de même pour les autres dimensions des conditions de travail :

- Le salarié débutant est avant tout un salarié précaire, son travail est intense et il est soumis à des rythmes de travail contraignants dans un contexte technologique difficile;
- Pour le salarié d'ancienneté moyenne (de 2 à 10 ans), la pression technologique devient plus forte, il est désormais soumis à des contraintes externes à l'organisation ;
- Le salarié plus ancien, lui, est soumis à des conditions physiques, organisationnelles et managériales de travail plus importantes.

Un point essentiel mérite d'être souligné, il existe une étroite dépendance entre ancienneté et la nature des conditions de travail qui affectent le salarié. Cependant, le salarié semble également porteur des contraintes liées à son histoire personnelle et l'état des tâches moment où il intègre l'organisation. Ainsi, on peut opposer les conditions physiques de travail et les contraintes technologiques, les unes comme les autres sont datées : si les premières correspondent à une étape de notre développement industriel et aux emplois correspondants, les secondes semblent concerner essentiellement les derniers arrivés.

Le salarié semble ainsi subir de plus en plus de contraintes organisationnelles et managériales au fur et à mesure de sa carrière, alors que sa situation devient de moins en moins précaire. Le contenu de son poste, lui, ne changera guère (à niveau de qualification égal) : il restera physiquement pénible, ou technologiquement contraignant. Les conditions de travail

apparaissent, à la lumière de ces analyses comme extrêmement diverses. Aux contraintes des situations locales se superposent celles relatives aux individus. De fait, il n'existe pas de conditions de travail au sens large, il n'existe que des conditions bien spécifiques d'exercice d'une activité. Ces résultats permettent de dépasser la caricature traditionnelle qui ferait exister deux situations opposées de conditions de travail entre des salariés protégés et des salariés exclus de cette protection à la *Doeringer et Piore (1971)*, la réalité semble bien loin d'une perspective segmentionniste. Il existe une diversité complète des conditions de travail et donc autant de façon de les gérer.

Les conditions de travail sont tout ce qui entre dans le cadre du travail d'une personne, que ce soient son amplitude horaire, l'ergonomie de son lieu de travail, l'ambiance générale ou les avantages sociaux.

Les organisations d'aujourd'hui doivent s'ajuster à de multiples changements environnementaux: intensification de la concurrence, rapidité des progrès technologiques, accélération des rythmes d'innovation et de sortie des produits, primauté plus grande du marché, etc. Ces pressions changent la formule de la réussite en affaires et rendent inadaptés les systèmes traditionnels de contrôle. Dorénavant, de nouveaux savoir-faire et de nouvelles compétences de gestion sont nécessaires pour assurer le rendement à long terme des organisations et les systèmes de mesures de rendement doivent être ajustés en conséquence. Le cerveau humain est un système organique. Il doit recharger ses batteries, organiser les données qu'il stocke et préserver sa mémoire s'il veut pouvoir atteindre en permanence un niveau élevé de performances. C'est ce qui amène nombre d'entreprises internationales à prendre conscience que, en plus de doter leurs bureaux des toutes dernières technologies, elles se doivent également d'offrir un environnement de travail proactif, adapté à l'ergonomie dont leur personnel a besoin, si elles veulent améliorer leur rendement. Ce concept d'optimisation de la productivité, qui peut inclure la restriction de votre accès à Internet ou la planification stratégique de vos journées, n'est en rien nouveau. En revanche, ces stratégies de gestion sont en quasi-totalité individuelles et doivent donc être mises en œuvre par les travailleurs eux-mêmes plutôt que par les entreprises. Pour les dirigeants, encourager ces tactiques d'augmentation du rendement au travail implique de pénétrer plus profondément les esprits et de transformer complètement la culture de l'entreprise.

Le rendement est une proportion entre le résultat obtenu et les moyens ayant été utilisés. Il s'agit du produit ou de l'utilité que rend une personne ou rapporte une chose donnée. Appliqué à une personne, ce terme désigne également l'épuisement ou la faiblesse.

Dans le cadre des entreprises, la notion de rendement concerne le résultat qui est obtenu pour chaque unité réalisée au cours d'une activité, que ce soit un département, un bureau ou un seul individu.

En finance, le rendement d'un placement est le profit obtenu sous forme d'intérêts, de dividendes ou de plus-value. Il est exprimé en pourcentage du capital investi, en général pour une année pleine. Synonymes : amortissement, efficacité, efficience, rentabilité, productivité, rapport, gain.

Le plus remarquable effet de la division du travail n'est pas qu'elle augmente le rendement des fonctions divisées, mais qu'elle les rend solidaires. *(Durkheim, Divis. trav., 1893, p. 24).*

Les tentatives de non-directivité ne sont que dérision et leur rendement pédagogique est inférieur à celui de l'enseignement traditionnel *(Antoine, Passeron, Réforme Univ., 1966, p. 215).*

P. métaph. Notre machine spirituelle n'est d'un bon rendement que si nous nous occupons de ce qui correspond en nous à un fait d'émotion *(Barrès, Cahiers, t. 10, 1914, p. 286).*

Il y a lieu de mentionner que le concept de rendement est associé au concept d'effectivité ou d'efficience (ou efficacité). L'effectivité mesure la capacité d'atteindre un effet souhaité. En revanche, l'efficience (efficacité) désigne la capacité d'atteindre cet effet avec la moindre quantité de ressources (ou moyens) possible.

Par exemple : une personne souhaite copier un livre (le reproduire). Si elle le fait à la main, tout en écrivant mot par mot, cela peut être effectif, puisqu'il est fort probable que, tôt ou tard, elle parvienne à avoir son livre copié. Cependant, cette tâche est loin d'être efficiente/efficace, car cela lui prend beaucoup plus de temps que de photocopier le livre.

« L'individu réagit aux conditions environnementales non pas tel quelles sont mais tel qu'il les perçoit, vit, interprète »

Elton Mayo est l'auteur d'une célèbre expérience sur les groupes de travail.

On est en plein dans la vision Tayloriste et le travail à la chaîne. Les motivations des individus sont conçues sur le plan économique.

Mayo va s'intéresser aux conditions de travail : tâches simples et répétitives, chronométrage des tâches …

Pour l'auteur, les motivations ne se situent pas uniquement sur le plan économique mais aussi sur le plan social.

Il monte son expérience dans une entreprise où les congés maladies et absentéisme sont fréquents et considère ceux-ci comme des symptômes.

Avec un groupe de travailleuses ouvrières, il va créer des temps de pauses, diminuer la journée de travail, travailler sur l'éclairage ou encore la température. Et la discipline n'est pas de rigueur dans ses ateliers.

L'auteur constate alors une augmentation de la qualité du travail mais aussi du rendement.

Sa vraie découverte vient plus tard et est accidentelle.

Pour vérifier ses résultats, il procède à ce qu'on appelle une contre expérience. Il replace les conditions de travail de départ. Il remet donc les 9 h de travail sans pauses …

Or ses résultats montrent que le rendement continu d'augmenter. Il abandonne donc ses hypothèses initiales pour en arriver au climat social de l'atelier qui déterminerait le rendement.

Il constate, en effet, que les ouvrières ont construit des affinités interpersonnelles et que leur groupe est beaucoup plus cohésif.

En industrie, on définira simplement le rendement comme la quantité produite, par unité de temps, par une main-d'œuvre ou des équipements.

Selon Claude Lemoine (2012) la punition ou la récompense, ou seulement leur perspective, incitent à travailler plus. Les primes ont des effets secondaires importants qui annulent leur efficacité. Même si la prime augmente parfois la quantité de travail fourni dans un premier temps, elle produit aussi une baisse après coup, une demande de prime supplémentaire, et surtout une orientation du travail en fonction de son seul montant. A la fin, devenant habituelle, elle perd de son effet et devient même l'objet d'une revendication afin qu'elle soit intégrée au salaire. Ensuite une nouvelle prime arrive… Il affirme également que l'attente d'un but souhaité et valorisé motive et que le système d'organisation par objectifs instaure des mesures pour connaître l'écart qui reste à combler, mais il augmente de ce fait les contrôles.

La notion des conditions de travail a connu une évaluation significative qui a contribué aux changements historiques de la prise en compte des phénomènes psycho sociaux qui sont auparavant dominés par l'approche mécaniste qui considère les travailleurs comme des machines pour aboutir à une vision humaniste.

Il est anormal que de nos jours, dans une société comme le Bénin, où nous tendons vers une industrialisation, des travailleurs s'usent, tombent malades, s'accidentent, du fait de leur travail : les connaissances pour éviter de telles situations existent, mais les mécanismes à mettre en œuvre pour les appliquer sont souvent très lourds.

Ces connaissances proviennent de disciplines diverses : sciences humaines, ou sciences de l'ingénieur, selon qu'on touche à la connaissance de l'homme en activité ou aux conceptions techniques de machines ou d'installations ; chacun apporte sa pierre à l'édifice, et l'analyse est pluridisciplinaire. Mais elle n'aboutira pas à modifier le milieu du travail, puisque le but n'est pas de modifier la façon de travailler, mais de comprendre le travail, en vue de l'améliorer. Si cette connaissance n'intègre pas, à un moment donné, ceux qui seront les décideurs de l'action et ceux qui ont à vivre les conditions de travail de manière quotidienne, tous ces efforts auront été vains.

1.2. Clarification conceptuelle

Il s'agira ici de faire une clarification des concepts qui structurent notre thème d'étude. Ces concepts sont : Conditions de Travail, Entreprise publique, et autres concepts afférents à notre thème de recherche.

Conditions de Travail

Le travail, selon le dictionnaire le Petit Larousse Illustré 2004, page1028, est « l'activité de l'homme appliquée à la production, à la création, à l'entretien de quelque chose. C'est aussi une activité de transformation de la nature, propre aux hommes, qui les met en relation et qui est productrice de valeur. Il est également, toute occupation, toute activité considérée comme une charge ». Le travail comme source de satisfaction des besoins, de réalisation personnelle, de sécurité financière peut représenter une source de danger pour le travailleur s'il n'est pas réalisé dans de bonnes conditions. Le travail est une composante fondamentale de la santé, non seulement de manière positive (il procure bonheur et permet de satisfaire des besoins et de se réaliser) mais aussi de façon négative (le travail est cause de maladie, d'intoxication, d'accident et d'usure etc.). Subséquemment, cette deuxième facette du travail intervient lorsqu'il est exécuté dans de mauvaises conditions.

Quel que soit le secteur d'activité, les mauvaises conditions de travail produisent de fâcheuses conséquences physiques et psychologiques chez les salariés et conduisent également à rendre l'organisation moins productive.

Les conditions de travail représentent l'ensemble des facteurs qui influencent les conduites au travail, à l'exclusion des caractéristiques individuelles des sujets.

De nos jours, avec la forte implication des nouvelles technologies dans les entreprises, les conditions de travail recouvrent, au-delà de l'ergonomie, un contenu plus large et ceci selon les acceptions proposées par certains auteurs.

Dans l'ouvrage « Gestion des Ressources Humaines : Principes Généraux et cas pratiques » de Jean-Pierre CITEAU(1995) au chapitre VIII, plusieurs chercheurs se sont essayés au décryptage de la notion des conditions de travail en entreprise. Ainsi, P. Jardillier (1973), considère les conditions de travail comme des facteurs qui représentent l'ensemble des caractéristiques internes et externes dans lequel s'inscrit le travail. Il en dénombre quatorze (14) qu'il regroupe en quatre catégories. (Cf. figure en annexe1.)

De son côté, H. Savall (1975) toujours dans ce même ouvrage définit les conditions de travail à partir d'un système comprenant trois composantes en interaction :

a) les conditions intrinsèques du travail directement liées aux structures et aux processus mis en œuvre dans la réalisation d'un travail particulier.

b) les conditions extrinsèques du travail associées aux dispositifs statutaires entourant la relation du salarié à son travail.

c) l'environnement global du travail.

Pour M. Montmollin (1967), les conditions de travail expriment tout ce qui caractérise une situation de travail et qui favorise ou freine l'activité des travailleurs.

Il distingue alors :

- les conditions physiques, c'est à dire les outils, les machines, l'environnement immédiat du poste de travail (le bruit, l'éclairage, la chaleur, le cadre de travail...) ;

- les conditions organisationnelles, notamment les horaires de travail, les cadences, les procédures prescrites ... ;

- les conditions sociales, en particulier les relations avec la hiérarchie, les collègues, la communication ou les campagnes d'information, le sentiment d'appartenance du personnel à l'entreprise, l'implication du personnel dans les prises de décision, le dialogue social...

J. Leplat (1980), estime que les conditions de travail résument l'ensemble des facteurs, à l'exclusion des caractéristiques individuelles des travailleurs, qui peuvent influencer les conduites au travail.

L’entreprise

Le mot ‘entreprise’ apparait avec ses deux composantes ‘entre’ et ‘prendre’. Il évoque ainsi une « prise » d’initiative qui s’interpose «entre » plusieurs partenaires.

L’entreprise est « un réseau ou des entrepreneurs proposent des produits à des clients, en réalisant cet effort par le recours aux travailleurs, en mettant en œuvre des moyens financiers car des propriétaires ceci dans des conditions ou chacun tire avantage des efforts qu’il consent»

« L’entreprise est un moteur d’expansion et d’instrument de production desservant les besoins des hommes s’assemblant et travaillant, où ils dépensent leur temps, et leur peine pour créer en commun. L’entreprise est un groupe humain formel et durable, en patrimoine autonome, soumis à une autorité commune. Elle produit et échange des biens des services en faisant appel aux calculs économiques »

Selon le dictionnaire du droit privé de *Serge BRAUDO,* elle est une structure publique ou privée sous laquelle s'exerce une activité économique en utilisant un personnel, des locaux et des équipements appropriés.

Elle peut être aussi défini comme une affaire agricole, commerciale ou industrielle, dirigée par une personne morale ou physique privée en vue de produire des biens ou services pour le marché ; unité économique de production ; firme : Entreprise industrielle, commerciale (*LAROUSSE*).

L’entreprise « dans son sens le plus général est une unité économique destinée à la production, à l’échange ou à la circulation des biens et des services… »

Les caractéristiques générales de l'entreprise sont :

- une coalition avec un but commun : produire et vendre des biens et services ;

- un centre de décision distinct des individus qui la composent ;

- une somme de moyen d'action humaine, intellectuelle et financière.

Chacune de ces caractéristiques principales donne à l'entreprise sa spécificité et son identité. La maîtrise de la complexité de sa structure et de son fonctionnement lui assure son efficacité dans la compétition économique et financière.

Une entreprise publique est un établissement public à caractère industriel et commercial dans lequel le capital appartient entièrement à l'Etat. Cette entreprise cherche le profit qui sera investi. Mais les résultats de l'exploitation servent le but d'intérêt général. Ils contribuent grandement au portefeuille de l'Etat.

L'hygiène au travail

Elle a été définie par le Bureau International du Travail comme « la science qui permet de prévoir, d'identifier, d'évaluer et de maîtriser les facteurs et les contraintes propres au travail ou qui en résultent et qui sont susceptibles d'entraîner la maladie, l'altération de la santé et du bien-être des travailleurs, tout en tenant compte des impacts éventuels sur la communauté avoisinante et sur l'environnement général ».

La sécurité au travail

Elle est la science qui permet de gérer les risques aigus pouvant aboutir à la survenue des incidents et des accidents du travail. Les règles de sécurité au travail sont relatives aux mesures individuelles ou collectives de protection contre les accidents du travail. Elles concernent les machines, les outils et autres accessoires de travail.

La santé au travail

Elle a été définie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme « un état de complet bien-être physique, psychique et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

La médecine du travail

Elle a pour but « de promouvoir et de maintenir le plus haut degré de bien-être physique, mental et social des travailleurs dans toutes les professions, de prévenir tout dommage causé à la santé de ceux-ci par les conditions de leur travail, de les protéger dans leur emploi contre les risques résultant de la présence d'agents préjudiciables à leur santé, de placer et de maintenir le travailleur dans un emploi convenant à ses aptitudes physiologiques et psychologiques, en somme, d'adapter le travail à l'homme».

L'ergonomie

C’est la discipline traitant de l'ensemble des connaissances permettant d'adapter le travail à l'homme, c'est-à-dire, de concevoir des postes de travail, des installations, des systèmes, où il travaille avec un maximum de confort, de sécurité et d'efficacité. Son but est d'assurer le bien-être de l'individu et d'améliorer la productivité de l'entreprise.

L'accident du travail

Selon le Bureau International du Travail est tout accident survenu du fait du travail ou pendant l'exécution du travail et ayant entraîné :

- des lésions corporelles mortelles ;

- des lésions corporelles non mortelles.

L'accident de trajet
Il est défini comme tout accident survenu sur le trajet direct que le travailleur parcourt entre son lieu de travail:

- soit le lieu de sa résidence principale ou secondaire ;

- soit le lieu où il prend normalement son repas ;

- soit le lieu où il perçoit régulièrement son salaire et ayant entraîné la mort ou des lésions corporelles avec une perte de temps de travail.

La maladie professionnelle
Elle est toute maladie contractée à la suite d'une exposition à des facteurs de risque découlant d'une activité professionnelle.

Le risque professionnel
Elle est la conséquence d'un dysfonctionnement créé par un ensemble de facteurs externes présents sur les lieux de travail, généralement dangereux, nocifs pouvant agir ou non sur l'homme au travail.

La notion de sécurité et de santé au travail est liée à celle du risque professionnel. Elle englobe toutes les notions menées pour surveiller le personnel, prévenir la survenance des dangers et risques liés à son activité, réduire le taux d'accidents et de maladies professionnelles après en avoir identifié les causes, d'une part, et les dispositions prises par l'employeur en cas d'accident ou de maladies professionnelles d'autre part.

En effet, le personnel, et plus particulièrement celui qui fournit un travail intellectuel ou mental, n'a pas souvent conscience qu'il est exposé à des dangers, tels que le stress, des douleurs, la fatigue et autres, qui n'attendent qu'une seconde d'inattention pour accroître la statistique des maladies professionnelles et qui au Bénin ne sont pas considérées.

Le travail
Etymologiquement le mot travail vient du bas latin *tripalium*, appareil formé de trois pieux, utilisé pour ferrer ou soigner les animaux, ou comme instrument de torture pour punir les esclaves. Le travail désigne l'effort physique ou intellectuel qui doit être accompli pour faire quelque chose ou obtenir un résultat recherché. Déjà en 1955 Ombredane et Faverge définissaient le travail comme un « comportement acquis par apprentissage et tenu de s'adapter aux exigences d'une tâche » (cité dans Leplat et Cuny, 1977).

Quelques-uns des différents sens du mot travail :

- Ensemble des activités par lesquelles l'homme satisfait ses besoins et transforme la réalité ;
- En tant qu'occupation rémunérée, le travail est synonyme d'emploi. Le terme travail peut aussi s'appliquer à des activités non rémunérées. (Ex : Travail domestique, dans le cadre de la famille) ;
- Activité particulière ayant pour fonction la satisfaction des besoins d'un individu et la transformation la réalité ;
- En économie, le travail est l'un des facteurs de production, avec le capital et la terre. Fourni par des employés en échange d'un salaire, il est organisé et dirigé vers la réalisation de biens ou de services. Le travail est l'un des éléments d'appartenance d'un individu à la société. Mais, selon les points de vue, il est perçu comme un devoir moral et social ou, à l'inverse, comme une exploitation et une aliénation ;
- Le travail peut se définir aussi comme activité particulière à laquelle un individu est formé, et qui est censée lui permettre de satisfaire ses besoins ;
- En sociologie, le travail est l'ensemble des activités humaines répétitives, pénibles, non gratifiantes et réalisées dans la contrainte. Ex: le travail en usine, les travaux agricoles ;
- En matière artistique, le travail désigne une œuvre en cours de création ainsi que l'ensemble des œuvres d'un artiste ;
- En obstétrique, le travail est l'ensemble des phénomènes mécaniques de l'accouchement qui permettent la dilatation du col de l'utérus et l'expulsion du fœtus ;
- En physique, le travail est le produit de l'intensité d'une force par le chemin parcouru.

On désigne sous le terme de travail toute activité professionnelle (une profession) que l'on exerce pour soi-même ou pour le compte de quelqu'un (une entreprise), dans le but de se procurer les moyens de son existence en percevant pour cela une rémunération (un salaire). Pour le psychologue, le travail est une conduite qui se structure et se développe dans un contexte social, organisationnel et économique défini.

Le salarié

Selon LAROUSSE, un salarié est une personne qui reçoit un salaire, une rémunération d'un travail, d'un service, versé régulièrement en vertu d'un contrat de travail. Il se définit comme une personne physique liée à un employeur par la conclusion d'un contrat de travail et par une relation de subordination permanente.

D’après *(EDGHOFFER.J.R)* c’est « toute personne qui occupe un poste de travail et qui reçoit une partie monétaire de la rémunération, la partie principale du salaire est appelée salaire de base, ce dernier correspond à la qualification du salaire et au statut occupé dans l’entreprise »

Travailleur subordonné réalisant une tâche pour le compte d’autrui un profil d’un employeur, auquel il est subordonné quel que soit la profession.

« Au sens strict, il désigne seulement les travailleurs du secteur privé et du secteur public industriel et commercial, parfois utilisant les agents publics de l’état et des collectives locales ».

1.3 Problématique

La problématique est une question que se pose le grand public ou la communauté scientifique. (*Dictionnaires le Robert, 2000*) Elle appelle un ensemble de questions partielles qu'il faut se poser. La problématique ne débouche pas sur une réponse immédiate, ni sur une réponse limitée à "oui "ou "non". Elle doit mettre en jeu une argumentation. Elle exprime une situation qui fait problème incitant à la formulation d'hypothèses. L'objectif du travail de recherche sera de valider ou d'invalider les hypothèses. (CEPEC Lyon Cité par : Bialais, Marie-Christine. Le questionnement du sujet : de la recherche documentaire à la construction du savoir. Lyon : IUFM, mémoire, 2002.).

Elle est aussi définie par, L.ALTHUSSER comme étant «une définition du champs de connaissances théoriques dans lesquelles on pose le problème du lieu exact de sa position des concepts requis pour le poser.

Elle est définie également comme: " l'ensemble des questions pertinentes qui se posent à l'observateur scientifique à propos de phénomènes, questions qui sont susceptibles d'avoir une réponse logique et contrôlable et de donner lieu à des opérations classées par ordre selon les disciplines qui les provoquent". Moles, Abraham. Théorie structurale de la communication et société. Masson, 1986. (*Collection technique et scientifique des télécommunications*).

L'entreprise est une structure économique et sociale qui regroupe des moyens humains, matériels et financiers, qui sont combinés de manière organisée. Dans le but de fournir des biens ou des services à des clients dans un environnement concurrentiel(le marché) ou non concurrentiel (monopole). Mais avec les innovations techniques et technologiques ainsi que la mondialisation de l'économie, le travail subit de grandes transformations. Dans les années 70, l'organisation taylorienne caractérisée par la monotonie, la fatigue, les cadences, est fortement critiquée et remise en cause. Le refus du travail normalisé devient une donnée naturelle dans le paysage socio-économique. De nouvelles formes d'organisation du travail (organisation matricielle, organisation par projet, conduite du changement…) apparaissent visant à rendre les salariés plus autonomes, plus responsables et nécessitants de nouveaux savoir-faire. Le travail devient plus intéressant mais aussi plus intense. Par ailleurs, alors que la part de l'industrie dans l'emploi diminue, celle du tertiaire progresse, et favorise l'expansion des activités de service pour répondre aux besoins des entreprises et des personnes.

Les domaines d'activités étatiques ou privés sont des marchés de travail de plusieurs individus, la pression sociale agit comme un stimulant de l'intervention publique. La volonté d'améliorer des conditions de travail va alors trouver un large écho dans les milieux politiques. Il est donc nécessaire d'assurer ce monde de travail d'un code de conduite de lois, pour

préserver les entreprises, de même protéger les forces du travail qui sont les employeurs. Elle se traduit alors par la création, en décembre 1973, de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail et l'adoption de lois et de règlements qui ont conduit à la mise en œuvre de réformes.

Les conditions de travail priment beaucoup sur le rendement du travail. Les gestionnaires d'aujourd'hui comptent plus sur la dimension humaine de leur unité de direction. La recherche de gains de productivité est le moteur de l'activité économique de toute institution ; la gestion des ressources humaines peut aider l'institution à améliorer son rendement grâce à l'action directe qu'elle exerce sur les salariés conscients de cette réalité. Depuis les changements que l'on a assistés à la fin du 20ème siècle dû à la décroissance de la productivité, certaines entreprises ont modifié sensiblement les conditions de réussite les obligeant à réviser leur mode de gestion de même que leur structure organisationnelle et aussi leur façon d'organiser le travail.

JEAN LEPLAT définit les conditions de travail comme étant l'ensemble des facteurs à l'exclusion des caractéristiques individuelles des travailleurs qui peuvent influencer les conditions au travail.

La notion de travail acquiert un statut d'objet de recherches et d'interventions psychologiques dès le début de la psychologie. Ainsi, la fin du 19ème siècle voit-elle éclore la psychologie comme science, puis immédiatement après, une psychologie de l'homme au travail qui est, au départ, très marquée par l'instauration du salariat et l'essor de l'économie de marché.

Aujourd'hui, il y a beaucoup de manières parfois contradictoires, de stimuler le rendement des salariés en faisant des récompenses fondées sur le travail exécuté par chaque individu, sa quantité, sa qualité, ou même sa pertinence par apport aux problèmes rencontrés et l'amélioration des conditions de travail. Et pour aider l'entreprise, le psychologue du travail est là pour les aider à faire le point sur leur situation, leurs compétences et leurs attentes et les soutenir pour trouver des solutions. A noter, le psychologue du travail se distingue du psychologue clinicien, et ne pratique donc pas de thérapie.

Il aborde des thèmes tels que la communication dans les organisations, les relations de pouvoir et d'autorité, la gestion des conflits, la motivation et l'implication au travail, les différents types de management et leur efficacité, l'intervention dans les organisations, les freins et leviers du changement.

Le psychologue du travail accompagne les personnes en situation conflictuelle à rétablir une communication sereine et ainsi améliorer le moral, les relations toxiques sont alors éliminées et la production améliorée. En cas de changement d'organisation, le psychologue du

travail va prendre en compte les impacts potentiels de ce changement sur les salariés. Le psychologue du travail peut former les managers à cette discipline pour les aider à identifier des situations à risque et ainsi avoir les bons réflexes.

Le mieux-être en milieu de travail est une action globale en vue de créer des organisations à rendement élevé, en établissant dans le milieu de travail les conditions favorables à des niveaux supérieurs de mobilisation de la part des employés. Nous considérons que l'atteinte des niveaux élevés de rendement organisationnel dépend des employés, qui sont fermement résolus à réaliser les objectifs de l'organisation et qui affichent cette détermination dans leurs gestes. Cet objectif comportemental est influencé par les niveaux de satisfaction des employés et des environnements de travail sains, accueillants et respectés. Le mieux-être en milieu de travail est rattaché à la santé et au bien-être physique. Toutefois, il met d'abord l'accent sur les dimensions sociales et psychologiques de trois éléments inter reliés ; à savoir le milieu de travail, l'effectif et le travail que les employés accomplissent.

Au Bénin, la prévention des risques professionnels dans son ensemble est inscrite dans le Code du travail dans son Chapitre IV, Section1 en son Article 182 pour protéger la vie et la santé des travailleurs, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures utiles qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise afin de garantir la sécurité et la santé au travail des services sociaux des entreprises.

Pendant des siècles, les béninois allaient aux champs puis à l'usine ; pendant l'ère industrielle, ils vont désormais au bureau et cette tertiarisation de notre économie est loin d'être achevée. Nous passons un temps considérable dans notre espace de travail, à raison de huit heures par jour (8h /jr) et de deux cent soixante jours par an (260jrs /an). En moyenne sur une vie d'actif cela représente 7800 jours entiers passé au bureau.

Source de changements récurrents, les conditions de travail sont soumises à des tendances qui évoluent de décennies en décennies. Si les années 1990 ont surtout vu l'émergence de l'optimisation financière des bureaux et du concept d'espace de travail non-affecté, les années 2000 ont davantage été axées sur l'amélioration des conditions de travail des salariés et de l'impact environnemental des bâtiments. Aujourd'hui le développement des technologies de l'information et de la communication pousse davantage ces tendances vers toujours plus d'optimisation financière mais aussi en terme de productivité.

Selon Manzi, sur ce sujet déclare « si les conditions de travail sont bonnes, on remarque moins d'absences, moins de fatigue physique ou nerveuse, moins de risques d'accidents ou maladies, un accroissement de la production et de bonnes relations subordonnées - supérieures

». Ces conditions de travail désignent d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent sur le lieu de travail. La qualité des conditions de travail résulte du choix et moyens de l'employeur ou du travailleur indépendant, ces choix sont influencés par sa perception de contexte, ses valeurs et son éthique personnelle ; Ladkhar Sékiou et al. Les conditions de travail sont un ensemble d'actions de moyens, de méthodes et des supports planifiés à l'aide desquels les salariés sont incités à améliorer leurs situation de vie et leurs capacités mentales nécessaires à la fois pour atteindre les objectifs de l'organisation sociale pour s'adapter à l'environnement et pour accomplir de façon adéquate leurs tâches actuelles et futures.

C'est donc pour comprendre cela que notre étude s'est volontairement portée sur l'analyse des conditions de travail dans les locaux de la Direction de la Production Halieutique. L'actualité très critique sur le sujet des conditions de travail a attisé notre soif de comprendre.

En effet, dès lors que l'on aborde le sujet des conditions de travail dans l'entreprise, nombreuses sont les critiques négatives. Entre démotivation, conflits relationnels, souffrance au travail, rapportés par les salariés, et les bénéfices revendiqués par les dirigeants d'entreprise au niveau de la productivité, qu'en est-il réellement ? A cet effet une question principale se dégage. Comment les conditions physiques de travail influencent le rendement ? Pour donner réponse à cette interrogation nous proposons dans notre enquête de répondre aux questions spécifiques suivantes :

1- Quel est le climat organisationnel de l'entreprise ?
2- Quelles sont les différentes dispositions qui encadrent les conditions de travail au sein de l'entreprise ?
3- Quelles sont les composantes des conditions de travail qui influent sur le rendement du salarié au sein de l'entreprise.

1.3.1. Objectif général

Analyser l'influence des conditions physiques de travail sur le rendement.

1.3.2. Objectifs spécifiques

- déterminer le climat organisationnel dans l'entreprise ;
- Evaluer les puissants leviers de succès que l'amélioration des conditions physiques de travail peut offrir à l'entreprise ;
- analyser les composantes physiques de travail qui influent sur le rendement du salarié au sein de l'entreprise.

1.4. Cadre théorique et conceptuel

Les conditions de travail jouent un grand rôle au rendement ou à l'amélioration de la qualité du service rendu. La performance de l'organisation repose essentiellement sur la performance des employés. L'amélioration des conditions de travail constitue un élément clé dans la recherche du bien-être en milieu professionnel. Celles-ci déterminent la qualité de vie de l'individu dans l'organisation. Cette recherche du bien-être ne doit pas se réaliser au détriment des résultats de l'organisation mais au contraire s'inscrire dans une perspective d'amélioration de la performance et des conditions de travail.

La notion des conditions de travail a connu une évaluation significative qui a contribué aux changements historiques de la prise en compte des phénomènes psycho sociaux qui sont auparavant dominés par l'approche mécaniste qui considère les travailleurs comme des machines pour aboutir à une vision humaniste. La problématique des conditions de travail telle qu'on la retrouve aujourd'hui dans la littérature scientifique, dans les méthodes d'analyse qui la rendent accessible à un large public, se trouve influencée par un premier courant de pensée d'ordre psychologique. Parti du mouvement des relations humaines aux Etats-Unis pour aboutir à la démocratie industrielle scandinave, il s'enrichit au passage d'une analyse du contenu et de la signification du travail. Il structure également sa critique de l'organisation scientifique du travail.

- **L'approche classique des organisations : une vision mécaniste et scientifique du Travail**

- **Fredrik Windsor Taylor (1856-1915) :** Il a développé une conception mécaniste de l'organisation du travail, et a été le premier à avoir lancé les jalons de la théorie des organisations.

Pour Taylor, la direction d'une entreprise n'est pas un don dont dispose seulement certaines personnes. Par conséquent un bon directeur est celui qui organise l'entreprise de façon à donner satisfaction à l'employeur et pour cela, il faut augmenter le rendement de l'organisation. Il estime qu'il appartient à la direction de concevoir et préparer le travail et de le confier aux exécutants. Le salarier à cette époque est un moteur déterminant « L'homo économique » guidé par l'organisation scientifique du travail « O.S.T ». C'est l'utilisation maximale de l'outillage, la spécialisation stricte et suppression des gestes inutiles. L'école classique conçoit donc le travail découpé en unités élémentaires au sein du poste de travail, c'est-à-dire le travail à la chaîne. Il s'agit de trouver le bon poste pour chaque personne. Les fonctions de conception, d'exécution et de contrôle sont séparées et réparties au sein d'une

hiérarchie verticale avec une tête qui pense et un corps qui exécute. Une centralisation des responsabilités entraine un contrôle strict, assuré par les responsables hiérarchiques.

Les principes de base de taylorisme :

- ✓ La division horizontale du travail : les taches sont spécialisées et le travail parcellisé pour aboutir à un « one best way » au niveau des processus du travail ; la meilleure façon de travailler ;
- ✓ La division verticale du travail : les tâches contrôlées et exécutées doivent être nettement distinguées et effectuées par des salariés différents. Il s'agit d'avoir la meilleur personne à la bonne place ; place « the right man on the right place » ;
- ✓ le système de salaire au rendement : chaque salarié doit toujours effectuer le même travail car l'homme n'aime pas le travail, c'est pour motivé le salarié et garantir une productivité de débit. (Pour améliorer la productivité) ;
- ✓ le système de contrôle du travail : le travail doit être pensé de manière que les salariés l'effectuent sans savoir à communiquer avec qui que ce soit. Il faut donc affecter dans les usines des contremaitres chargés de cette mission.

Le taylorisme a sans doute permis aux entreprises de réaliser des gains de productivités considérables, et le lancement de grandes séries de fabrication, qui ont permis un allégement significatif des coûts de productions unitaires. La société de consommation de masse est née avec le taylorisme. La production a été régulière et l'ensemble de la production a pu se procurer des biens qui jusqu'alors n'étaient réservés qu'à certains (par exemple, automobile-électroménager). En revanche, il a, à peine besoin d'évoquer les problèmes économiques et sociaux générés par le taylorisme : manque de motivation, qualité médiocre des produits, absentéisme, lutte sociale... etc.

En bref, il correspond à une logique de productivité totalement inhumaine. Parmi les principales insuffisances de cette étude ; c'est qu'elle a occulté le facteur humain, assimilant pratiquement l'individu à une machine et qui n'est motivé que par le salaire.

- **Henry Ford (1868-1947)** : Est un industriel américain, en même temps patron d'une usine qui porte son nom (Ford).

Ford a inventé la chaine de montage en 1931. C'est le premier à inventer le convoyeur (machine qui tourne au tour des ouvriers pour éviter le déplacement). C'est à base de cela qu'il a inventé la chaine de montage et de transfert qui permet d'assembler les pièces en fin de fabrication et une chaine de transfert en 1950 qui a été inventée par son fils, qui concerne

l'ensemble de la production et relie tous les ateliers dans une production intégrée de la matière première jusqu'au produit fini.

Les principes de Ford :

- ✓ Le travail à la chaine : ce principe renforce l'idée que ce n'est pas l'ouvrier qui circule autour du produit qu'il fabrique, mais c'est le produit qui circule sur la ligne de montage faisant donc passer le temps de fabrication d'une Ford « T » de 12h28 mn en 1912 ; à 01h33mn en 1916, sa production est ainsi multipliée par dix et son prix divisés par deux.
- ✓ La standardisation des liens de production : Il s'agit de réaliser un milieu industriel, une production de grande série grâce à des pièces interchangeables et standardisées. L'accroissement de la production a conduit à la baisse du coût unitaire du produit (ce qu'on devrait produire en 10 jours, on va le produire en 5 jours). Les marchandises produites en longue série et à bas coût finissent toujours par trouver preneur, même si leur qualité n'était pas nécessairement jugée excellente.
- ✓ Les principes de cinq dollars : Ford a mis une politique salariale plus avantageuse, qui représente pratiquement un double de cinq dollars par jour des salariés journaliers, qui vise à :

- Attacher la main d'œuvre à son entreprise ;
- Permettre à l'ouvrier de pouvoir acquérir la voiture qu'il produit par l'évaluation de son pouvoir d'achat.

Ford cherche à associer la production de masse avec la consommation de masse. En ce sens, les ouvriers de Ford peuvent être considérés comme les premiers clients.

- **Henri Fayol (1841-1925)**

Ingénieur Français, il fut l'un des premiers à théoriser des modes d'administration d'une organisation. Il présente cinq principes universels sur lesquels doivent reposer l'administration et le fonctionnement d'une organisation :

- Prévoir et planifier
- Organiser l'allocation des ressources
- Commander
- Coordonner
- Contrôler

Pour Fayol, l'administration de l'entreprise se pilotera autour d'une organisation au service d'une planification stratégique. Dans un souci d'efficacité, la chaîne de production doit

respecter un principe essentiel ‘’l’unité de commandement’’ c’est-à-dire, un seul chef pour chaque employé.

Le mouvement des relations humaines

Quatre grands théoriciens ont marqué de 1930 à 1970, les travaux visant l'amélioration des conditions de travail : E. Mayo, A. Maslow, D. Mc Gregor et F. Herzberg. Ils appartiennent tous au grand mouvement des relations humaines né aux Etats-Unis au plus fort de la vague du management scientifique.

- **Gorge Elton Mayo (1880-1949)** fût l’un des premiers précurseurs du courant des relations humaines.

En 1927, Mayo allait par ses expériences démontrer l’influence des facteurs psychologiques sur la performance des travailleurs. Il est un professeur de psychologie industrielle, étudiant notamment le comportement au travail. Ses principales contributions sont le fruit de recherches empiriques menées au sein de la Western Electric Company à Chicago. Mayo a voulu compléter l’hypothèse taylorienne qui ne prenait en compte que les techniques et les conditions matérielles du travail et la productivité. Et comme il a découvert l’importance du climat psychologique, il s'est intéressé aux conditions matérielles de travail (éclairage, chauffage, bruit...etc.) et leur impact sur la productivité à la Western Electric et ce à travers une série d'expériences. On découvrait ainsi une équation qui allait devenir célèbre que la satisfaction des besoins psychologiques des travailleurs permettait d’améliorer la rentabilité du système de production.

- ✓ La première série d'expériences : Etudes sur l'éclairage et son impact sur la productivité réalisée (1924 -1927). Mayo et ses équipes partent du postulat qu'une amélioration de l'éclairage, qui est supposée causer une productivité accrue. Ils aperçoivent que la productivité s'améliore malgré l’augmentation, puis la diminution de l’éclairage, les rendements ne cessent de progresser.
- ✓ La deuxième série d'expériences réalisée (1927 -1932) a pour but l'étude de l'incidence de la fatigue sur la productivité. Il s'agit d'étudier le comportement d'un groupe de six ouvrières suite à différentes décisions (augmenter les salaires, accorder un temps de pause supérieur, accroître le temps de repos).

Mayo recherchait la corrélation entre les conditions physiques (l’éclairage, le bruit, la chaleur) et le rendement des salariés. Les travaux de Mayo ont été rendus célèbres par ses recherches, à la Western électrique compagnie (fabrique de frais téléphoniques). Quel que soient les changements effectués dans les conditions de travail des ouvrières du groupe étudié,

leur production augmente systématiquement. Elle continue même d'augmenter une fois la situation initiale rétablie, à savoir quarante-huit heures de travail pendant six jours, sans prime et sans temps de repos ni boissons, etc.

D'après ses expériences, Mayo a déduit qu'il y avait deux catégories de changements :

- Ceux introduit délibérément qui concernent le travail et son organisation ;
- Ceux progressifs spontanés dans les interactions à l'intérieur de groupe.

D'après Mayo, ces changements s'expliquent par les variables psychologiques suivantes :

a- Le commandement : avoir une attitude plus confiante envers l'encadrement grâce au passage d'un style autoritaire à un style participatif.

b- Le statut social : donner plus d'importance aux ouvriers en les impliquant et en leur permettant l'échange d'informations avec leurs responsables ce qui renforcerait leurs sentiment d'appartenance.

c- La cohésion du groupe : l'effet de donner la liberté au travailleur et l'amélioration dans le groupe favorise l'entente et les liens dans l'équipe qui n'était pas le cas les faisant travailler à la chaine.

d- Les objectifs de groupe : le fait de faire responsabiliser les ouvriers au travail, les encourager à viser les mêmes finalités.

e- Leadership : la favorisation des dialogues intra groupes sur le vécu du travail avait donné naissance à un processus d'influence qui est en dehors du temps de garde.

f- Le sentiment de sécurité : dans ces emplois et l'influence du système de rémunération.

E. Mayo allait, par ses expériences, à démontrer l'influence des facteurs psychologiques sur la performance des travailleurs. Alors que c'était l'influence de l'éclairement de l'atelier sur la production accomplie par un petit groupe de travailleuses qui était étudié, l'expérience montra que le simple fait de s'intéresser à ces travailleuses, de leur parler, de les traiter avec égard, permettait d'améliorer les performances. On découvrait ainsi une équation qui allait devenir célèbre : que la satisfaction des besoins psychologiques des travailleurs permettait d'améliorer la rentabilité du système de production. D'où un intérêt considérable pour la nature de ces besoins psychologiques et leur modélisation.

- **Abraham Maslow (1908-1970)** : est l'un des chercheurs sur la motivation le plus connu.

Sa théorie propose une conception systématique des besoins de l'homme au travail et hiérarchise différents niveaux selon une pyramide. Dès que les besoins élémentaires, besoins psychologiques et des besoins de sécurité sont satisfait, l'individu veut accéder à d'autres catégories de satisfactions : il cherche l'appartenance à un groupe, il tient à être reconnu comme ayant une identité propre, il souhaite s'accomplir dans son travail. Enfin, s'il a atteint ses objectifs, c'est la possibilité de se développer, de progresser qui devient sa préoccupation majeur.

Cinq groupes de besoins seront distingués à l'issu de ses travaux:

1- Les besoins psychologiques : manger, dormir ; besoin qui vise à assurer la suivie. La satisfaction de ces besoins implique un relâchement, le plaisir des sens, une sensation de confort, ces besoins sont liés à la suivie.

2- Les besoins de sécurité : se sentir raisonnablement à l'abri des environnements protecteurs, prévisible.

3- Les besoins d'appartenance : il s'agit ici des besoins de rapports sociaux, d'appartenance, d'affectivité, donner et recevoir de l'affectation, avoir des contacts enrichissant avec des amis.

4- Les besoins d'estime : il s'agit ici de l'envie d'être reconnu, apprécié, approuvé et d'avoir l'estime d'autrui. Les sentiments d'incompétence ou d'infériorité vont avoir pour effet de déclencher ce besoin. Le respect de soi, la sensation de compétence, la confiance en soi vont combler le besoin d'estime.

5- Les besoins de réalisation : la recherche de développement, d'épanouissement personnel et de création.

La routine, les activités à faible valeur ajoutée, l'absence de sens dans la vie sont les principales déficiences de ces besoins.

Abraham Maslow (1954), fut alors le premier à postuler une hiérarchie de besoins. Ce modèle a eu une énorme influence ; en effet, il permet d'associer à chaque niveau de besoins, des stimulants appropriés. Si pour le niveau élémentaire, il s'agit de l'argent qui permet de satisfaire les besoins physiologiques et d'avoir une certaine sécurité, dès qu'on le dépasse, il faut d'autres incitants au travail : promotion, valorisation des individus, etc. c'est donc le système de Taylor, avec ses incitants matériels ; salaire au rendement, primes, qui est ébranlé. Tout

comportement est déterminé par la recherche de satisfaction concernant un des besoins fondamentaux. La recherche des besoins est hiérarchisée. L'homme cherche d'abord à satisfaire les besoins fondamentaux pour s'élever ensuite. Toutefois les besoins du premier niveau sont absolus, la réalisation de soi n'est pas possible si en premier lieu les besoins physiologiques ne sont pas satisfaits. De plus, le besoin de réalisation de soi est le plus large et est supposé être insatiable. Maslow ne dit pas qu'un seul besoin est motivant à un moment donné mais plutôt qu'un seul besoin est dominant et relativise ainsi l'importance des autres.

De plus il est fréquent que les besoins soient multiples et contradictoires. Ce sont les aspirations et désirs concrets qui déterminent la motivation et orientent le comportement.

- **Frederick Herzberg (1923-2000)**

Les travaux de ce dernier en 1966, ont apporté un nouvel éclairage à la conception des conditions de travail dont son idée principale est que « Les facteurs qui conduisent à la satisfaction et à la motivation ne sont pas de même que celles qui conduisent au mécontentement. »

Herzberg a démontré que le comportement des salariés donne une situation de travail par le jeu de quelques « facteurs d'ambiance » et de quelques autres « facteurs valorisants ». Les facteurs d'ambiance qui sont comme origine des relations avec le milieu de travail telles que les conditions matérielles de travail, politiques et administratives de l'entreprise, rémunération etc. Les facteurs de revalorisation qui sont susceptibles de créer une satisfaction durable, comme l'accomplissement c'est-à-dire la réalisation de soi à travers son travail, la responsabilité et l'intérêt du travailleur lui-même.

En effet, d'après Herzberg, le travail doit désormais être conçu et organisé pour être efficace par rapport aux objectifs de l'entreprise, et répondre aux aspirations des hommes qui la constituent et la recherche de meilleures conditions pour leur développement. Selon les travaux de F. Herzberg dans une situation de travail : les facteurs dits d' « ambiance », sont sources de mécontentement s'ils n'ont pas le niveau désiré, mais leur amendement n'entraîne qu'une satisfaction éphémère. Comme l'annonce F. Herzberg, « une bonne ambiance évite le mécontentement, mais ne peut donner mieux que l'absence de mécontentement. Un bonheur réel semble exiger un certain niveau de développement psychologique ». Tandis que les facteurs valorisants sont source d'accomplissement, une reconnaissance du travail proprement dit, une responsabilité et un avancement. Ils contribuent très peu au mécontentement au travail, et sont source de satisfactions durables.

Ainsi, selon F. Herzberg, les facteurs engendrant la satisfaction au travail sont indépendants et différents de ceux qui suscitent le mécontentement. Une entreprise peut motiver ses travailleurs, et les satisfaire, sans passer par une amélioration matérielle des conditions de travail. Il y a cependant dans le travail de Herzberg, un élément nouveau : il s'agit du contenu des tâches, du travail proprement dit.

Le mouvement des relations humaines n'avait pas touché au contenu des tâches : le fait qu'il puisse être important pour le travail et qu'il faille en préserver l'intérêt n'avait pas été évoqué. F. Herzberg l'inclut dans les facteurs valorisants. Ainsi la motivation au travail n'est pas conditionnée par l'élimination des facteurs d'insatisfaction.

- **Chris Argyris (1923-1997)** :

Il estime qu'il faut placer l'individu au centre de l'efficacité organisationnelle. Les travaux prémonitoires de C. Argyris postulent que chaque individu détient un potentiel d'action insoupçonné. L'organisation se trouverait gagnante à lui aménager les conditions de son développement personnel. L'atmosphère de défiance et de rigidité des organisations industrielles et commerciales annihile les processus d'apprentissage des individus et des groupes. La rationalité économique des hiérarchies néglige les émotions et les sentiments. L'énergie et les capacités d'adaptation des individus sont donc bloquées. La décentralisation des contrôles devrait permettre le développement des capacités d'apprentissage correspondant aux transformations de l'environnement de l'organisation. Pour lui, il faut satisfaire le besoin d'accomplissement personnel en faisant participer le salarié au processus de décision et à la conception du travail. " Personality and organization" (1957).

Selon Chris Argyris, accompagner l'accomplissement personnel des salariés est un acte qui sert la dynamique organisationnelle car l'efficacité des organisations repose sur leur faculté à intégrer le changement et l'apprentissage organisationnel pour transformer la structure en organisation apprenante(1992).

- **Rensis Likert (1903-1981)** : Professeur de psychologie industrielle à l'Université du Michigan aux Etats-Unis

Likert, va mener des recherches sur les comportements au travail et en particulier étudier l'incidence des modes hiérarchiques relationnels de l'organisation sur les performances de l'entreprise ("le gouvernement participatif de l'entreprise") 1961. A partir d'enquêtes menées dans des grandes compagnies d'assurance, il va mettre en évidence l'importance de la satisfaction du besoin d'accomplissement et d'estime. En ce sens, le style de management est essentiel. Il a identifié quatre types de structures d'organisation:

- La structure autoritaire. Elle indique un style de commandement prenant appui sur le chef (l'organisation scientifique du travail : l'O S T). Les salariés acceptent de mettre en œuvre les aptitudes et les compétences prescrites, sur les indications d'un responsable ;
- La structure paternaliste. Elle renvoie à un style de commandement de conformité, axé sur l'organisation. Les individus recherchent une intégration à l'organisation en s'efforçant de ressembler à l'organisation. Ils s'adaptent au système ;
- La structure consultative. Elle matérialise un style de commandement au service de la recherche d'objectifs à atteindre. Ces derniers sont réalisés grâce à la formule du pouvoir délégué ;
- La structure participative. Elle procède d'un style de commandement stimulant les relations de parité entre individus. Elle développe la participation et la négociation coopérante dans les groupes et les équipes.

Likert a aussi observé que les styles de commandement sont conçus à partir de trois variables : les variables causales restituant les objectifs personnels aux individus, leurs besoins ou leurs motivations; les variables intermédiaires ayant trait aux comportements et aux attitudes réelles des individus, déterminés autant par l'éducation que par l'environnement interne et externe à l'organisation ; les variables finales relatives à la productivité et aux résultats obtenus par les individus.

Or, les différentes structures d'organisation ne font pas appel, à titre principal, aux mêmes variables d'action et de commandement. Par exemple, les structures autoritaires mobilisent, principalement, des styles de commandement fondés sur les variables causales. Les structures paternalistes et consultatives prennent appui sur un style de commandement articulé sur les variables intermédiaires. Enfin, les structures participatives utilisent les variables finales pour concevoir un style de commandement approprié. Le style participatif apparaît comme étant le plus efficace.

Une nouvelle discipline : l'Ergonomie

Le troisième courant de pensée qui vise l'analyse des conditions de travail est l'ergonomie. Si initialement ce sont les aspects matériels du poste de travail qui ont retenu son attention ; ambiances physiques, caractéristiques dimensionnelles, signaux et commandes, l'ergonomie inclut aujourd'hui, en tentant de les objectiver, des facteurs tels que l'organisation du travail, les communications, l'autonomie au travail. Cette nouvelle discipline a pu se définir comme traitant de l'ensemble des connaissances permettant d'adapter le travail à l'homme. C'est-à-dire, de concevoir des postes de travail, des installations, des systèmes, où il travaille

avec un maximum de confort, de sécurité et d'efficacité (Véronique, K. & all, 1982). Ces connaissances proviennent de disciplines très diverses : physiologie, médecine, psychologie, sociologie : soit des sciences de l'homme, et physique, mécanique, thermodynamique, électricité etc…, soit des sciences de l'ingénieur, appliquées aux machines. Mariage difficile entre la technique et l'humain, mais indispensable puisque c'est la relation harmonieuse entre l'homme, la machine et l'environnement physique et social qui est ici visée.

Les conditions de travail et l'ergonomie ne se situe pas sur le même plan. Les premières relèvent du vécu du travailleur, de la façon dont il perçoit et subit les facteurs constituants la situation de travail. L'ergonomie quant à elle se propose d'objectiver ces facteurs, de les évaluer, de suivre les traces qu'il laisse au niveau de l'activité humaine, et de les améliorer.

Le concept de conditions de travail nous renvoie à des réalités diverses dans le temps et l'espace : celles d'aujourd'hui ne sont pas celles de demain ; celles d'ailleurs sont bien différentes des nôtres (Abord de Chatillon, Bachelard, Moscarola, 2006).Plusieurs auteurs ont décrit les composants des conditions de travail (Savall, 1989 ; Trépo, 1997 ; Igalens, 1999). Igalens (1999) définit les conditions de travail comme étant composées des conditions d'ambiance physique du travail et des charges de travail. Selon la définition de Trépo (1997), les conditions de travail sont composées des aspects physiques (la charge du travail et l'environnement physique), les aspects psychosociologiques (initiative, statut social, communications) et le temps de travail (durée hebdomadaire et type d'horaire), d'après la grille d'analyse du LEST. Savall (1979) à son tour, distingue trois niveaux d'analyse des conditions de travail : Les conditions intrinsèques de travail : posture, bruit, éclairage, technologie ; les conditions extrinsèques : horaires, rémunération, promotion, relations hiérarchiques ; et l'environnement du travail : transport, législation, logement, environnement géographique et sociale. La méthode de diagnostic de l'ANACT comporte aussi quatre thèmes (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg, Kerguelen, 2001 ; Peretti, 2002) : Les sollicitations physiologiques et l'environnement physique ; le contenu et l'organisation du travail ; les perspectives d'avenir et les relations d'encadrement.

Étant donné les plus consensuelles pour définir les conditions de travail (Gollac et Volkoff, 2006, 2007 ; Igalens, 1999) les pénibilités physiques (posture pénible, mouvement douloureux ou fatigants, vibrations, port de charges lourdes), les pénibilités mentales (dimensions psychiques et cognitives) , les risques professionnels (l'exposition directe ou indirecte à des produits ou des techniques dangereuses) et les nuisances de l'environnement physique de travail (chaleur, bruit, humidité, éclairage, aération, poussière) sont intégrées dans les conditions de travail (Bouville, 2009). De même, la charge mentale fait référence en

ergonomie à la seule charge cognitive (Darese et De montmollin ,2006), alors que le concept de pénibilité mentale permet d'englober non seulement une dimension liée à la charge cognitive mais aussi une dimension liée à la charge psychique (Bouville, 2009).En effet, des études en ergonomie ont montré que le coût de la charge cognitive pour l'opérateur est lié au traitement de l'information lors de l'exécution d'une tâche (Leplat, 2002). Certains considèrent aussi que devoir apprendre des choses nouvelles constitue une charge cognitive (Gollac et Volkoff, 2007). D'autres considèrent que c'est une source d'épanouissement dans le travail qui participe aux possibilités de développement offertes par le travail (Karasek, 1979). La charge psychique, appréhendée par l'approche ergonomique, est définit comme résultante d'un état d'agression de l'environnement du travail (Darses et De Montmollin, 2006). Ces deux types de pénibilités mentales peuvent mutuellement se cumuler (Bouville, 2009). Cette conception des conditions de travail prend aussi en compte le cadre temporel de travail sous deux angles, d'une part celui des conditions horaires du travail, dans leurs aspects de durées de travail longues, d'horaires atypiques et d'horaires flexibles, et d'autre part celui des pressions temporelles dans le travail en termes d'intensité du travail et d'interruptions imprévues dans le travail (Valeyre,2006).

L'aménagement des conditions de travail a un impact concret sur la pérennité de l'employé ainsi que sur son implication et son rendement. Le premier point crucial lors de l'aménagement des conditions de travail concerne la motivation des collaborateurs. En effet, un espace de travail plaisant et accueillant aide à améliorer le rendement de chacun. Le fait de se sentir bien et surtout à l'aise, renforce le sentiment d'appartenance et développe l'engagement et la fidélité vis-à-vis de l'administration.

Dans le cadre de la théorie de Herzberg, les attitudes envers le travail influent fortement sur la façon de l'exécuter. Les facteurs de motivation exercent une influence plus grande sur le rendement que les facteurs de conditionnement.

Cette conclusion est extrêmement importante. Elle signifie qu'un cadre qui veut augmenter ou améliorer la productivité doit «agir» sur les facteurs de motivation et, à un degré beaucoup moindre, sur les facteurs de conditionnement. Par conséquent, des avantages sociaux plus nombreux ou de meilleures conditions de travail peuvent modifier les attitudes au travail en suscitant chez le travailleur un état de non-insatisfaction. Ces facteurs sont importants, mais peu susceptibles d'augmenter la productivité et le rendement.

Quel que soit le secteur d'activité, les mauvaises conditions de travail produisent de fâcheuses conséquences physiques et psychologiques chez les salariés et conduisent également à rendre l'organisation moins productive.

C’est bien grâce aux travaux des grands théoriciens qui ont marqué les années 1930 à 1970, visant l'amélioration des conditions de travail tels que: E. Mayo, A. Maslow, H. Fayol, D. Mc Gregor et F. Herzberg que nous allons pouvoir élucider les différents paramètres des conditions physiques de travail susceptibles d’influencer le rendement des salariés au sein des entreprises en général et notamment à la Direction de la Production Halieutique (DPH) du Bénin.

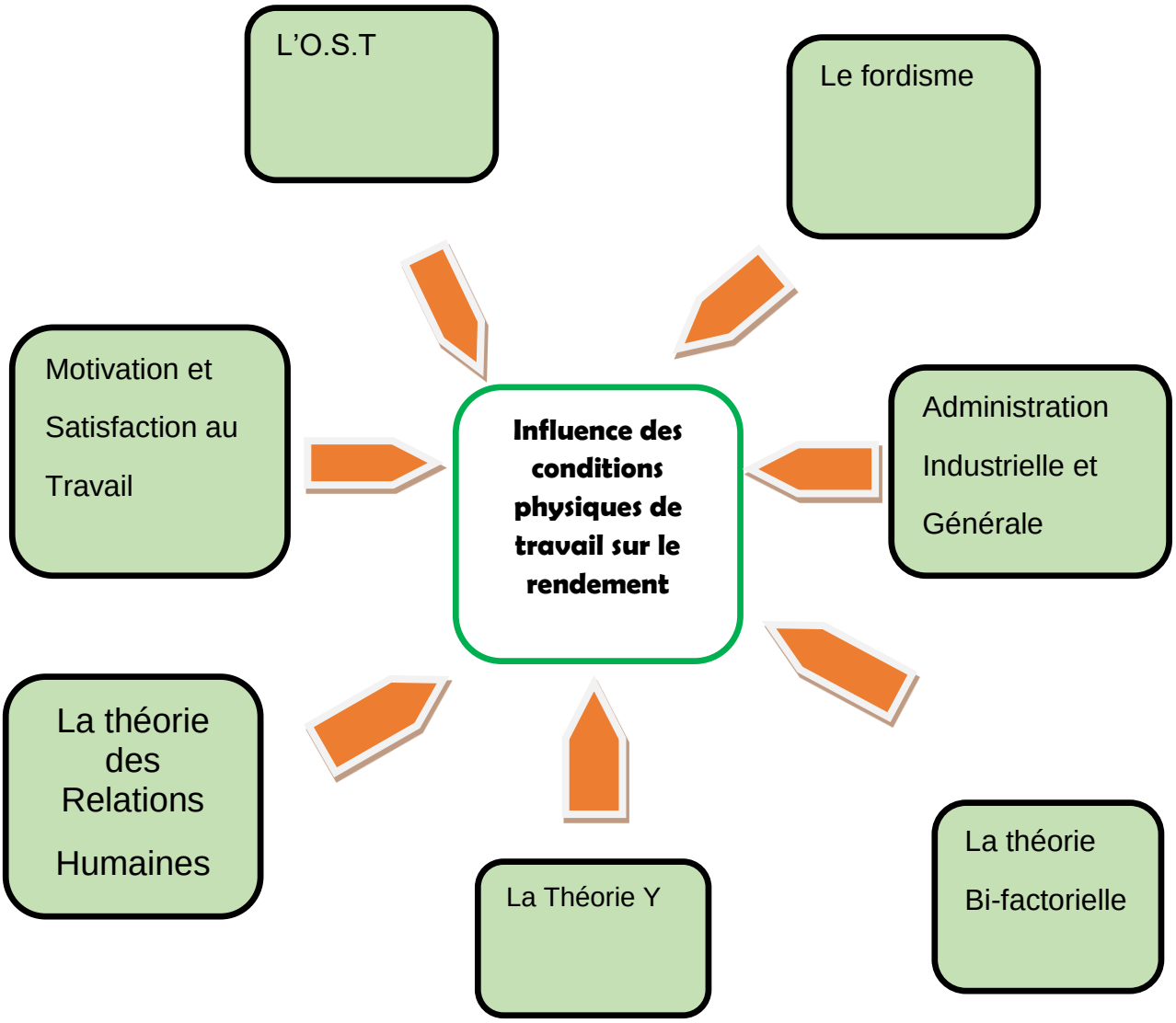


Fig. 1 : modèle théorique

1.4.1. Modèle d'analyse

C'est précisément le lien entre conditions physiques de travail et le rendement que nous cherchons ici à établir. Pour ce faire, nous commençons par construire un modèle théorique selon lequel le manque de confort et la pénibilité du travail influe sur le rendement par son effet de démotivation du salarié. Le modèle montre que si les conditions ne sont pas aménagées et adaptées et que le travail n'est pas plus souple et attrayant cela donne lieu à une baisse de régime, le salarié fourni moins d'effort dans l'accomplissement de sa tâche. Alors son impact sur la productivité est inévitable. Il est la résultante de deux effets antagonistes : l'effet incitatif au travail pour un meilleur rendement est contrebalancé par l'effet négatif du climat organisationnel de l'entreprise. Dans ces conditions, la question du lien entre conditions physiques de travail et rendement devient une question empirique.

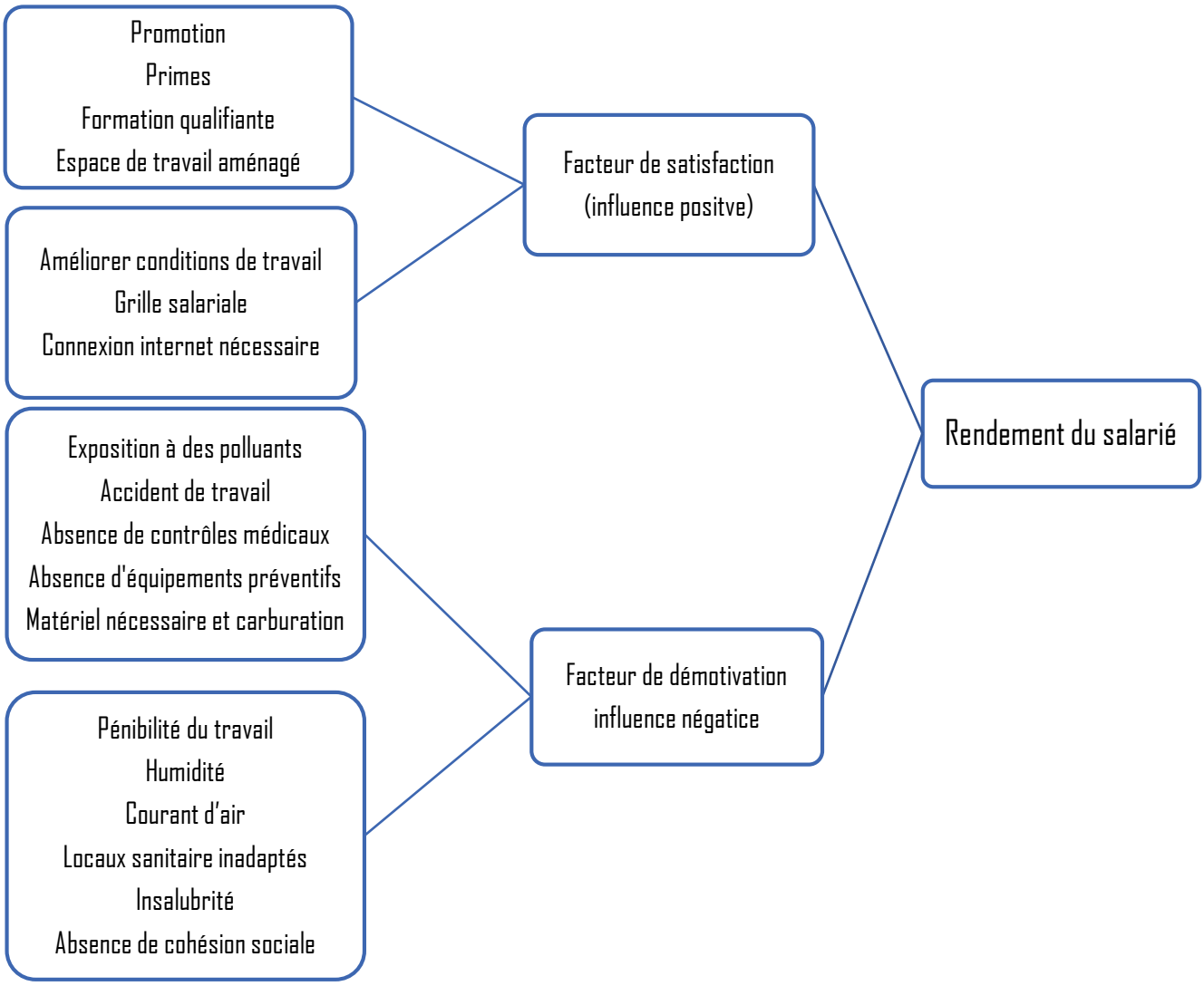


Fig. 2 : Modèle d'analyse

1.5. Hypothèses de travail

1.5.1. Hypothèse générale

Les conditions physiques de travail bien aménagées facilitent la créativité et augmentent la productivité de l'entreprise.

1.5.2. Hypothèses spécifiques

- Le climat organisationnel de l'entreprise affecte le rendement du salarié.
- Il existe un lien entre l'amélioration des conditions physiques de travail et le rendement au sein de l'entreprise.
- Les facteurs environnementaux, sociaux et psychologiques influent sur la motivation du salarié au sein de l'entreprise.

CHAPITRE II : CADRE PHYSIQUE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

En Amérique comme en Europe plus précisément aux Etats Unis et en France notamment, de nombreux chercheurs ont étudié la relation entre les conditions de travail et le rendement du salarié, ce qui n'est malheureusement pas le cas ici au Bénin. Conscient de cette réalité, nous avons décidé de faire une observation sur le terrain en nous rapprochant de la Direction de la Production Halieutique appelée actuellement Direction de la Production Halieutique pour recueillir les témoignages des salariés de cette entreprise étatique sous tutelle du ministère de l'agriculture et de la pêche.

Notre recherche s'est déroulée sur trois phases :

- ✓ Les recherches documentaires
- ✓ Les recherches sur le terrain
- ✓ Le dépouillement des fiches d'enquête et le traitement des données recueillies.

2.1. Cadre physique (Présentation du cadre d'étude)

La Direction de la Production Halieutique était appelée Centre d'Etude des Pêches en 1953. C'était une administration sous tutelle du Ministère en charge des Eaux, Forêts et Chasses (PLIYA, 1980). Elle était chargée de la promotion des pêches au Bénin. Ce centre fut remplacé par le Service des Pêches (SP) le 14 janvier 1963 par décret N°63/3/PR/MAC. En 1974 le SP devient Direction de la Production Halieutique (DP). Cette dernière est une institution étatique sous tutelle du Ministère de l'Agriculture de l'Elevage et de la Pêche. Le 7 Janvier 2015 la Direction de la Production Halieutique est devenue Direction de la Production Halieutique (DPH). Cependant la réforme qui a permis de faire ce changement n'est pas entièrement mis en application si bien que la DPH continue d'utiliser l'organigramme de la DP.

Elle a pour mission principale de promouvoir le développement de la pêche et de l'aquaculture ; définir la politique de production halieutique du pays et suivre sa mise en œuvre. A ce titre elle est chargée de :

- Déterminer les conditions technico-économiques d'un développement durable des productions halieutiques ;
- Suivre l'évolution des productions halieutiques, déterminer les facteurs et les mécanismes qui influencent cette évolution ;
- Elaborer la mise en œuvre et le suivi des programmes d'aménagement des pêches ;
- Contribuer à l'élaboration de la politique agricole dans le domaine des productions halieutiques ;

- Suivre la mise en place des moyens de production et l'application des mesures de politique agricole dans le domaine des productions halieutiques ;
- Elaborer et suivre la mise en application des textes législatifs et règlementaires en matière des pêches ;
- Promouvoir un développement durable de la pêche artisanale ;
- Organiser le contrôle des denrées d'origine halieutique et apporter un appui au développement de l'aquaculture.

Chaque service de la Direction de la Production Halieutique a ses fonctions bien définies.

- Le Secrétariat Administratif (SA) s'occupe du standard, des courriers des rapports administratifs et des archives.
- Le Service Administratif et Financier (SAF) assure l'ensemble des fonctions d'ordre administratif et financier de la direction. C'est le service compétent en matière d'exécution du budget alloué à la direction, il a pour mission de suivre la carrière du personnel ; assurer la gestion prévisionnelle des ressources humaines ; élaborer en rapport avec les services compétents du ministère, les états d'effectifs ; gérer les ressources financières et matérielles, élaborer avec les autres services les propositions budgétaires et exécuter le budget de fonctionnement de la direction. Il comprend deux divisions à savoir : la division du personnel et du matériel (DPM) et la division caisse (DC).
- Le Service Pêches Maritimes(SPM) assure la production des pêches maritimes artisanale et industrielle. Il est chargé entre autre de proposer les politiques et stratégies de développement durable des pêches maritimes au Bénin ; d'assurer la mise en œuvre des programmes d'aménagement des pêches maritimes pour une gestion durable des ressources halieutiques ; d'assurer les visites techniques des bateaux de pêche ; de proposer des mesures appropriées pour limiter les conflits entre les pêcheurs marins artisans et ceux de la pêche maritime industrielle. Ce service comprend trois divisions : la Division Pêche Maritime Artisanale (DPMA), la Division Pêche Maritime Industrielle (DPMI) et la Division Gestion Portuaire (DGP) encore appelée Port de Pêche Artisanale de Cotonou.
- Le Service Pêche Continentale et Aquaculture (SPCA) assure la promotion de la pêche continentale et de l'aquaculture. Il comprend deux divisions : la Division Pêche Continentale (DPC) et la Division Aquaculture (DA).
- Le Service Contrôle et Suivi des Produits et Filières Halieutiques (SCSPFH) est chargé de réguler l'accès aux ressources halieutiques; d'assurer la police des pêches; d'élaborer les plans d'action et les rapports périodiques d'activités du service ; de réaliser les audits

techniques des établissements à terre ; de participer aux travaux d'octroi de licence et d'accords de pêche ; d'assurer l'inspection et le contrôle des produits de la pêche dans les poissonneries et au niveau des frontières. Il comprend les Divisions Contrôle des Produits Halieutique (DCPH), Police des pêches (DPP) et Filière Halieutique (DFH).

- Le Service Suivi-Evaluation (SSE) assure le suivi évaluation de l'ensemble du sous-secteur pêche en liaison avec les autres services, élabore la politique de développement durable. Il est scindé en trois divisions : la Division Statistique (DS) la Division Politique et Programme (DPP) et la Division Formation Documentation (DFD).

2.2. Méthodologie de recherche

Dans notre étude relative à « l'influence des conditions physiques de travail sur le rendement du personnel » au sein de la Direction de la Production Halieutique on a utilisé la méthode qualitative.

Selon Maurice Angers, la méthode qualitative consiste d'abord à comprendre le phénomène à l'étude, il s'agit d'établir le sens des propos recueilli ou les comportements observés. On se base d'avantage sur l'étude de cas ou petits nombres d'individus. En générale la méthode qualitative est un ensemble de procédures pour qualifier des phénomènes et pour objectif de mesurer le contenu manifeste c'est-à-dire les phénomènes cachés».

Les méthodes qualitatives visent à collecter un grand nombre de données sur un phénomène pour le comprendre dans sa complexité et dans sa dynamique. *Psychologie du Travail et des Organisations, Aurelie Landry et Marc Gandit* (2016)

Chaque méthode à ses techniques, et parmi toutes les techniques que compte le Protocol qualitatif nous avons opté pour ''**l'entretien**'' qui se définit comme suit:

« Une technique directe d'investigation scientifique utilisé auprès d'un individu ou d'un groupe qui permet de les interroger d'une façon directive, semi-directive ou non directive et faire un prélèvement qualitative en profondeur. »

Nous avons opté pour la technique de l'entretien afin d'avoir le maximum d'informations sur nos enquêtés. Elle est une technique directive d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus pris isolément, mais aussi dans certains cas, auprès des groupes, ce qui permet de les interroger de façon semi-directive et de faire un prélèvement qualitatif, en vue de connaitre en profondeur toutes les informations. L'entretien semi-directif se base sur un guide d'entretien constitué de différents thèmes de questions.

En statistique, un échantillon étant un ensemble d'individus représentatifs d'une population, l'échantillonnage vise à obtenir une meilleure connaissance d'une ou plusieurs population (s) ou

sous-population par l'étude d'un nombre d'échantillons jugé statistiquement représentatif. Nos entretiens se sont fait par apport à la disponibilité des enquêtés, à cet effet sur une population de 97 individus nous avons réalisé 90 entretiens. *Voir tableau ci-après*

Corps	**Effectifs total**	**Hommes**	**Femmes**	**Effectif enquêté**	**Proportion (%)**
Chercheurs	02	02	02	02	2,22
Ingénieurs du Développement rural	13	12	01	11	12,22
Inspecteur du Développement rural	04	03	01	04	4,45
Attachés des services administratifs	01	00	01	01	1,11
Contrôleurs des services finances	01	01	00	01	1,11
Contrôleur du Développement rural	27	26	01	25	27,78
Agents techniques du Développement rural	03	03	00	03	3,33
Ouvriers spécialisés des services généraux de l'administration	44	43	01	41	45,56
Conducteurs de véhicules administratifs	02	02	00	02	2,22
Total	**97**	**92**	**05**	**90**	**100**

Tableau2 : Source: Enquête de terrain août 2021

Il ressort de l'analyse de ce tableau que 90 personnes ont été enquêtées au total soit (5 femmes et 85 femmes).

Dans l'impossibilité de prendre la totalité de la population mère, nous avons procédé à une méthode l'échantillonnage non probabiliste qui est : «un type d'échantillonnage où la probabilité qu'un élément d'une population soit choisi, pour faire partie de l'échantillon n'est pas connu et qui ne permet pas d'estimer le degré de représentativité de l'échantillon ainsi constitué.»

2.2.1. L'observation

Elle est particulièrement adapté pour recueillir des comportements qui ne sont pas facilement verbalisables ou qui le sont trop et ou 'l'on risque de n'accéder qu'à des réponses convenues de l'ordre de la désirabilité sociale. Selon *France Grinschpoun*

Cette étape a précédé notre enquête dans l'objectif d'explorer notre terrain et de vérifier les possibilités de notre recherche.

Au cours de cette étape, nous avons eu la chance d'interroger une partie du personnel ou on a discuté sur des points essentiels relatifs aux conditions de travail mais aussi à la motivation des salariés, tout en expliquant que notre objectif a été la collecte des données concernant notre thème de recherche, ce qui nous a permis de collecter des informations claires et complémentaires pour centrer notre problématique.

2.2.2. L'enquête

Nous avons réalisé notre enquête au sein de la Direction de la Production Halieutique, où nous avons questionné le personnel dans le but de collecter les informations qui se rapportent à notre sujet de recherche. Les conditions du déroulement des entretiens étaient favorables.

L'enquête de terrain s'est déroulée durant une période de 90 jours et ce du 21/02/2022 au 20/ 05/2022.

Pour réussir notre enquête de terrain, un guide d'entretien a été élaboré sur la base des résultats de notre pré-enquête et lors de la période observatoire faites à la DPH. (*Voir annexe*)

Les observations faites lors de nos séjours au sein de cette entreprise nous ont permis de comprendre comment vivent les salariés de ce lieu. Nous avons aussi par cette occasion compris l'influence que peut avoir les conditions physiques de travail sur le fonctionnement de l'entreprise au travers des informations obtenues par nos questionnaires d'enquête.

2.2.3. Le dépouillement des fiches d'enquêtes et le traitement des données recueillies

C'est l'étape ultime à laquelle nous traitons avec soins les informations obtenues afin d'établir les résultats finaux pour chaque type de fiche. Nous procédons d'abord à la codification, au classement des questions aux rassemblements puis à leurs regroupements par centre d'intérêt. Les données obtenues sont soumises aux traitements informatiques afin d'en faire des analyses. Le logiciel **R** nous a permis de faire le traitement des données. A défaut donc de combler toutes les attentes, les résultats finaux nous ont permis de rédiger ce mémoire.

2.3. Difficultés rencontrées

Lors de notre enquête, nous avons eu du mal à rencontrer les enquêtés du fait qu'ils sont souvent en mission ou en formations. Notons également qu'au début plusieurs d'entre eux étaient réticents à répondre à nos questions. Mais après plusieurs tentatives appuyées par des explications pour montrer le bien fondé de cet entretien nous y sommes parvenus à obtenir leur accord.

DEUXIEME PARTIE: ANALYSES INTERPRETATIONS ET DISCUSSION DES RESULTATS

CHAPITRE III: ANALYSES ET INTERPRETATIONS DES RESULTATS

Notre échantillon de salariés interrogés se révèle fidèle à **92,78 %** de salariés travaillant dans cette entreprise sur un total de **97 salariés**. En effet, sur la quasi-totalité des salariés que nous avons interrogés travaillant dans cette entreprise, il nous est apparu opportun de déterminer le climat organisationnel de l'entreprise, le regard de chaque salarié sur les conditions de travail existantes.

3.1. Climat organisationnel de l'entreprise

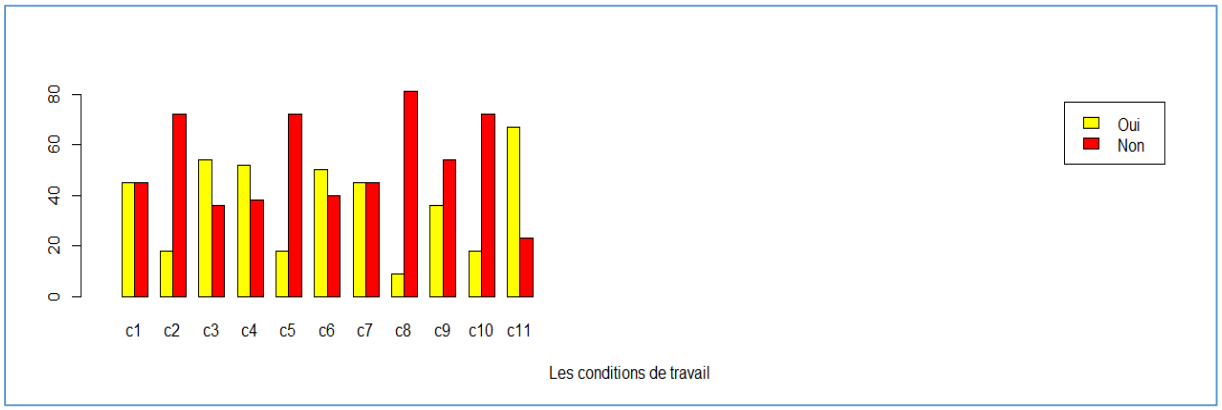


Fig.3 Influence des conditions physiques de travail sur le rendement

L'ensemble des salariés ou presque la totalité décrit le climat de l'entreprise comme polluant, toxique, il trouve que le travail est pénible et qu'ils sont souvent exposés à des accidents de travail comme par exemple les menaces lorsqu'ils sont sur l'eau dans les barques motorisées. Certains ont même confirmé avoir été victime d'accident de travail à plusieurs reprises.

La plupart des salariés affirme également un manque de soins médicaux ou de contrôle à leur égard. *Herzberg* parlera dans ce contexte des facteurs d'hygiènes qui selon lui ne permet pas de motivé le salarié dans l'accomplissement de sa tâche ce qui aura une influence négative sur son rendement. Il pense donc qu'il faut satisfaire ses facteurs pour que le salarié soit motivé afin d'accomplir ce qui est attendu de lui. Il va conclure que ces facteurs sont source de démotivation et s'expriment par un sentiment de mécontentement et se ressent dans l'exécution de la tâche.

Pour *Mayo* l'individu travaille mieux lorsqu'on lui porte de la considération. Il réagit aux conditions telles qu'il les ressent en tant qu'individu social et qu'il peut avoir plaisir à travailler, dès lors qu'il appartient à un groupe dans lequel il se sent bien.

Il est donc à constater que l'environnement physique de travail influence de manière très significative sur le rendement du salarié.

3.2. Perception sur l'environnement de travail

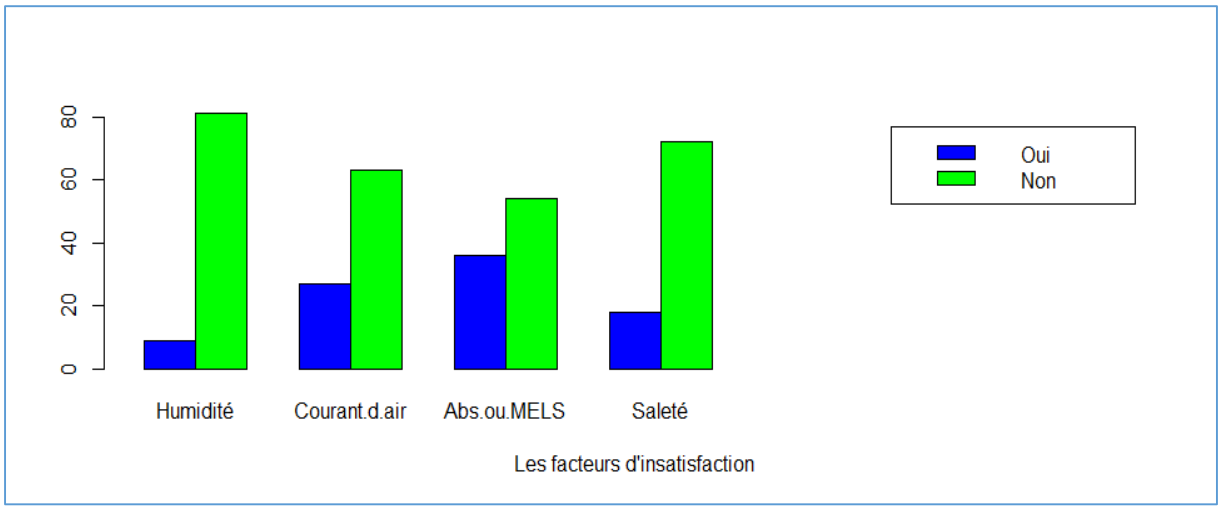


Fig.4 Facteurs d'insatisfactions

Au cours de notre enquête la plus part des salariés ont déploré l'environnement immédiat de l'entreprise, notamment l'insalubrité qui existe aux alentours des locaux de leur cadre de travail. En effet plus de 80 individus affirment que l'humidité dérange le lieu de travail tandis que plus de 75 individus déplorent également l'insalubrité de cet environnement de travail. Plus de la moitié pense également qu'il n'y pas un suivi et que les locaux sanitaires ne sont pas du tout adaptés à leur besoin.

Connaissant l'influence de la perception sur le mental de l'être humain, il est donc important de maintenir un environnement de travail sain pour le bien-être de tous en général et plus particulièrement garantir un confort approprié au salarié dans l'accomplissement de sa tâche.

3.3. Plan de Formation interne

	Avez-vous déjà bénéficié d'une formation menée par l'entreprise	**Pensez-vous qu'il y'a un changement et adaptation après votre formation**
Oui	63	54
Non	27	36

Tableau 3 : récapitulatif des salariés formés

De ce tableau il ressort que presque la totalité de ceux qui ont reçu une formation d'adaptation ou d'amélioration approuvent que leur méthode de travail ou la qualité de leur service a changé

à l'issu de cette formation. Donc optimiser la productivité, c'est aussi formé, l'employé à la tâche ou au besoin afin de réaliser les objectifs préétablis.

On pourra donc dire qu'il est aussi important ou de faire former les salariés si on attend d'eux une amélioration de leur qualité de service ce qui aurait un impact important sur le rendement.

3.4. Conditions d'accès au le lieu de travail

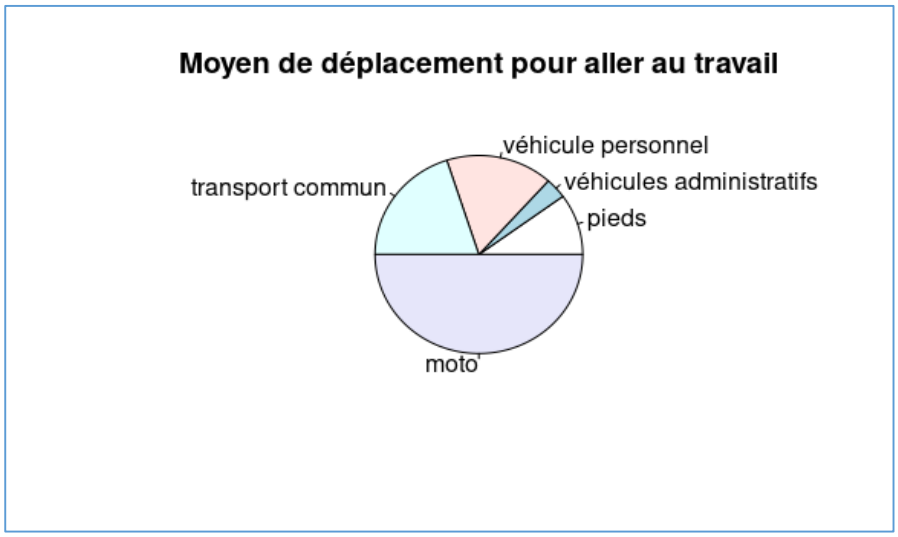


Fig. 5 Différents moyens de déplacement utilisé

Le diagramme présent nous montre qu'environ la moitié du personnel se déplace à moto pour se rendre sur le lieu de service alors que près de 20% utilisent les transports communs et 17% ont leur véhicule personnel tandis que 10% s'y rendent à pieds contre 3% qui utilisent un véhicule administratif. Aller à moto pourrait être source de fatigue physique vue la densité et l'état des voies d'accès à l'entreprise. Un individu en état de fatigue physique est naturellement moins productif ce qui diminuera son rendement vis-à-vis des objectifs à atteindre et qui sont définis par l'entreprise. Le fait donc de se rendre au service dans un confort (à véhicule par exemple) pour être une source de satisfaction et par conséquent donner dans une certaine mesure une motivation à l'employé dans l'accomplissement de sa tâche.

3.5. Facteurs de motivation au travail

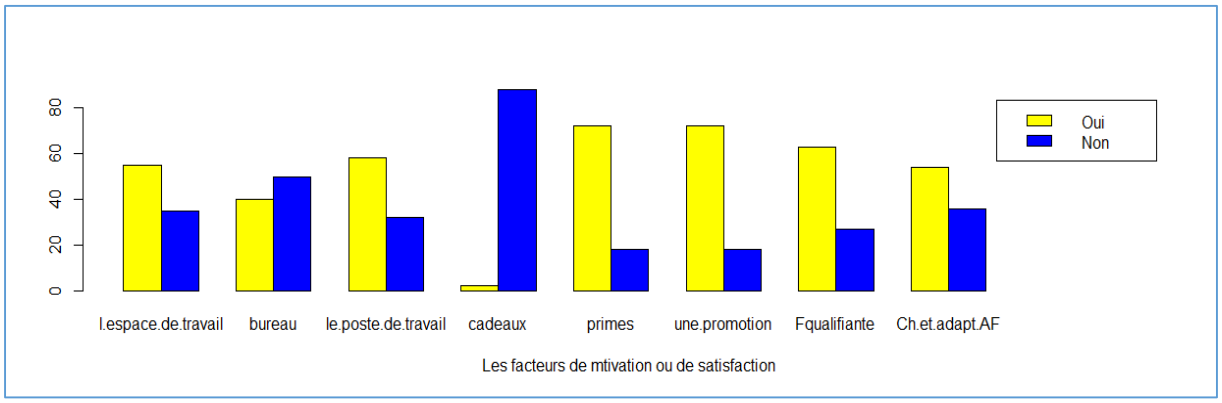


Fig. 6 Facteurs de motivations

Nous avons constaté durant notre enquête que les salariés sont souvent motivés par des primes trimestrielles et rarement par des cadeaux. Peu affirme qu'ils sont motivés par des promotions.

McGregor (1960) abordera dans ce sens: L'actionnariat salarié : la performance par la motivation. Il pense donc qu'il faudra motiver le salarié afin qu'il puisse concilier les besoins du personnel et la performance de l'Entreprise. Il souligne ainsi l'importance de considérer le personnel comme actif et de privilégier l'auto-direction.

Les conduites humaines sont dictées par la satisfaction des besoins, il faudra donc motiver l'homme pour obtenir le meilleur de lui.

Selon Herzberg, si on veut motiver les individus au travail, il faut jouer sur les facteurs de satisfaction (facteurs motivateurs). Ce sont les facteurs relatifs au contenu du travail : la réussite, la considération, l'autonomie, les responsabilités, l'avancement (promotion). Il parlera également des « facteurs d'hygiène » qui désignent les facteurs liés à l'environnement du travail : les conditions de travail, le salaire (y compris primes); « ces éléments éliminent l'insatisfaction professionnelle sans nécessairement accroître la satisfaction ». Il soutient que les facteurs de motivation influencent la satisfaction au travail car ils sont basés sur le besoin individuel de croissance personnelle tandis que les facteurs d'hygiène, qui représentaient des besoins de carence, définissaient le contexte de travail et pouvaient rendre les gens mécontents de leur travail: politique et administration de l'entreprise, supervision, relations interpersonnelles et conditions de travail.

Selon la théorie de la gestion de Mayo, les employés sont beaucoup plus motivés par des facteurs relationnels comme l'attention et la camaraderie que par des récompenses monétaires ou des facteurs environnementaux comme l'éclairage, l'humidité, etc.

Quelle est donc la qualité de la communication au sein de cette entreprise ?

3.6.Qualité de la communication au sein de l’entreprise

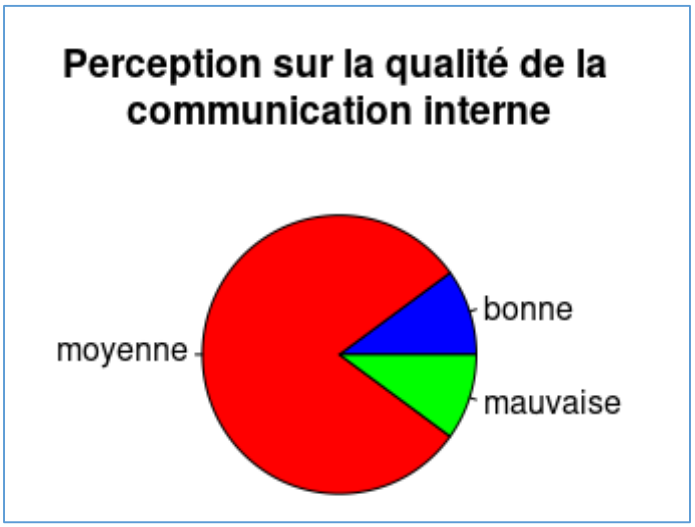


Fig. 7 Qualité de la communication interne

Au cours de notre enquête, lorsque nous avons abordé la question sur le climat ou l’ambiance au travail, presque la totalité des salariés l’ont qualifié de moyenne donc acceptable. En revanche, une partie des salariés pensent que la communication est bonne au sein de l’entreprise et nous avons constaté également une pareille proportion des salariés la qualifie de mauvaise.

En effet la communication interne permet de créer une identité collective, un sentiment d'appartenance à un même groupe, une cohésion entre les différentes équipes, afin que toutes et tous travaillent ensemble à la réussite de l'entreprise. Elle permet de fidéliser ses collaborateurs. Par la communication, l'entreprise partage des valeurs communes et fait adhérer toutes les équipes à la culture de l'entreprise en donnant des repères pour faire comprendre à chacun qu'il fait partie d'une entreprise. La direction a donc un rôle important dans ce concept puisse que c'est elle qui incarne ces valeurs et permet à tous d'œuvrer dans le même sens.

Pour une meilleure coordination entre les membres de l'équipe et un climat de confiance favorable au partage d'idées et à la productivité, il faut une communication réussie car elle permet de maintenir de bonnes relations entre les collaborateurs, augmente la motivation et l'esprit d'équipe, favorise l'engagement des salariés.

Il serait donc important de savoir les différents canaux de communication que l'entreprise utilise.

3.7.Canaux de communication interne à l'entreprise

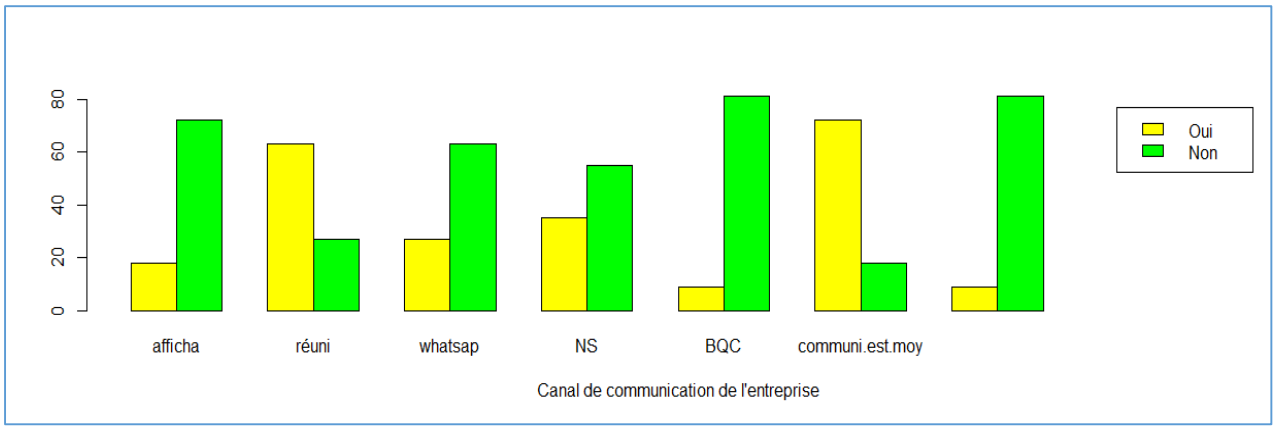


Fig. 8 Style de communication interne

Il ressort de ce sondage qu'environ la moitié (44%) des salariés sont informés ou assistent à des séances d'informations par réunion et que seul une minorité soit 13% sont informés par les affiche au sein de l'entreprise. Au cours de cette enquête une importante proportion de salarié avoue être informe par autres moyens que sont l'un des réseaux sociaux les plus utilisés : le réseau whatsapp (19%). Certains sont aussi informés par les notes de services.

Au-delà de toutes ces interrogations pour comprendre l'effet des conditions physiques de travail sur le rendement du salarié, nous avons pu observer quelques améliorations qu'auraient souhaité les salariés de cette entreprise que nous pouvons énumérer ci-dessous:

- Trouver un moyen de les motiver et améliorer la communication au sein de l'entreprise ;
- Améliorer la grille salariale ;
- Revoir l'ambiance de travail en cultivant l'esprit d'échange et de partage de connaissance au sein de l'entreprise ;
- Créer un canal d'écoute du personnel ;
- Doter le personnel du matériel nécessaire pour chaque mission ;
- Corriger le manque de matériel informatique et de carburation ;
- Mettre à disposition des salariés la connexion internet ;
- Traiter de manières équitable les salariés ;
- Mettre l'homme qu'il faut à la place qu'il faut, cela suppose de revoir la politique du recrutement.

A la lecture de ces différentes recommandations, nous pouvons dire que les salariés souhaitent une amélioration des conditions de travail ce qui aura un influence positive sur leur

rendement. Les salariés pensent également qu'il faut un contrôle rigoureux de l'exercice de la fonction de chaque agent si l'on veut une meilleure productivité.

CHAPITRE IV : DISCUSSION

Lors de notre stage nous avons observé une ambiance décontractée et gaie dans certaines sections ; les travailleurs communiquaient entre eux, et se taquinaient parfois ; ce qui rendait l'ambiance très détendue. Aussi, les relations avec les supérieures hiérarchiques ne sont pas à déplorer.

Nous avons constaté que certains bureaux n'offrent pas tout le confort nécessaire à une bonne ambiance de travail. Les bureaux sont trop exigus et vétustes, et servent encore lieu d'archive parfois. L'exiguïté des locaux entraine sur les employés le stress, l'étouffement psychique et tout ceci a des répercussions sur le rendement de l'individu. Ce problème est d'autant plus grave, car cela entraine une démotivation au sein des employés et entrainerait à une agressivité involontaire et qui peut être source de conflit intrapsychique et interpersonnel.

Notre étude sur les conditions de travail du personnel de la DPH, s'est accentuée sur la sécurité, la santé et l'environnement physique du personnel de la DPH.

Compte tenu de la place importante que tient la rémunération dans la motivation du personnel, elle ne permet pas à elle seule de les motiver. C'est ce qui justifie la théorie de F. Herzberg (1966) qui pense que les facteurs d'ambiance comme la rémunération sont des conditions matérielles et ne procurent pas une satisfaction durable, par contre, les facteurs valorisants comme la reconnaissance du travail bien fait, procurent à l'individu une satisfaction durable et contribuent très peu au mécontentement au travail.

L'environnement physique de travail doit répondre à certaines normes pour permettre aux travailleurs la satisfaction psychologique. Le cadre de travail, qui n'est pas adéquat pour certains travailleurs, selon les résultats de notre enquête, doit forcément jouer sur ces derniers et aussi sur leur rendement. Or, du rendement du travailleur, dépend le rendement de l'entreprise.

Ainsi, comme le précise la théorie d'Elton Mayo (1927), s'intéresser aux travailleurs, et en améliorant pour le mieux leur environnement de travail, leur procure une certaine satisfaction psychologique, et favorise l'accroissement de leur rendement.

En ce qui concerne le bruit dans les locaux de la DPH, il n'est pas trop perceptible mais existe. Il est lié à certains climatiseurs et aussi aux engins à deux ou quatre roues du fait de la proximité du lieu avec la route. Aussi minime que le bruit, les odeurs, l'humidité aussi sont perceptibles et empêchent la concentration dans ces bureaux.

Tout environnement se définit par son ambiance ou son atmosphère qui comporte plusieurs aspects : un aspect social (le type d'échange), un aspect esthétique (l'harmonie) et un

aspect systémique (les relations entre les diverses composantes et les évènements environnementaux).

L'environnement a donc un impact sur l'affect de la personne (réponse émotive globale à l'ambiance d'un lieu). Cet impact donne la direction et la tonalité aux comportements ultérieurs de celle-ci dans cet environnement. W.H. Ittelson, A. Mehrabian et J.A. Russell (1974).

Aujourd'hui, l'entreprise se conçoit avant tout comme un lieu de vie. Lorsque l'on sait qu'après la famille, l'entreprise est le lieu de socialisation par excellence, cette dernière ne peut ignorer que la qualité du travail dépendra tout à la fois de la notion de bien-être, de motivation, d'enthousiasme, d'épanouissement voire de plaisir. Pour cela, il faudra permettre à l'individu de faire sien son environnement de travail, lui permettant ainsi de contrôler « son » espace.

« *L'organisation peut être définie comme un lieu où différents acteurs contribuent par leurs ressources à la production d'objets ou de services. Elle est aussi un lieu que chaque individu explore, adapte et habite, afin de réaliser ses propres objectifs. A partir des données mises en évidence par la psychologie de l'environnement, toute organisation peut être analysée suivant l'espace qui la structure.* » G.N. Fischer (1990)

L'architecture et l'aménagement de l'entreprise sont le reflet de l'organisation de l'espace de celle-ci ainsi que de son fonctionnement et de ses règles. Un exemple important est le bâtiment lui-même. Il représente l'organisation, il désigne l'image et l'identité de l'entreprise et de tous ceux qui y travaillent. Il va même jusqu'à valoriser le produit fini, être sa représentation voire sa carte de visite. L'aménagement intérieur pour sa part est passé d'une volonté d'accroître le bien-être des salariés et leur sécurité (hygiène également), à celle de motiver et renforcer l'appartenance à l'entreprise. Le lieu de travail devient ainsi un véritable espace de vie, d'enracinement qu'il faudra mieux organiser pour atteindre un meilleur rendement.

Les conditions de travail deviennent donc une condition de performance pour les entreprises ; soit pour mieux gérer, produire plus et gagner plus, soit par la défense des droits sociaux des travailleurs, ce qui cause par la même raison des bénéfices pour les entreprises.

Le rendement apparaît comme l'une des conditions nécessaires à la prospérité et même à la vie de l'entreprise; et en même temps comme l'un des mythes les plus redoutables du XXème siècle; car ni ses facteurs ni ses limites n'ont encore été clairement définis. Produire pour produire, produire pour consommer et consommer afin de produire toujours davantage

sont des réalités vides de sens car la production n'est pas une fin en soi. Cependant à tous les échelons de la société, salariés, cadres, chefs d'entreprise, commerçants, professions libérales, le rendement est roi, l'efficacité prime sur toute autre considération. Le rendement apparaît ainsi comme la rançon d'un progrès technique qui a permis à tous d'atteindre un niveau de vie réservé autrefois à quelques privilégiés, mais qui offre aussi la tentation de ses facilités, de son confort, de ses agréments; et qui les offre de surcroît à une population dont on a développé l'instruction et l'hygiène, à laquelle on a donné le goût des voyages et des loisirs, et que l'on incite par la publicité à jouir des bienfaits d'une civilisation matérielle mise à la portée de tous.

Personne ne songerait à se plaindre de ces progrès si ces bienfaits n'étaient pas acquis, trop souvent, au détriment de la santé physique et morale de l'individu, et principalement de celui qui « produit », qu'il s'agisse d'ailleurs du secteur industriel ou du secteur tertiaire.

Comme l'écrivait Saint-Exupéry (1939), « nous sommes des jeunes barbares que nos jouets neufs émerveillent encore », et chacun cède au mythe du rendement, de l'efficacité, sans bien savoir si, en définitive, ce qu'on attend d'eux vaut ce qu'on leur sacrifie. Certes, de grands progrès ont été faits au cours de ces dernières années dans la conduite des entreprises, et l'on a commencé à comprendre que le rendement maximum se confondait rarement avec le rendement optimum. On a compris aussi que l'homme n'était pas, comme on l'a cru longtemps, le seul élément sur lequel on peut agir. Produire sans ménager celui qui produit, à quelque échelon de la hiérarchie qu'il appartienne, et exiger de lui plus qu'il ne peut donner physiquement et nerveusement, est une erreur, aussi bien sur le plan matériel que sur le plan moral. C'est aussi une faute dont la collectivité toute entière supporte les conséquences. Car on ne peut dissocier le salarié de l'entreprise, ni le producteur de la production. Dans l'irréductible réseau de forces que constitue le progrès, tout ce qui profite ou nuit à l'un profite et nuit également à l'autre.

Il ne faut pas perdre de vue, non plus, que *le rendement de l'homme et de l'entreprise s'inscrit dans un double cadre* : celui de la production d'aujourd'hui et celui de la production de demain Pierrette SARTIN (1962). Et il convient de veiller à ce que l'augmentation du rendement ne soit pas obtenue par des moyens tels qu'ils mettront la population salariale dans l'impossibilité d'accomplir sa tâche dans dix ou vingt ans. *Rendre le travail moins pénible et plus attrayant*, non seulement sur le plan matériel, mais encore sur le plan psychologique et moral, est donc à la fois un devoir élémentaire et une nécessité économique.

Avant d'être un producteur, l'ouvrier est un être humain. Au contraire de la machine qui est indifférente à son environnement, l'homme est profondément influencé par les conditions matérielles et psychologiques du milieu qui l'entoure. Mal payé, mal commandé, fatigué, en

mauvaise santé ou accomplissant sa tâche dans un état constant de tension physique et mentale, il vieillit prématurément et devient ainsi un collaborateur moins efficace.

Nous remarquons que les résultats obtenus au cours de notre enquête traduisent les différents problèmes auxquels est confronté le personnel de la DPH. Et ceci ne pourrait s'arranger que si l'on n'apportait pas de solutions efficaces, pouvant permettre à la Direction de la Production Halieutique de Cotonou, mais aussi à d'autres structures privées comme publiques de favoriser l'efficacité de leur personnel. Pour optimiser la productivité et avoir un meilleur rendement au sein des entreprises, nous proposerons aux dirigeants de créer une ambiance épanouissante dans leur entreprise en montrant de la reconnaissance envers ses employés, en améliorant les conditions matérielles de travail et optimiser l'organisation du travail. Il faudra également être à l'écoute de ses salariés, créer un lien entre les salariés, encourager la formation et l'évolution, aménager un vrai lieu de relaxation, surprendre ses salariés avec des cadeaux, accueillir les nouveaux comme il se doit et être humain, c'est à dire de reste simplement en baissant un peu les barrières hiérarchique tout en gardant le respect mutuel et la culture de l'entreprise.

CONCLUSION

L'organisation du travail détermine la qualité de vie au travail, quelles que soient les initiatives prises par ailleurs pour améliorer l'environnement ou mieux concevoir les machines. Il n'est guère de condition de travail qui n'ait de cause dans l'organisation. Ce travail nous a permis de mieux comprendre la relation existant entre les conditions physiques de travail et le rendement des salariés et de proposer des voies communes d'amélioration du bien-être de ces salariés pour un meilleur rendement au sein de l'entreprise.

Nous avons consacrée la première partie de notre travail à une revue de littérature sur les deux concepts principaux mobilisés dans notre recherche en présentant les théories et modèles des conditions physiques de travail d'une part et du rendement d'autre part. Ensuite, nous avons établi la relation entre les deux concepts. Ainsi, nous avons pu identifier que cette relation était controversée dans la littérature.

Dans la troisième partie de notre travail, nous avons pu analyser le climat organisationnel existant et son influence sur le rendement des salariés. Pour ce faire, nous avons réalisé une étude qualitative sur les conditions physiques de travail au sein de l'entreprise à partir d'un entretien suivit d'un questionnaire que nous avons construit aux fins de l'étude. L'ensemble des résultats obtenus ont été présentés, puis discutés, au regard de la littérature.

Notre travail a, tout d'abord, permis de déterminer climat organisationnel de l'entreprise et d'analyser son influence sur le rendement. Ce résultat met en évidence l'influence du climat organisationnel sur le rendement. Par la suite il nous a permis également de comprendre qu'on pourrait avoir un meilleur rendement si l'on prenait en compte les conditions physiques de travail de chaque salarié en agissant sur les facteurs de satisfactions de celui-ci. Le bien-être du salarié passe par la satisfaction de ses besoins personnels. Alors par cette étude nous avons compris l'importance des facteurs environnementaux, sociaux et psychologiques sur la motivation du salarié au sein de l'entreprise. Des initiatives pour améliorer les conditions de travail ou la sécurité finiront dans l'impasse si l'organisation demeure inchangée.

L'amélioration des conditions de travail résulte pour une part des changements dans la structure des emplois : déclin numérique de la paysannerie puis, à partir de la fin des années 1970, de la classe ouvrière, croissance de la proportion des cadres. Les activités économiques « tertiaires » occupent une part grandissante de l'emploi. Le progrès technique s'accélère. Peut-on s'en remettre à ces évolutions pour régler le problème des conditions de travail ? Selon nous, non. D'une part, compter uniquement sur elles reviendrait à sacrifier deux ou trois générations. D'autre part leurs effets ne sont pas toujours favorables. Enfin les conditions de travail évoluent

aussi sous l'effet des luttes sociales et politiques. La dernière partie du XXe siècle montre qu'une régression sociale peut entraver l'action du progrès économique et technique. L'amélioration des conditions de travail n'est donc pas « naturelle ». Elle exige des interventions spécifiques de divers acteurs.

Dans les années 1970, il semblait admis que des solutions pouvaient et devaient être apportées à la faible qualification et à la pénibilité du travail ouvrier. Des opportunités semblaient offertes par un recours accru à la mécanisation et à l'automatisation.

La problématique des conditions de travail est une question préoccupante de nos jours. Mais malgré les avantages que peut procurer un bon système de prévention des risques, le risque zéro n'existe pas. Toutefois, ceci ne doit pas constituer un frein à la décision de l'entreprise de mettre en place un système de prévention. Au-delà de la mise en œuvre de ce système, l'entreprise devra aussi chercher un moyen pour le renforcer et permettre à son personnel d'être épanoui à son poste de travail. Notons, que la plupart des accidents de travail surviennent par le fait de l'imprudence du travailleur. La lutte contre tout accident ou toute maladie pouvant altérer la santé et la sécurité de l'homme au travail, doit alors constituer un cheval de bataille aussi bien pour l'employeur que le travailleur et tous les acteurs du monde du travail.

Ainsi, l'amélioration des conditions de travail doit être systémique.

Aussi, à l'heure où nous parlons de la lutte contre la corruption, il serait impérial pour nos autorités béninoises, de repenser aux conditions de travail surtout des travailleurs du secteur public, car nous pensons que l'amélioration des conditions de travail est une solution efficace contre la corruption.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Abord de Chatillon E., Bachelard O., Moscarola J. (2006). « Conditions de travail et nouvelles pathologies : des contingences sectorielles et personnelles », *Revue management et avenir*, N° 10, p. 101 114.

Angers M. (1997). *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. Alger : Casbah.

Argyris, C. (1960). *Understanding organizational behavior*. Homewood, IL: Dorsey Press.

Argyris, C., (1962). *Interpersonal Competence and Organizational Effectiveness* Ill. Irwin-Dorsey: Homewood.

Brangier, E., Lancry, A., & Louche, C. (eds) (2004). *Les dimensions humaines du travail. Théories et pratiques en psychologie du travail et des organisations*. Nancy : PUN

Cadin L. et autres (2004). *Gestion des ressources humaines*. Paris : Dunod.

Camilleri, C. (1987). *Les travailleurs immigrés*. In C. Lévy-Leboyer & J.C. Sperandio (Eds.) Traité de psychologie du travail, (pp.245-259). Paris: PUF.

Coutrot, T. (2002). *Critique de l'organisation du travail*. Paris: La Découverte.

Cresson, G. & Schweyer, F. (2000). *Professions et institutions de santé face à l'organisation du travail: Aspects sociologiques*. Rennes: Presses de l'EHESP.

Clot, Y. & Lhuilier, D. (2010). *Agir en clinique du travail*. Toulouse: Érès.

Darnas, G. (1985). *L'analyse du travail*. Bruxelles : Ronéo.

De Robertis, C. (2018). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Rennes: Presses de l'EHESP.

Décaudin, J.-M., Igalens J. & Waller S. (2017). *La communication interne*: Stratégies et techniques. Malakoff : Dunod

Faverge, J.-M. et coll. (1958). *L'adaptation de la machine à l'homme*. Paris : Presses universitaires de France.

Faverge, J.-M. et coll. (1966). *L'ergonomie des processus industriels*. Bruxelles : Institut de Sociologie, U.L.B.

Faverge, J.-M. et coll. (1972). *L'analyse du travail*. Dans Traité de Psychologie Appliquée – tome 3. Paris : Presses Universitaires de France.

Faverge, J.-M. et coll. (1970). *L'organisation vivante*. Bruxelles : Institut de Sociologie, U.L.B.

Foucher, R., Savoie, A, & Brunet, L. (Eds) (2019). *Concilier performance organisationnelle et santé psychologique au travail* (pp. 65-90). Montréal : Éditions Nouvelles

Gervais M. (2006). *Conditions physique du travail, de santé et de sécurité de travailleurs*. Québec : IRSS.

Ghram, R. (2019). Conditions de travail. Dans : Gérard Valléry éd. *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (pp. 124-127). Paris: Dunod.

Gollac, M., Volkoff, S. & Wolff, L. (2014). *Les conditions de travail*. Paris: La Découverte.

Gollac, M., Volkoff, S. & Wolff, L. (2014). III. Les variations sociales des conditions de travail. éd., *Les conditions de travail* (pp. 43-58). Paris: La Découverte.

Gollac M., Volkoff S. (2006). « L'analyse des conditions de travail » *in Encyclopédie des ressources humaines* ,2ème édition, coord.Allouche, J., Vuibert, Paris, p.184-190.

Gravel R. J. (1978). *Guide méthodologique de la recherche*. Québec : Presses de l'Université.

Grawitz M. (2000). *Lexique des sciences humaines*. Paris: DALLOZ.

Grawitz M. (2001). *Méthodes des sciences sociales*. Paris: DALLOZ.

Grawitz M. (2002). *Lexiques des sciences sociales*. Paris: DALLOZ.

Hounounou A. (2011). *100 fiches pour comprendre le management*. 3eme éd. Rosny-sous-bois : Breal.

Igalens J. (1999). « Amélioration des conditions de travail », in Le Duff, R.(dir.), *Encyclopédie de gestion et du management (*pp.1234-1235). Paris : Dalloz.

Javeau C. (1999). *L'enquête par questionnaire*, 3eme Ed. Paris : Revue.

Lachmann, H., Larose, C., & Penicaud, M. (2010). Bien-être et efficacité au travail – 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail. *Rapport fait à la demande du Premier ministre.*

Lancry, A. (2016). Analyse du travail. Dans : Gérard Valléry éd., *Psychologie du Travail et des Organisations: 110 notions clés* (pp. 35-40). Paris: Dunod.

Lawler. E. E., III, (1969). Job Design and Employee Motivation: *Personnel Psychology*, 22, (4), 426-435.

Lawler, E. E., III, and Porter, L. W., (1967). Antecedent attitudes of effective managerial performance: *Organizational Behavior and Human Performance*, 2, 122-142.

Lawler, E. E., III, and Porter, L. W., (1967). The effect of performance on job satisfaction, *Industrial Relations*, 7, (pp. 20-27).

Lemoine C, Jean-Luc Bernaud (2012). *Recherche et intervention* éd., *Traité de psychologie du travail et des organisations* (pp. 1-11). Paris: Dunod.

Leplat J. (2002). *Éléments pour une histoire de la notion de charge mentale (Chap.1),* dans Jourdan, M., Theureau, J. (Coord.). *Charge mentale : notion floue et vrai problème* (pp. 27-40).Toulouse : Octarès.

Lévy-Leboyer, C. & Sperandio J.C. (1987). *Traité de psychologie du travail*. Paris: PUF.

Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill

Maslow, A. (1943.) *A theory of human motivation*. Psychological Review, Vol 50, 370-396.

Maslow A. H. (1954). Besoins fondamentaux, *Motivation and Personality*. États-Unis: Harper & Row.

Mayo E. G. (1933). *The Human Problems of an Industrialised Civilisation*. New York: Macmillan.

Mayo E. G. (1945). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Cambridge: Mass, Harvard U. P.

Mintzberg, H. (1990). « The design school : re-evaluating the basic premises of strategic management ». *Strategic Management Journal*, vol., 11, n° 3, p. 171-196.

Mintzberg, H. (1982). *Structure et dynamique des organisations*. Paris : Éditions d'Organisation et Montréal, Agence d'Arc, 434 pages.

Morval, J. (2007). *La psychologie environnementale*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 188 p. (ISBN 978-2-7606-1806-0).

Ombredane A. & Faverge J.-M. (1954). *L'Analyse du travail. Facteur d'économie humaine et de productivité*. Toulouse: Octares.

Paoli P., Merllié D. (2000). « Troisième enquête sur les conditions de travail. Dix ans de conditions de travail dans l'Union Européenne », *Rapport pour la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail*.

Roustang G. (1982). *Le travail autrement*. Paris : Bordas.

Silva, F. & Ben Ali, A. (2010). *Emergence du travail collaboratif : Nouvelles Formes d'organisations du travail*. *Management & Avenir*, 36, 340-365.

Valléry G., Chaumon M.-E. B., Brangier E. & Dubois M. (2019). *Psychologie du Travail et des Organisations* : 110 notions clés - 2e édition. Paris : Dunod

Taylor, E.W. (1994). A learning model for becoming interculturally competent. *International Journal of Intercultural Relations*, Vol 18(3), 389-408.

Toulemon, Robert, (2008) « *Environnement* » in Encyclopaedia Universalis, p. 3801.

Valléry, G., Bobillier-Chaumon, M., Brangier, É. & Dubois, M. (2019). *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés*. Paris: Dunod.

W.J. Dickson and F.J. Roethlisberger, (1939). *Management and the Worker*. (Cambridge, MA: Harvard University Press.

Weiss K. & Marchand D., (2006) *Psychologie sociale de l'environnement*. Rennes : Presses Universitaires.

ANNEXE

Guide d'entretien

I. L'identification de l'enquêté

1. Sexe

a. Masculin ☐ b. Féminin ☐

2. Age

a. Moins de 24 ans ☐ b. 24-34ans ☐

c. 34-44 ans ☐ d. 44 ans et plus ☐

3. Niveaux d'études

a. analphabète ☐ b. moyen ☐ c. primaire ☐

d. secondaire ☐ e. universitaire ☐

4. Situation matrimoniale

a. Célibataire ☐ b. Marie (e) ☐

c. Divorcé ☐ d. Veuf (e) ☐

5. Votre statut au sein de l'entreprise

a. Permanent ☐ b. Contractuelle ☐

6. Vous travaillez dans cette entreprise depuis

a. Moins de 5ans ☐ b. [5-15 ans [☐ c. Plus de 15 ans ☐

II. Condition de travail

7. Comment vous considérez vos conditions de travail

a. bonnes ☐ b. moyennes ☐ c. mauvaises ☐

8. Êtes-vous satisfait dans votre situation ou votre poste

a. oui ☐ b. non ☐

9. Etes-vous exposé à des polluants ou agents chimique ou biologiques

a. oui ☐ b. non ☐

Si oui, les quelles……

10. Dans votre travail êtes-vous exposé à des risques

a. oui ☐ b. non ☐

Si oui, les quelles……

11. Est-ce que vous avez la possibilité de discuté de vos condition de travail

a. oui ☐ b. non ☐

Si oui, Avec vos supérieurs ☐ Avec vos représentants ☐

Avec vos collègues ☐

12. Avez-vous eu un accident durant l'exécution de votre travail

a. oui ☐ b. non ☐

Si oui combien de fois.....

13. Existe-t-il des outils ou des équipements préventifs dans votre entreprise

a. oui ☐ b. non ☐

14. Avez-vous déjà eux une promotion

a. oui ☐ b. non ☐

15. Et comment réagiriez-vous si vous travaillez et vous n'aurait pas de promotion

……
……
……

16. Pensez-vous que la promotion est une source de motivation

a. oui ☐ b. non ☐

17. Êtes-vous soumis périodiquement à des contrôles médicaux

a. oui ☐ b. non ☐

18. Quelle est la nature de votre travail

a. facile ☐ b. difficile ☐ c. responsabilité ☐

III. <u>La motivation, la satisfaction et le rendement des salariés</u>

19. Quel sont les moyens qui vous motivent plus

a. l'espace de travail ☐ b. le bureau ☐ c. le poste de travail ☐

d. la climatisation ☐ e. autres…

20. Pensez-vous que les bonnes conditions de travail influent sur votre rendement

a. oui ☐ b. non ☐

21. Votre travail ou votre lieu de travail présente-t-il les inconvénients suivants

a. Humidité ☐ b. Courant d'air ☐

c. Saleté ☐ c. Absence ou mauvais état des locaux sanitaire ☐

22. Avez-vous déjà bénéficié d'une formation menée par l'entreprise

a. oui ☐ b. non ☐

23. Pensez-vous qu'il y'a un changement et adaptation après votre formation

a. oui ☐ b. non ☐

Si oui expliquez……

24. Pour se rendre sur le milieu de travail, vous vous déplacer

a. à pieds ☐ b. véhicule administratif ☐

c. véhicule personnel ☐ d. transport commun ☐

e. autres….

25. Par quel moyen êtes-vous encouragez par l'entreprise

a. des primes ☐ b. des cadeaux ☐

c. une promotion ☐

26. Quel sont les moyens utilisés que prend l'entreprise pour vous informer

a. affichage ☐ b. réunion ☐

c. journal de l'entreprise ☐ d. autre……..

27. Comment vous évaluez la communication au sein de votre entreprise

a. bonne ☐ b. moyenne ☐ c. mauvaise ☐

28. Selon vous, quelles sont les améliorations que vous souhaiterez que l'entreprise apporte

……
……
……
……
……
……

29. Souhaitez-vous apporte un commentaire ou faire une observation sur vos conditions de travail

……
……
……
……
……
……

Table des matières

SOMMAIRE 1
IN MEMORIUM 2
DEDICACES 3
REMERCIEMENTS 4
SIGLES ET ABREVIATIONS 5
LISTES DES FIGURES ET TABLEAUX 7
RESUME 8
ABTRACT 8
INTRODUCTION 9
PREMIERE PARTIE: CADRE THEORIQUE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE 11
CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE 12
1.1. Revue de Littérature 12
1.2. Clarification conceptuelle 23
Conditions de Travail 23
L'entreprise 25
L'hygiène au travail 26
La sécurité au travail 26
La santé au travail 26
La médecine du travail 26
L'ergonomie 26
L'accident du travail 26
L'accident de trajet 27
La maladie professionnelle 27
Le risque professionnel 27
Le travail 27
Le salarié 28
1.3 Problématique 30
1.3.1. Objectif général 33
1.3.2. Objectifs spécifiques 33
1.4. Cadre théorique et conceptuel 34
1.4.1. Modèle d'analyse 46
1.5. Hypothèses de travail 47
1.5.1. Hypothèse générale 47
1.5.2. Hypothèses spécifiques 47

CHAPITRE II : CADRE PHYSIQUE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE 48
2.1. Cadre physique (Présentation du cadre d'étude) 48
2.2. Méthodologie de recherche 50
2.2.1. L'observation 52
2.2.2. L'enquête 52
2.2.3. Le dépouillement des fiches d'enquêtes et le traitement des données recueillies 53
2.3. Difficultés rencontrées 53
DEUXIEME PARTIE: ANALYSES INTERPRETATIONS ET DISCUSSION DES RESULTATS 54
CHAPITRE III: ANALYSES ET INTERPRETATIONS DES RESULTATS 55
3.1. Climat organisationnel de l'entreprise 55
3.2. Perception sur l'environnement de travail 56
3.3. Plan de Formation interne 56
3.4. Conditions d'accès au le lieu de travail 57
3.5. Facteurs de motivation au travail 58
3.6. Qualité de la communication au sein de l'entreprise 59
3.7. Canaux de communication interne à l'entreprise 60
CHAPITRE IV : DISCUSSION 62
CONCLUSION 66
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 68
ANNEXE 72
Table des matières 75