



Université Mustapha Stambouli de Mascara

Faculté des Sciences Economiques, Sciences Commerciales et Sciences de Gestion

Laboratoire : Management des Collectivités Locales et Développement Local

Mémoire de Magistère en Sciences Economiques

Option : Economie Sociale et Développement Economique

Le Bien Etre Subjectif Au Travail

Présenté et soutenu par :
M^{elle} :Benaoum Leila

Dirigé par :
Dr. Mokhtari Fayçal

Les Membres du Jury

Mr. Tabti Habib	MCA	Université de Mascara	Président
Mr. Mokhtari Fayçal	MCA	Université de Mascara	Encadreur
Mr. Benabou Djillali	PR	Université de Mascara	Examineur
Mr. Bensaid Mohamed	MCA	Université de Sidi Belabbes	Examineur
Mr. Souar Youcef	PR	Université de Saida	Examineur

Année universitaire : 2014/2015

Remercîment

Je tiens à remercier très fortement Mon encadreur le docteur Mokhtari faycale., et tous ceux qui, par leurs témoignages, nous ont aidés dans la réalisation de ce travail.

Également, nous remercions tous les travailleurs salarîes et non salarîes qui ont accepté de répondre à notre questionnaire.

Et enfin, une mention spéciale à notre entourage familial et amical qui nous a soutenus et supportés au quotidien pendant toute cette aventure.

Leila

SOMMAIRE

Introduction générale	1
-----------------------------	---

Chapitre I L'analyse theorique du bien etre au travail

Introduction :.....	5
---------------------	---

1. L'approche théorique du bien être :	6
---	----------

1.1 Définition du bien être :.....	6
------------------------------------	---

1.2 L'économie du bien être :.....	6
------------------------------------	---

1.3 L'économie du bien être et l'économie du bonheur :.....	8
---	---

1.4 Amartya Sen et le bien être :	8
---	---

1.5 La santé mentale : un état de bien-être... ..	9
---	---

2. La notion de travail :	9
--	----------

2.1 Qu'est ce que le travail :.....	9
-------------------------------------	---

2.2 Le sens de travail.....	10
-----------------------------	----

2.3 Points de vue sur le travail :.....	10
---	----

2.4 Le facteur de travail :.....	11
----------------------------------	----

2.5 la productivité du travail :.....	12
---------------------------------------	----

3. La notion du bien être au travail :	13
---	-----------

3.1 Histoire de vie de bien-être au travail :.....	13
--	----

3.2 Le concept du bien être au travail.....	14
---	----

3.3 Definition de bien- être au travail.....	14
--	----

3.4 Les Risques psychosociaux et bien-être au travail :	19
---	----

3.5 Le bien être psychologique dans le travail :	20
--	----

4. Le bien être et la satisfaction du travailleurs :	20
---	-----------

4.1 La motivation au travail :.....	20
-------------------------------------	----

4.2 La satisfaction des travailleurs :	20
--	----

4.4 Les théories :.....	21
-------------------------	----

4.5 Les indicateurs de la satisfaction au travail :	21
---	----

4.6 Les dimensions du bien être au travail :.....	22
---	----

4.7 Les formes de bien etre au travail :.....	23
---	----

4.8 Le mal être au travail :.....	24
-----------------------------------	----

5. Conclusion.....	26
---------------------------	-----------

Chapitre II Les enquêtes du bien être au travail

INTRODUCTION :	27
1. <u>Enquête du Organisation de Coopération et de Développement Economique OCDE</u>.....	28
1.1 Les indicateurs de la satisfaction au travail :	28
1.2 Définition des variables :	29
1.3 Résultat de l'enquête :	31
2. <u>Enquête bien-être au travail des salariés opinion Way</u> :.....	33
2.1 Définition :.....	33
2.2 Echantillon de l'enquête :	34
2.3 Résultats de questionnaire :	35
3. <u>Enquête de la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound)</u> :	42
3.1 Définition :.....	42
3.2 Méthodologie de la 5 ^{ème} enquête européenne 2010:	43
3.3 Echantillon:.....	44
3.4 Le questionnaire :	45
3.5 Résultat de l'enquête :	56
4. <u>Enquête sur le Bien-être au Travail Résultats de l'étude Comundi</u> :	61
4.1 Définition :.....	61
4.2 Objectif et mode opératoire de l'étude :	61
4.3 Résultat de questionnaire :.....	62
5. <u>Conclusion</u>.....	68

Chapitre III L'analyse empirique du bien être au travail

1. Introduction	69
2. Résultat de l'enquête :.....	70
3. Conclusion	113
4. Conclusion générale	114

INTRODUCTION GENERALE

Le concept de bien être au travail est plus large que les notions de santé physique et mentale.

En particulier, ce concept réfère non seulement à l'absence de pathologies ou de maladies et handicaps physiques et mentaux mais aussi à un sentiment plus général de satisfaction et d'épanouissement dans la vie professionnelle.

Cette notion est d'abord une construction juridique, traduite dans les réglementations européennes, qui au départ, était liée aux préoccupations à la santé et à la sécurité des travailleurs, et a progressivement évolué vers la prise en compte de facteurs de risques plus larges et de nature plus psychosociales, et ce en réponse aux évolutions profondes des activités des travailleurs, des contextes organisationnelles et de l'environnement économique et technologique dans lequel s'opère le travail. L'approche du bien être au travail trouve ses racines dans une conception plus humaniste de travail, héritée de l'école des relations humaines mettant l'accent sur le rôle de la satisfaction et la motivation dans la performance des travailleurs et par conséquent de l'entreprise s'assurer une main d'œuvre apte au travail ne suffit plus en soi à garantir le bon fonctionnement et la productivité des modèles d'organisation.

La question des conditions de travail et de leurs liens avec le Bien-être au travail a suscité depuis les années 1970, un développement considérable de travaux quantitatifs et qualitatifs dans diverses disciplines. Chaque discipline, et souvent en plusieurs coopérations, ont alimenté une réflexion avec des dimensions diverses en termes de secteurs, de références temporelles, de ressources collectées ou observées.

Le concept du bien être au travail renvoie à la définition de la santé donnée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2007). Pour l'OMS, la santé se définit, en effet, comme «un état de complet de bien-être physique, mental et social »¹, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.

¹ [Http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/ANESM-Agees-Souffrance%2520physique_Pr%25C3%25A9se,](http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/ANESM-Agees-Souffrance%2520physique_Pr%25C3%25A9se)

Le travail à, par nature, des effets ambivalents sur le bien-être des travailleurs, il est une nécessité pour la construction psychique des individus : « il est le lieu de l'apprentissage de la résistance du réel et de la nécessité d'intégrer dans le champ social »¹. D'autre part, le travail occasionne inévitablement de la fatigue, il demande des efforts et il est un lieu de conflits avec les collègues, la hiérarchie ou les clients. C'est un effort qui permet de produire un résultat positif. Comme chacun a pu l'observer dans l'exercice de son activité professionnelle, la satisfaction retirée d'un travail bien fait permet souvent d'oublier rapidement la peine qu'il a pu occasionner. Et la possibilité de compter sur la solidarité des collègues, le plaisir d'être intégré dans une équipe, aident à faire face aux difficultés rencontrées.

Le bien-être s'est révélé être un concept dynamique, opératoire, un instrument de stimulation intellectuelle, répondant par ailleurs à des attentes sociales nombreuses et diverses. Il est de plus en plus invoqué et convoqué partout mais il est rarement défini de façon explicite, concept flou, polysémique, vague, comme l'identité, il est « une des évidences les mieux partagées et les moins interrogées, du côté des acteurs mais aussi des univers savants » (Corcuff, 2003 : 71)². Le bien-être est-il un état stable, voire déterminé par des gènes, ou bien une donnée très changeante qui dépend essentiellement du contexte ? Est-il principalement individuel ou collectif ?

Chacun à sa petite idée sur ces questions.

Le bien-être au travail a des implications au niveau individuel, notamment, sur la santé physique et morale des salariés et sur leur vie familiale. Ensuite, il a des implications au niveau de l'entreprise car des salariés heureux au travail sont source de productivité et de compétitivité.

Aussi ; le bien-être au travail a des implications au niveau de la société.

Problématique :

Notre sujet a pour objectif de développer davantage le bien être et l'efficacité au travail, par une meilleure prise en compte des sujets de santé au sein de la vie professionnelle. Dans le cadre de notre mémoire, nous avons effectué des recherches sur ce thème.

1 <http://www.senat.fr/rap/r09-642-1/r09-642-10.html>, le mal être au travail : passe du diagnostic à l'action (rapport)

2 http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/polix_0295-2319_1999_num_12_48_1812

En effet, la notion de travail renvoie aux idées de croissance, de rentabilité, de profit, ...etc.

A l'opposé, la notion de bien-être au travail renvoie à l'idée de plaisir au travail, de sens du travail, de valorisation, etc..

De ce paradoxe, est née la question centrale de notre mémoire : «**Quesque le bien être au travail ? Et Peut-il être défini et mesuré sur une base objective ou bien résulte-t-il de la pure subjectivité ?** ».

Donc la question centrale de cette problématique réside dans les questionnements suivants :

Quelle est la place du travail et du bonheur dans la vie des hommes et des femmes ?

Quand la notion de bien-être au travail a-t-elle été abordée ?

Le travail est-il synonyme de souffrance ou de bonheur ?

Hypothèses :

Pour la logique de cette recherche, on va supposer que :

Hypothèse01 : La Santé Mentale est un facteur très important de bien être des travailleurs.

Hypothèse02 : Le bonheur est le synonyme du bien être.

Dans un premier temps, nous avons réalisé une étude des notions du travail, du bien-être, et efficacité afin de tenter de comprendre, d'hier et aujourd'hui, quelle est la place de cette notion dans la vie professionnelle.

Dans notre étude théorique nous est alors apparue important de comprendre comment se mesurent ces deux notions, complétées par celle de la souffrance inhérente à notre problématique. Puis nous avons étudié les enquêtes qui ont été faites sur ce sujet.

A partir de ces résultats et pour confronter les données théoriques à la réalité pratique, nous avons présenté une enquête de terrain que nous avons menée auprès d'un échantillonnage de deux types des travailleurs de sexe différent. L'objectif de cette partie est de comparer les résultats de notre étude sur le terrain avec l'ensemble de la partie théorique que nous venons d'étudier.

CHAPITRE I

Chapitre I : L'Analyse théorique du bien-être au travail

Introduction :

La notion du bien-être au travail n'est pas nouvelle, puisque dès les années soixante, les théoriciens ont étudiés ce sujet, on parlait alors de la qualité de vie au travail. Si les recherches dans ce domaine se sont succédé au fil des ans, la question du bien-être au travail a été un peu écartée des agendas des pays européens au cours des années 80 et au début des années 90.

Face à la montée du chômage, la priorité affichée était la création d'emploi et non la recherche d'emploi de meilleure qualité.

Le problème de la souffrance et du bien-être au travail est complexe. Il se trouve depuis quelques temps sur le devant de la scène médiatico-politique, notamment du fait de suicides sur le lieu de travail en France .Un suicide, une plainte pour harcèlement, agression sur le lieu de travail, un burnous, Et l'enjeu de maintenir la santé et le bien-être des travailleurs. Toutefois, la question du bien-être au travail a repris, ces dernières années, une place centrale dans les agendas publics.

Le concept de bien-être au travail est devenu aujourd'hui un moyen de dépasser certaines difficultés au travail caractérisé par une recherche constante d'amélioration de la productivité et avec de plus en plus exigences vis-à-vis des travailleurs.

1. L'approche théorique du bien être :

1.1 Définition du bien être :

En son acception la plus large, le bien-être réside dans un sentiment général d'agrément, d'épanouissement suscité par la pleine satisfaction des besoins du corps et/ou de l'esprit.

Le Terme anglais de well-being est plus compréhensif puisqu'il ajoute la dimension de la richesse et de la prospérité.

Cette plurivocité introduit une ambiguïté dans la compréhension du bien être, dont la signification oscille entre le revenu et les biens, d'une part, et l'« utilité » ou le bonheur, d'autre part.

Toutefois une conception objectiviste du bonheur suppose une certaine diversité de biens humains, qui ne consistent pas seulement en biens matériels, mais également en talents, relations personnelles, estime de soi, capacités et biens privés ou personnels, comme la réflexion, l'imagination, le sens esthétique, etc.

Le bien-être dépend donc de la satisfaction de désirs et de pratiques mais également de biens relatifs aux formes de vie commune et enfin de biens liés à des dispositions inhérentes à la nature humaine.¹

En psychologie, en sociologie, en économie, le bonheur s'est imposé comme une valeur incontournable, au point de faire dire à Brückner : « Nous constituons peut-être la première société de l'histoire à rendre malheureux les gens de ne pas être heureux. »²

1.2 L'économie du bien être :

L'économie du bien-être est la branche de l'économie qui étudie le bien-être matériel. Elle utilise des techniques micro-économiques afin de déterminer l'efficacité d'une économie à allouer les ressources, ainsi que les conséquences de cette allocation sur la distribution des revenus.³

L'économie du bien-être se limite stricto sensu au bien-être individuel, par opposition aux groupes, communautés ou sociétés, qui relèvent plus du bien-être social. Elle part de la supposition que les individus sont les mieux placés pour juger leur propre bien-être (rationalité), qu'ils cherchent à l'améliorer (utilité), et que celui-ci peut être mesuré soit directement en termes monétaires (utilité cardinale), soit sous la forme de préférences ordonnées (utilité ordinale).

Une augmentation de la consommation, du temps de loisir, ou des services publics apportés par l'État, augmentent le bien-être des individus.

1 Coll. Quadriga, M. Marzano (dir.), « Bien-être », in Dictionnaire du corps, Paris, puf 2007, p. 127-131.

2 Brückner P, « Bien-être et santé mentale » : des atouts indispensables pour bien vieillir , L'Euphorie perpétuelle : Essai sur le devoir de bonheur, Grasset, Paris, 2000, p. 86.

3 www.resilience-organisation.com/pj/armatya-sen.doc.

Les deux théorèmes de l'économie du bien-être sont les résultats fondamentaux de la théorie de l'équilibre général telle que formulée par Kenneth Arrow et Gérard Debreu.

Sous un certain nombre d'hypothèses contraignantes (concurrence pure et parfaite, homogénéité et continuité des fonctions de production et des fonctions de demande,...), ces auteurs montrent par une démonstration mathématique les deux résultats suivants :

- **Premier théorème :**

Pour toute dotation initiale, il existe un équilibre de marché en concurrence pure et parfaite, et cet équilibre est un optimum de Pareto dans l'espace des répartitions des biens.

- **Second théorème :**

Tout optimum de Pareto dans l'espace des répartitions des biens est atteignable en situation de concurrence pure et parfaite moyennant une redistribution forfaitaire des dotations initiales.

Le premier théorème est souvent associé à une idée de décentralisation. Il dit en effet que laissés à eux-mêmes, des marchés en concurrence pure et parfaite aboutissent à une allocation optimale, au sens de Pareto, des richesses. Le second est au contraire plutôt associé à une idée d'intervention, car il stipule que si le planificateur social se donne un objectif efficace au sens de Pareto (ce qui est logiquement le cas), alors il peut l'atteindre en ne modifiant que les dotations initiales des agents, puis en les laissant prendre leurs propres décisions.

Ces deux théorèmes représentent un couronnement de la théorie néoclassique de l'équilibre général. D'après certains, ils en sont aussi la condamnation. D'une part, il est difficile d'obtenir d'autres résultats du modèle, et d'autre part il est pratiquement impossible de conserver ces résultats tout en relâchant les hypothèses les plus contraignantes.¹

1.3 L'économie du bien être et l'économie du bonheur :

➤ L'économie du bonheur :

Est une branche récente de l'économie qui se trouve être en plein essor depuis les années 1990-2000. Véritable discipline académique, elle s'évertue à observer et analyser les déterminants économiques du bien-être *subjectif* des individus tel qu'il est déclaré dans les enquêtes.¹

Le bonheur se réfère largement au paradoxe d'Easterlin, selon lequel il n'existerait pas de relation entre le niveau moyen de bonheur d'une société et son niveau de richesse, mais qu'il existerait en revanche une relation nette à l'intérieur de chaque société : les plus riches seraient plus heureux que les plus pauvres. La pauvreté relative serait ainsi une plus grande source de malheur que la pauvreté absolue.²

Dans une recherche récente fondée sur l'examen de séries temporelles comparatives et le recours à des méthodes statistiques dites de régression, Stevenson et Wolfers affirment cependant établir qu'il existe bien, au contraire, une relation causale « robuste » entre le niveau de produit intérieur brut par habitant d'un pays et son niveau de bonheur : la richesse absolue déterminerait le niveau moyen de bonheur. Il existerait toutefois aussi un effet interne, mais moins important, de richesse « relative ».

Les discussions en « économie du bonheur » se développent aujourd'hui autour de ces grands pôles que sont l'hypothèse de la richesse absolue et celle de la richesse relative.

1.4 Amartya Sen et le bien être :

Sen utilise la liberté, ou le champ de possibilité qui s'offre à l'individu pour mesurer le bien-être. Il utilise ainsi le concept de liberté substantielle ou effective pour offrir un cadre théorique à la mesure du bien-être. La définition classique définit que le bien-être est uniquement fonction de l'augmentation de l'utilité des individus, Sen propose de concentrer son analyse dans la mesure des choix possibles aux individus pour définir le bien-être. Son exemple de l'individu malade est très énonciateur.

Imaginez un individu très riche, pouvant s'offrir n'importe quel service et consommer toute chose mais cependant victime d'une très grave maladie l'empêchant de se lever. Sa liberté d'action est réduite, cet homme est-il plus heureux qu'un individu avec une utilité de consommation

1 <http://michael-mangot.com/wp/economie-du-bonheur/cest-quoi>

2 Vers une économie de bonheur, Frédéric Lebaron, 1998, <http://www.contretemps.eu/interventions/vers-economie-bonheur>

faible ? On voit dans cet exemple le champ d'action de sa pensée, l'approche par les libertés effectives permet d'appréhender l'ensemble des contraintes des individus afin de mesurer le bien-être individuel.¹

D'Amartya Sen. Cette nouvelle approche, qui abandonne la vision monétaire du bien-être, permet d'enrichir l'analyse à des considérations sociales, philosophiques ou politiques.

1.5 La santé mentale : un état de bien-être...

Selon l'Organisation mondiale de la santé, « la santé mentale est un état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive et d'être en mesure d'apporter une contribution à la collectivité. Elle est nécessaire au bien-être général des individus, des sociétés et des pays ».²

2. La notion de travail :

2.1 Qu'est ce que le travail :

Le travail est considéré comme un trait spécifique de l'espèce humaine. Il est ainsi un dénominateur commun et une condition de toute vie humaine en société. Si des formes de travail animal ont été répertoriées, tel celui des fourmis ou des abeilles, cette forme de travail s'apparenterait plutôt à un comportement instinctif dans un environnement déterminé.

Lorsque l'on se trouve dans une situation imprévue qui nécessite une adaptation et la fabrication d'outils, par exemple, on se rapproche des conditions du travail humain. Si le travail est un comportement essentiellement humain, il est nécessaire de voir quelles sont les caractéristiques. Friedmann en identifie plusieurs:

* **l'utilité** : notion utilisée auparavant par de nombreux économistes. L'activité de travail se distingue essentiellement par ses buts, son utilité et par la valeur des produits qu'elle crée. L'emploi des forces physiques et morales est représenté par le travail est ceci dans le but de produire des richesses ou des services. Pour Bergson, le travail humain consisterait même à créer de l'utilité³.

* **lutte contre la nature** : d'autres économistes affirment que le travail consiste avant tout à fabriquer ainsi qu'à organiser la lutte contre la nature dans un cadre société.

1 www.resilience-organisation.com/pj/armatya-sen.doc

2Olivier de La doucette, « Bien-être et santé mentale » : des atouts indispensables pour bien vieillir, Mars 2011, pdf.

3Georges Friedmann, Pierre Naville , «Traité de sociologie du travail», Séminaire enfant travailleur SE2006, pp.11-25 + 44-47,pdf.

2.2 Le sens de travail :

Le sens de travail s'appuie sur le rapport qu'une personne développe avec les activités qui définissent son rôle. Bien que le sens qu'une personne attribue à son travail soit fortement subjectif, moulé par divers facteurs, il y a des stimuli communs partagés de façon implicite par l'ensemble des travailleurs qui œuvrent dans l'organisation.¹

2.3 Points de vue sur le travail :

Ce point veut décrire des perspectives à partir desquelles le phénomène du travail peut être observé comme phénomène social. Différents aspects permettent d'éclairer les dimensions multiples d'une activité professionnelle.

➤ L'aspect technique :

Dans les années 60, les théoriciens des sciences économiques envisageaient le travail avant tout sous l'approche du poste de travail. Cela veut dire que le poste de travail est défini à partir des connaissances nécessaires pour accomplir les tâches d'un poste.

Tout d'abord il faut décrire les aptitudes nécessaires pour le poste, ensuite la recherche d'un employé qui s'adapte le mieux à ses exigences physiologiques et psychologiques.

➤ L'aspect physiologiste :

Chaque ouvrier a une certaine constitution physique. Selon l'approche du poste de travail, un ouvrier est seulement engagé si sa constitution convient aux exigences physiques prédéfinies pour l'activité. L'aspect physiologiste entraînait des études qui se consacraient aux questions de fatigue, un élément important au sein du phénomène travail.

➤ L'aspect moral :

Comme nous l'avons vu, la technique est supposée à supprimer toute intervention humaine. L'ouvrier est forcé à répondre aux aspects techniques avec une certaine condition physique. La considération de l'aspect moral démontre qu'il y a beaucoup d'interactions entre l'activité de travail et la personnalité. L'ensemble des conditions pratiques influence les attitudes intellectuelles et morales, la satisfaction professionnelle, les motivations, donc la personnalité entière. Les réactions mentales qui émergent de l'activité professionnelle, n'impliquent pas seulement le comportement durant le travail, mais également le comportement hors du travail.

➤ L'aspect collectif :

Normalement, un ouvrier travaille dans une collectivité, ce qui fait du travail bien un phénomène social. Chaque ouvrier peut appartenir à plusieurs groupes sociaux, par exemple l'équipe, l'ensemble de l'entreprise ou le syndicat. À part ces groupes internes, il y a également des groupes externes qui sont très importants: la famille, la partie politique, la classe sociale etc. Cet

1, Estelle M. Morin, HEC Montréal et Charles Gagné, Irsst avec l'assistance de Benoit Cherré «Donner un sens au travail», 2014, Source : <https://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/R-624.pdf>

aspect collectif et social provoquait un développement considérable des études qui s'intéressaient avant tout aux relations humaines dans une entreprise.

➤ **L'aspect structurel :**

Ça signifie la structure de l'entreprise en tant qu'unité économique et son mode de gestion. L'organisation structurelle d'une entreprise (entreprise familiale, compagnie sous forme de société anonyme ou de n'importe quelle forme), influence la perspective d'employé envers son activité professionnelle.¹

2.4 Le facteur de travail :

Le travail est une activité humaine qui concourt à la réalisation de la production de biens et services en vue de satisfaire des besoins. En analyse économique, le travail productif est celui qui donne lieu à une rémunération.²

➤ **La quantité de travail disponible :**

Toute la population ne participe pas à l'activité. La quantité de travail disponible est formée de la population active qui se décompose en population active occupée et en population active inoccupée. La première catégorie regroupe les hommes et les femmes qui exercent effectivement une activité rémunérée.

La seconde catégorie correspond aux hommes et femmes qui n'exercent pas d'activité professionnelle mais qui sont disponibles pour travailler et qui recherchent activement un emploi. Il s'agit des chômeurs.

➤ **La quantité de travail disponible dépend :**

Des évolutions démographiques (mortalité, natalité, immigration, arrivée d'une classe d'âge en fin de formation) - de l'évolution des modes de vie (travail des femmes, durée des études, âge de départ en retraite).³

La quantité de travail disponible, ou offre de travail, se trouve confrontée sur le marché du travail à une demande de travail de la part des entreprises et des administrations.⁴

• **Le taux d'activité :**

Lorsqu'on fait le rapport entre la population active et la population totale, on mesure la charge qui pèse sur la population active du point de vue de la création de richesses.

"Taux d'activité global" défini ainsi :

Taux d'activité global = Population active / Population totale X 100

1 Georges Friedmann, Pierre Naville , «Traité de sociologie du travail», Séminaire enfant travailleur SE2006, pp.11-25 + 44-47,pdf.

2 http://www.la-revanche-des-ses.fr/fiche_lefacteurtravail.html

3 <http://battu.jeancharles.perso.sfr.fr/Fiches%20de%20cours/Fiches%20de%20cours%20f>.

4 <http://battu.jeancharles.perso.sfr.fr/Fiches%20de%20cours/Fiches%20de%20cours%20f>.

Le taux d'activité peut aussi être calculé pour un groupe donné de la population. On peut également calculer des taux d'activité pour les hommes ou les femmes d'une tranche d'âge.

En France, on observe depuis une vingtaine d'années, une forte chute du taux d'activité des jeunes (allongement de la durée des études, chômage) au contraire d'une forte croissance du taux d'activité des femmes.

- **La qualification du travail :**

Le travail peut être plus ou moins qualifié. L'activité de l'entreprise nécessite de recourir à certaines qualifications et compétences, à des savoir-faire particuliers selon la nature des tâches à réaliser. Pour utiliser des équipements toujours plus sophistiqués, les entreprises recherchent une main d'œuvre toujours plus qualifiée. Le niveau des qualifications s'élève. Les salariés les plus touchés par les mutations sont les ouvriers non qualifiés. Inversement, les cadres d'entreprises, les ingénieurs, les professeurs et les professions scientifiques connaissent une très forte croissance.

2.5 la productivité du travail :

2.5.1 Définition

La productivité du travail se définit comme le rapport entre un résultat obtenu (production) et la quantité de facteur de travail qu'il a fallu utiliser.

3. La notion du bien être au travail :

3.1 Histoire de vie de bien-être au travail :

Son histoire de vie, ses relations, son équilibre personnel entre la vie au travail et la vie hors travail, sa personnalité, ses représentations du bien-être en général et du bien-être au travail en particulier sont autant de variables qui échappent à l'influence du management.

Elles impactent pourtant, parfois largement, les perceptions du contexte de travail et les comportements des salariés pour s'adapter à ce contexte ou contribuer à le modifier.

Le salarié peut aussi influencer les conditions de son travail pour gagner en bien-être...

Même si les forces en présence sont différentes A entre celles de l'entreprise et de son management qui génère et développe les conditions de travail dans leur contexte de compétition et de pression de l'environnement, et celles, plus isolées, de chaque salarié qui vit ses conditions d'emploi et intègre ses préoccupations personnelles, ses attentes et ses besoins, celui-ci peut contribuer à faire évoluer ces conditions d'emploi.

Il y a plusieurs grands moments dans l'élaboration des paramètres du bien-être au travail.

De 1930 à 1940 : Sans pour autant parler de « *plaisir* » au travail, la question des émotions apparaît dès les premiers travaux du courant des Relations humaines, durant les années trente, sous d'autres termes. Dans la logique des sentiments, présentée par Roethlisberger et Dickson, dans l'ouvrage le plus célèbre de ce courant, la performance des employés étaient déjà reliée à des aspects que l'on qualifierait

aujourd'hui d'émotionnels. A la même époque, quelques chercheurs, comme Munsterberg, ont mis aussi l'accent sur la joie au travail (1912).

De 1940 à 1960 : Au cours des années quarante et soixante, la morale devient un concept très en vogue auprès des psychologues industriels. Toutefois, Fineman souligne la signification particulière de cette notion. Elle renvoyait au degré d'attachement et au sentiment d'appartenance sociale d'une personne et son degré d'implication par rapport à la tâche collective et à l'esprit de groupe (1996).

De 1960 à 1970 : représentent les années d'apparition du concept sous la terminologie du bien-être et de satisfaction dans la vie. Les auteurs de l'époque, comme Bradburn, Cantril, Neugarten et Wilson tentèrent d'identifier les contours de la notion en se concentrant sur les aspects conceptuels.

De 1970 à 1980 : Dans cette période, concentrée autour des années 1970, les chercheurs approfondiront les relations mises à jour et concluront, par l'entremise de plusieurs recherches, que les facteurs objectifs n'ont que peu d'incidence sur le bien-être. Ces résultats amèneront plusieurs auteurs à s'éloigner des concepts de satisfaction et de bien-être. Ils s'intéresseront alors à la notion plus perceptuelle de bien-être subjectif, qui deviendra leur objet d'étude.

De 1980 à 1990 : apparaissent des travaux sur les émotions positives. C'est ainsi que certains auteurs se sont intéressés au plaisir au travail (Abramis, 1987), à la fierté (Frese, 1990), à l'amélioration des conditions physiques de travail, à la transformation de la culture ou à l'amélioration des communications (Argyle et Martin, 1991) afin d'instiller un sentiment de joie au travail.¹

Les **années 1990** seront marquées par les interrogations sur la qualité de vie. Le concept de qualité de vie se veut plus multidisciplinaire.

3.2 Le concept du bien être au travail :

Il se définit comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles un travail est effectué. Tout employeur a l'obligation légale de garantir et promouvoir le bien-être de son personnel là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa bonne santé, combattre les risques d'accidents.

Le concept de bien-être est aujourd'hui un moyen de dépasser certaines difficultés au travail caractérisé par une recherche constante d'amélioration de la productivité et avec de plus en plus exigences vis-à-vis des salariés.²

1 Isabelle achte ,Jeun luc delafloure,christine Fabre ,France magny,Christel songeur, «Comment concilier la performance et le bien etre au travail» ,mémoire, Universite paris ,2010 , P29

2david huron, «le bien etre au travail definitions,raisons,et enjeux»,2009,uns mgen

3.3 Le bien-être au travail :

3.3.1 Définition :

Le Bien être au travail est l'ensemble des facteurs relatifs aux conditions de Travail dans les quelles le travail est exécuté:

- * La sécurité au travail;
- * La protection de la santé du travailleur;
- * La charge psychosociale occasionnée par le travail;
- * L'ergonomie;
- * L'hygiène du travail;
- * L'embellissement des lieux de travail².

On peut considérer le bien-être au travail comme une expérience subjective, physique et psychologique, positive, ou l'on tend à exprimer le meilleur de soi et qui se construit à travers soi, à travers ses relations sociales au travail et dans les interactions avec son organisation. (**Dagenais-Desmarais Université de Montréal 2010**). « Le bien-être psychologique au travail n'est pas déterminé principalement par les circonstances de vie objectives comme le statut ou le salaire, mais beaucoup plus par le point de vue de la personne qui le ressent. Il n'est pas non plus l'absence de maladie, mais bien la présence de caractéristiques positives chez la personne au travail. »¹

Face à un environnement toujours plus difficile et turbulent, incertain et imprévisible, trois acteurs majeurs sont au premier plan : Direction, managers et services ressources humaines agissent sur les **perceptions des salariés :**

***La Direction :** qui donne le cap, le sens des efforts et assure sur la bonne tenue du navire-entreprise, affirme ses convictions et ses engagements en matière d'évolution et de développement des ressources humaines. La performance doit intégrer le facteur humain, « remettre l'humain au cœur de l'entreprise »².

***Le manager de proximité :** qui par son écoute, son aide et ses encouragements, développe les capacités de ses équipes. Il va agir sur la perception de la contribution du collaborateur, l'objectiver par des évaluations mesurées et factuelles, par une explication claire, sans ambiguïté ni non-dit, de ses attentes vis-à-vis de ses équipes. Il est également porteur des règles du jeu de gestion des personnes en matière d'organisation du temps de travail, de possibilités de formation et d'évolution professionnelle, de systèmes de reconnaissance financière ou sociale, de renforcement des responsabilités et d'enrichissement du travail.

***La Direction des Ressources Humaines :** se révèle être un acteur également important comme service support aux managers et garant de la clarté des règles du jeu et de l'équité du traitement des

1 , 2, 3 Jean-Claude Merlane, « Le bien être au travail» ,2012.

personnes. C'est aussi cette direction qui évalue les conditions de santé et de sécurité au travail, procède aux mesures objectives et garantit les efforts d'amélioration dans la durée.

***Le salarié acteur de son bien-être :**

Le salarié n'est pas un acteur passif du bien-être au travail. En effet, on ne décrète pas le bien-être au travail. On peut tout au plus créer les conditions d'un mieux-vivre qui permettront à chacun d'élaborer son niveau de satisfaction suite au bilan des émotions positives rapporté au bilan des émotions négatives perçues et vécues dans son contexte professionnel à court terme et souvent cumulé à long terme¹.

Comme pour le processus de motivation, l'individu pèse, évalue sa contribution à l'entreprise, son implication dans son travail, le déploiement de sa compétence et de sa bonne volonté, son engagement... de façon subjective. Il rapporte cette contribution aux résultats qu'il perçoit et évalue là encore subjectivement : le salaire et aussi les conditions de travail, horaires, qualité de la relation avec son supérieur hiérarchique direct, son autonomie dans le travail, son degré de responsabilité, l'ambiance dans l'équipe, etc.

L'entreprise, terrain du bien-être au travail, se situe dans un environnement de forces qui influencent ses choix stratégiques, ses choix d'organisation, de management et de gestion des ressources humaines.

Le « champ de bataille » lieu de toutes les confrontations.

Selon M. Porter, le « champ de bataille » sur lequel l'entreprise développe ses activités, confrontée à ses concurrents directs et indirects, se caractérise par une « intensité concurrentielle » qui selon son importance, va déterminer la façon de s'adapter ou d'anticiper des dirigeants et de leurs équipes.

Cette guerre des marchés, nationale ou mondiale selon les cas, subit l'impact de quatre grands domaines d'influence avec des effets à caractère immédiats ou plus différés :

- Les évolutions macro-économiques et géopolitiques que nous vivons aujourd'hui de plein fouet avec les crises financières et économiques en cascade.
- Les évolutions législatives et réglementaires qui changent souvent et parfois brutalement la donne en matière fiscale, en matière sociale avec pour conséquences de nouvelles contraintes à intégrer dans les choix stratégiques et leurs retentissements financiers.
- Les évolutions technologiques générales, les ruptures brutales et les nouvelles technologies de l'information et de la communication qui ont révolutionné les rapports entre les entreprises et leurs clients, fournisseurs, salariés...²

¹Jean-Claude Merlane, « Le bien être au travail »,2012

²Beitone A et HemdaneE, définition de l'entreprise dans les manuels des sciences économiques et sociales en classe de seconde ,2005

- Les évolutions sociologiques profondes, les comportements plus écologiques, moins « consommateurs », les attentes de bien-être et de qualité de vie, l'attention portée à la responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise...

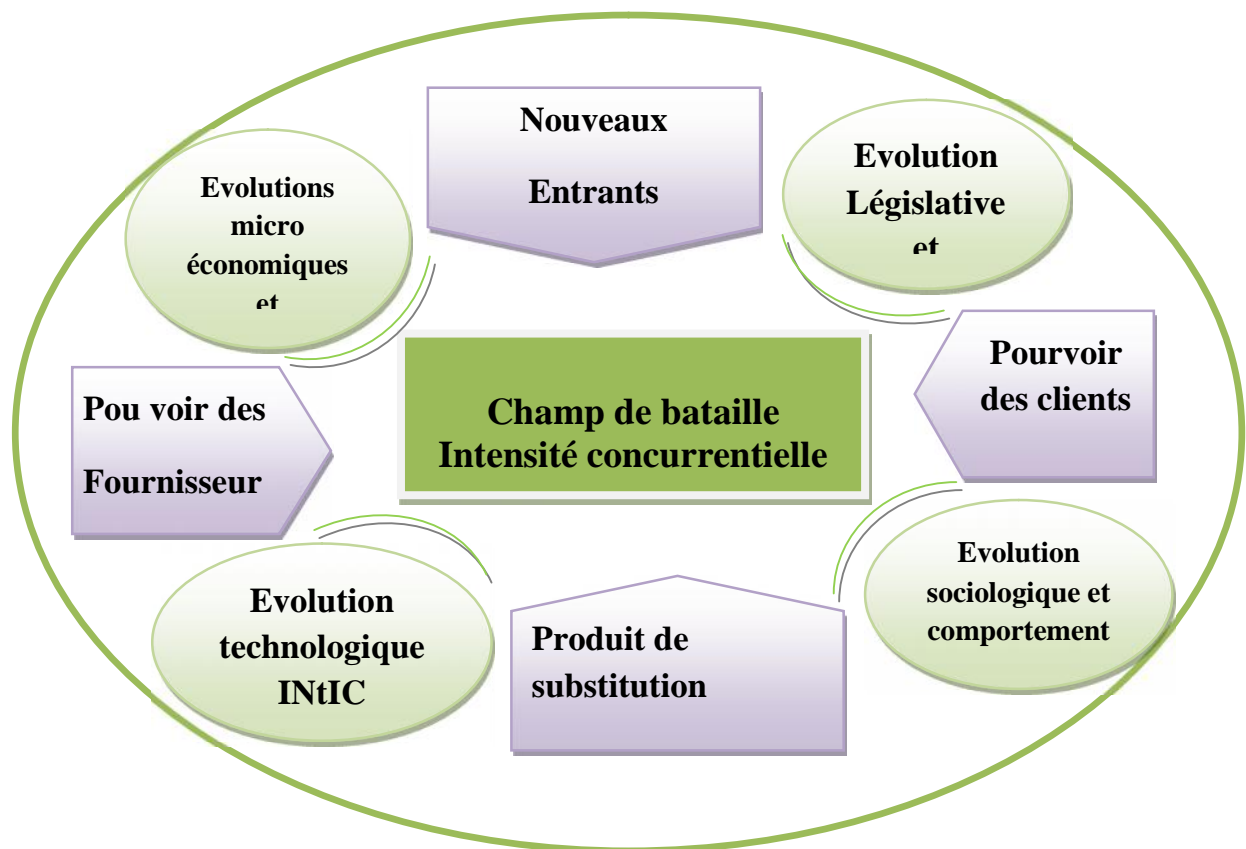
***L'entreprise :**

Dans le Manuel d'économie politique de Pareto (1909/1981) : "L'entreprise est l'organisation qui réunit les éléments de la production et qui les dispose de façon à l'accomplir.

L'entreprise à la croisée de quatre pouvoirs :

Dans cet environnement global, l'entreprise se trouve à la croisée de quatre autres types de pouvoirs d'influence plus directs :

- Le pouvoir de ses fournisseurs qui selon leur rapport de force vont dicter leur loi sur les cours des matières premières, l'approvisionnement en biens ou services.
- Le pouvoir de ses clients qui, s'ils sont en position de force, vont faire et défaire les prix et augmenter leurs exigences et leurs conditions d'achat.
- L'impact de nouveaux entrants sur le marché qui, avec une force de frappe élevée, même dans des activités fortement capitalistiques vont rebattre les cartes concurrentielles
- L'arrivée de produits de substitution, souvent très compétitifs, qui Besoins des clients, autrement, souvent mieux et moins chers.



source : 1^{ER} Congrès regional midi-pyrenees du mieux-vivre en entreprise, congrès du 06 décembre 2012 ,hippodrome de la cépière, toulouse

Compte rendu réalisé par les étudiants du ms rrh de l'esc de Toulouse :

marlène russon, florence mege, christina laborie, sandrine merino, pio tui, claude martignon .

Equipes de direction et management à la barre du navire

Ainsi dans cet environnement très turbulent et bien souvent imprévisible, les équipes de direction et le management sont amenés à piloter « en tirant des bords » pour garder le cap. Cette incertitude permanente constitue un facteur insécurisant pour les équipes « embarquées » et impose une forte capacité de résistance au stress ainsi qu'une grande confiance en leur capitaine.¹

Les deux premiers acteurs du « mieux-vivre en entreprise » sont donc bien les dirigeants et les managers, en particulier les managers de proximité, capables d'expliquer les choix stratégiques, les choix de pilotage et le rôle de chacun dans les challenges à relever.

Ces responsables influents directement ou indirectement sur les conditions de vie en entreprise, sur les conditions de travail, les choix d'organisation, les processus de travail, les règles de gestion du personnel, le style de management et les valeurs véhiculées.

D'autres acteurs sont ceux qui vivent l'entreprise tous les jours et qui peuvent, chacun à leur place et niveau de responsabilité, influencer les conditions du mieux-vivre sans en avoir l'autorité et la légitimité statutaire.

Pour les acteurs internes et externes la priorité porte sur la réduction des risques en matière de santé, sécurité et conditions de travail.

En interne, le chef d'entreprise est responsable de la santé et de la sécurité des salariés, il définit les politiques de prévention et veille à leur mise en œuvre effective en mobilisant les moyens et les ressources nécessaires. L'évaluation des risques, la formation et l'information des salariés, la fixation des consignes, procédures, règlement intérieur lui confèrent un pouvoir disciplinaire pour le faire appliquer. C'est une responsabilité « régaliennne ». Les instances représentatives du personnel (IRP) jouent également un rôle de veille et d'alerte. Les syndicats de salariés traitent également ces sujets et négocient des accords centrés majoritairement sur les conditions de travail.

En externe, d'autres acteurs comme l'inspection du travail, ont des missions de contrôle de l'application de règles du Code du Travail, de conseil auprès du chef d'entreprise, des représentants du personnel et des salariés. La médecine du travail assure une veille sanitaire et une information des risques, déclare les maladies professionnelles, participe à titre consultatif.

L'INRS, Institut organisme de référence pour la prévention des risques professionnels, procède à des missions d'études et de recherche, de formation et d'assistance. De même, l'ANACT (Agence Nationale d'Amélioration des Conditions de Travail) développe des démarches permettant l'amélioration des situations de travail, aide les acteurs concernés par la transformation du travail, apporte un appui méthodologique sous forme de diagnostic ou d'actions de plus longue durée. De

¹Jean-Claude Merlane, « Le bien être au travail », 2012

même l'offre de conseil spécialisée s'est particulièrement développée suite aux événements tragiques de 2009 et à la forte montée des attentes des entreprises sur ces thèmes des risques psychosociaux.

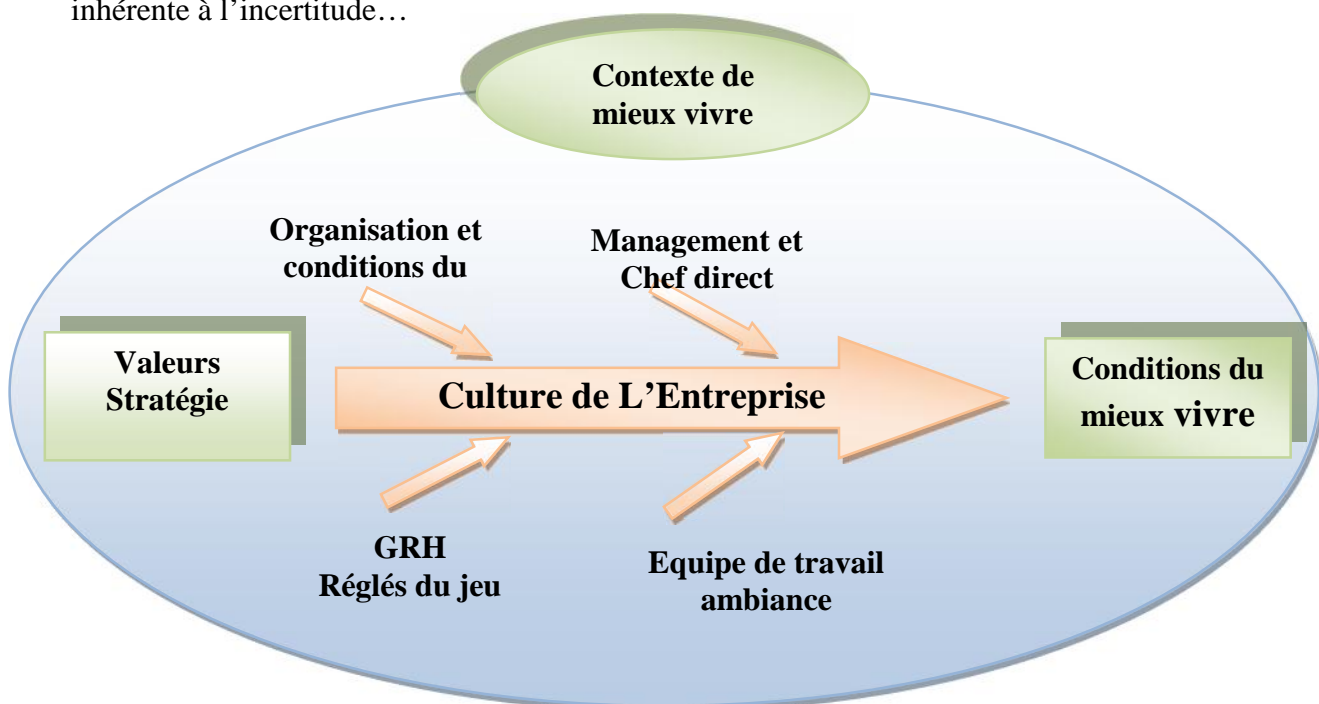
3.4 les Risques psychosociaux et bien-être au travail :

Toutes ces catégories d'acteurs sont particulièrement centrées sur la prévention des risques professionnels et aujourd'hui des risques psychosociaux. C'est ici qu'il faut distinguer deux approches voire deux discours opposés ; l'un centré sur l'individu seul porteur de ses problèmes « c'est l'individu qui est stressé », l'autre centré sur l'organisation du travail et le manque de capacités ou de savoir-faire des entreprises pour gérer l'humain.

L'approche « risques psychosociaux » reste une approche centrée essentiellement sur la dimension pathologique. Elle porte en priorité sur le risque, potentiel ou avéré, mesurée par l'outil statistique sans réellement prendre en compte l'aspect subjectif de la notion du bien-être.

L'approche récente du mieux-vivre en entreprise est davantage « positive » et centrée sur le bien-être qui n'est pas simplement l'opposé du mal-être et de la souffrance au travail.

Il est actuellement partiellement possible de diminuer les risques psychosociaux en réduisant les facteurs objectifs de risques et ainsi les émotions négatives comme la peur de l'accident, le mépris entre collègues ou des relations dégradées, la colère liée à un sentiment d'injustice, l'anxiété inhérente à l'incertitude...



source : 1^{ER} Congrès régional midi-pyrénées du mieux-vivre en entreprise, congrès du 06 décembre 2012, hippodrome de la cépière, toulouse

Compte rendu réalisé par les étudiants du ms rrh de l'esc de Toulouse : marlène russon, florence mege, christina laborie, sandrine merino, pio tui, claude martignon .

3.5 Le bien être psychologique dans le travail :

La santé mentale est définie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) comme un état de bien-être psychologique qui permet à une personne :

De se réaliser et de s'ajuster aux exigences normales de la vie de travailler de manière efficace et productive d'apporter des contributions à sa communauté Cette définition réunit en quelque sorte deux états, c'est-à-dire l'absence de détresse psychologique et le sentiment de confort et d'équilibre mental qu'on peut nommer « le bien-être psychologique »¹.

Le bien-être psychologique :

Le bien-être psychologique est un état d'équilibre et d'aisance du corps et de l'esprit, caractérisé par l'estime de soi, l'équilibre psychologique, la maîtrise de soi et des événements, la sociabilité, l'implication sociale et un sentiment de bonheur.²

4. Le bien être et la satisfaction du travailleurs :

4.1 La motivation au travail :

La motivation au travail peut définir comme une force intérieure, poussant l'individu à agir dans le sens des objectifs organisationnels, tels qu'il perçoit.³

4.2 Définition :

Motivation = ensemble des énergies qui sous-tendent l'orientation, l'intensité et la persistance des efforts qu'un individu consacre à son travail.

4.3 La satisfaction des travailleurs :

Locke définit en 1976 la satisfaction au travail comme un état émotionnel plaisant ou positif résultant de l'évaluation d'un travail ou d'une expérience professionnelle par un individu. Ainsi, elle peut être considérée comme une réaction affective à son travail.

- La satisfaction est une conséquence de la motivation lorsque celle-ci conduit à la réalisation de certaines attentes. On ne peut donc être satisfait que si on est motivé mais on peut être motivé sans être satisfait.

Satisfaction= sentiment positif que le travailleur éprouve à divers degrés lorsque ses attentes vis-à-vis du travail se réalisent.

- Insatisfaction= sentiment négatif que le travailleur éprouve à divers degrés lorsque ses attentes vis-à-vis du travail ne se réalisent pas.⁴

1 Etat de sante –mémoire en line , http://www.memoireonline.com/02/14/8744/m_Perceptions-des-personnels-soignants-de-l-Hpital-General-de-Yaounde-relatives--l-influence-de12.html

2Olivier de La doucette, « Bien-être et santé mentale : des atouts indispensables pour bien vieillir», Mars 2011, pdf.

3 Louis bergeron ,la satisfaction,motivation et performanceau travail ,pdf

4 La motivation au travail *PsyTravCours4_05-06* pdf

4.4 Les théories :

Il ya plusieurs théories :

- **La théorie de la hiérarchie des besoins (Maslow(début des années 1940)) :**

Les besoins sont organisés selon une hiérarchie à 5 niveaux. Besoins primaire besoins secondaires. Ces besoins sont universels.

- Les besoins primaires doivent être satisfaits pour que les besoins secondaires deviennent des facteurs de motivation. Tant qu'un besoin n'est pas satisfait, il constitue une source de motivation. La satisfaction d'un besoin inférieur active le besoin immédiatement supérieur.

- **La théorie des besoins acquis (Mc Clelland (fin des années 1940)) :**

Chaque être humain a des besoins qu'il cherche à satisfaire.

- Ces besoins sont hiérarchisés.
- Les besoins secondaires ne motivent que si les besoins primaire sont été satisfaits.
- Un besoin satisfait ne peut plus motiver.
- L'individu dont aucun besoin n'est satisfait, ne sera motivé que par ses besoins primaires.¹

- **La théorie de la hiérarchie des besoins :**

Mais critiques et limites :

différences culturelles (dans les sociétés collectivistes, les besoins sociaux tendent à dépasser les autres).

hiérarchie des besoins contestable (exceptions à la hiérarchie : vivre trop longtemps dans la pauvreté amènerait une fixation sur les besoins inférieurs, les artistes peuvent accepter de vivre dans la misère et chercher à satisfaire des besoins supérieurs...).

le contexte organisationnel modifie les besoins (taille de l'entreprise).

4.5 Les indicateurs de la satisfaction au travail :

- ❖ **Le salaire :**

Il ya une corrélation positive entre le revenu et la satisfaction professionnelle

Le salaire est une somme d'argent versé à un salarié en contrepartie de son travail. Le salarié peut travailler dans le secteur privé ou public. Dans le secteur privé, c'est l'entreprise qui verse le **salaire**.

Le salarié est moins protégé que dans le secteur public, il peut être licencié pour raisons économiques. Le secteur public offre lui plus de sécurité de l'emploi. C'est l'état qui verse le **salaire** et seule une faute grave peut amener au licenciement du salarié. Cependant, cette moindre sécurité de l'emploi est compensée dans le secteur privé par un **salaire** plus élevé. Le

salaire est la base de l'activité économique. En effet, même si c'est un coût pour l'état et l'entreprise, il permet de créer une demande des consommateurs. Cette demande est la source de toute activité

de l'entreprise. Quand l'économie va bien, un cercle vertueux se met en place, l'activité augmente et les **salaires** aussi, engendrant à leur tour une hausse de l'activité.¹

❖ **Les heures de travail :**

Les heures de travail sont devenues depuis peu un enjeu important.

* Les Perspectives d'avenir -- promotion et sécurité de l'emploi :

Le revenu et les heures de travail fournissent (tout comme le degré de difficulté du travail, son contenu et les relations interpersonnelles) une image instantanée d'un emploi à un moment précis. Les perspectives d'avenir qu'offre un emploi présentent aussi de l'intérêt.

* Le Degré de difficulté de l'emploi

* Le Contenu du travail : intérêt, prestige et indépendance

* Les Relations interpersonnelles²

4.6 Les dimensions du bien être au travail :

Il ya 5 dimensions du bien-être au travail :

Tableau 01 : les dimensions du bien être au travail

Les dimensions du bien être au travail

Le bien être	Le bien être	Le bien être	Le bien être	Le bien être
Vital	Existentiel	social- relationnel	matériel	organisationnel

Source : Bernard Julhiet Group, «Baromètre du bien-être au travail des français», 1ere édition - Novembre 2010.

4.6.1 Le bien-être vital :

Le bien-être c'est avant tout d'être en bonne santé ! Cette conception du bien-être considérée à son niveau le plus élémentaire nous paraît indispensable d'autant plus qu'elle est soutenue par l'Organisation Mondiale de la Santé qui indique dans son préambule de la Constitution que « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »

4.6.2 Le bien-être existentiel :

Cette dimension centrale renvoie à ce que Maslow (1943) nommait le besoin de réalisation ou d'accomplissement c'est-à-dire les diverses aspirations personnelles et professionnelles vers lesquels tendent les individus à savoir l'épanouissement professionnel, la recherche d'un équilibre de vie et de sens dans le travail.

¹ définition.actufinance.fr/salaire

² Clark, A. E, « Les indicateurs de la satisfaction au travail : Quelles sont les caractéristiques d'un bon emploi ? Observations recueillies dans certains pays de l'OCDE », Éditions OCDE, (1998)

4.6.3 Le bien-être social-relational :

Cette dimension recouvre ce qu'il est courant d'appeler le bien vivre ensemble. La qualité des relations interpersonnelles (Sénécal, Vallerand & Valilières, 1992), le sentiment d'appartenance (Baumeister & Leary, 1995), la reconnaissance (Brun, 2008), le soutien et le partage social (Fenlason & Beehr, 1994 ; Rimé, 2005) sont un moteur essentiel de bien-être que les personnes soient ou non exposées à des situations de vie difficile.

4.6.4 Le bien-être matériel :

La dimension « matérielle » recouvre le bien-être dans ses aspects utilitaires, pragmatiques et ergonomiques à travers la notion de confort (Cahour, 2006). Le confort physique (ergonomie du poste, confort d'ambiance, absence de pénibilité...) mais aussi, le confort psychologique en termes de charge mentale (Cézard & Hamon-Cholet, 1999), de confort d'interaction avec son poste de travail et/ou avec le produit de son travail (Nielsen, 1993) ou encore ce que Helander (2002) nomme l'hedonomics c'est-à-dire le sentiment de plaisir que suscite l'esthétique de son environnement de travail (décoration, architecture des lieux, design...)

4.6.5 Le bien-être organisationnel :

La dimension organisationnelle touche aux facteurs de bien-être propres à l'organisation, à la fonction de l'individu au travail et au contexte de travail. La situation de l'individu dans sa carrière, la situation de l'entreprise, les événements récents au travail, le contenu du travail, les horaires sont autant d'éléments qui pèsent sur la santé et le bien-être des travailleurs ainsi une organisation du travail respectueuse des besoins, des rythmes des individus, garantissant des valeurs et une sécurité d'emploi contribuent à la promotion du bien-être et à l'engagement organisationnel (Meyer & Allen, 1991) des personnes (engagement* affectif, moral et utilitaire). Notons également qu'une « belle entreprise » fortifie la fierté et l'attachement des salariés à leur lieu et cadre de travail (Rioux, 2005)¹.

1 Bernard Julhiet Group, « Baromètre du bien-être au travail des français », 1ere édition - Novembre 2010.

4-7 Les formes de bien être au travail :

On peut distinguer quatre formes de bien-être au travail que nous présentons dans le tableau suivant (Tableau 2)

Tableau 2 : Les quatre formes de bien-être au travail (d'après Veenhoven, 1998)

	Qualités extrinsèques	Qualités intrinsèques
Chances	Vivre dans un bon environnement de travail	Etre capable de faire face à la vie professionnelle
Résultats	Etre une contribution de valeur à son environnement	Profiter de la vie au travail

Source : Damien Richard , Management des risques psychosociaux : une perspective en termes de bien-être au travail et de valorisation des espaces de discussion, thèse doctorat ,science de gestion,Aout 2006

4-7-1 Vivre dans un bon environnement de travail :

Les représentants du personnel insistent en générale sur cette forme de bien être au travail

Ils soulignent la nécessité de mettre en place une politique de gestion des ressources humaines qui contribué a créer les meilleurs conditions de travail possibles pour les salaries.

4-7-2 Etre une contribution de valeur a son environnement :

Cela dépend d'un système de référence qui constitué la valeur, impliquant une reconnaissance de certaines normes externes par lesquelles celle-ci mesurée.

4-7-3 Etre capable de faire face a la vie professionnelle :

Les psychologues décriraient ce concept comme la sante psychologique ,il peut être influence par la sante physique.

4-7-4 Profiter de la vie :

Dans ce concept, le plaisir est repris comme synonyme de bien être ou bonheur.¹

5 Le mal-être au travail :

Le mal-être au travail regroupe plus globalement les risques psychosociaux (RPS). Ces derniers tels qu'ils sont définis dans le « plan d'urgence pour la prévention du stress au travail » présenté au séminaire gouvernemental en novembre 2009, recouvrent des risques professionnels d'origine et de nature variés, qui mettent en jeu l'intégrité et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises. On les appelle « psycho-sociaux » car ils sont à l'interface de l'individu : la « psychologie », et de sa situation de travail : le contact avec les autres (encadrement, collègues, clients,...), c'est-à-dire le « social » .

¹ Damien Richard , Management des risques psychosociaux : une perspective en termes de bien-être au travail et de valorisation des espaces de discussion, thèse doctorat ,science de gestion,Aout 2006

On peut citer le stress au travail, qui nous intéresse tout particulièrement ici et identifié comme premier risque psychosocial par Nasse et Legeron (2008). Le harcèlement moral, les incivilités et agressions physiques ou verbales, le sentiment de mal-être et de souffrance au travail représentent d'autres risques psychosociaux généralement rencontrés.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2009) parle de stress au travail, lorsqu'il existe un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement professionnel et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. On distingue les situations de stress aigu -Quand une personne doit faire face à un événement ponctuel - et les situations de stress chronique, lorsque cette situation est durable.

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas, eux, uniquement de même nature. Ils affectent également la santé physique, le bien être et la productivité.

L'Accord cadre européen d'octobre 2004 définit le stress de la façon suivante : « le stress est un état accompagné de plaintes ou dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux, et qui résulte du fait que les individus se sentent incapables à combler un écart avec les exigences ou les attentes les concernant. L'individu est capable de gérer la pression à court terme qui peut être considérée comme positive mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée à des pressions intenses. En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut- à différents moments de sa vie, réagir différemment à une même situation¹.

« Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé. » Cette définition traduit toute la complexité d'une approche préventive et/ou curative qui se voudrait unique et applicable à tous les individus.

Plusieurs facteurs sont à l'origine de risques psychosociaux. Toujours selon l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, ils peuvent globalement être regroupés en quatre grandes catégories :

- Les facteurs liés aux exigences du travail, à la nature des tâches (surcharge de travail, environnement bruyant, monotonie) ou à l'organisation du travail (horaires, absences d'objectifs clairs).
- Les facteurs liés aux exigences des salariés vis-à-vis de leur travail, à la politique de ressources humaines (manque de sens, de reconnaissance, décalage avec les valeurs personnelles, rémunération insuffisante,)

¹ Catherine Fabri, « Sophrologie et Coaching : le Sophrocoaching, une solution innovante pour aider les entreprises à lutter contre le mal-être des salariés au travail », Octobre ,2010

- Les facteurs liés aux relations de travail, aux difficultés relationnelles avec les collègues, la hiérarchie, les subordonnés, ...

CONCLUSION :

Dans ce chapitre on a présenté une analyse théorique conceptuelle s'attache à spécifier ce qu'est le bien être au travail et son importance dans la vie professionnelle.

Dans un premier temps, on a fait les pions sur le concept du bien être et la notion de travail puis nous avons expliqué notre sujet le bien être au travail et la satisfaction des travailleurs.

Notre objectif est de faire une revue sur ce sujet qui nous permettra d'aboutir à une première définition que nous retiendrons pour la suite de ce travail.

CHAPITRE II

CHAPITRE II : LES ENQUETES DU BIEN ETRE AU TRAVAIL

INTRODUCTION :

Plusieurs enquêtes ont été menées sur le bien-être subjectif au travail ; dans plusieurs pays dans le monde en particulier la France ; ou le pourcentage du suicide a été plus élevé dans ces dernières années. Ces enquêtes avaient comme but d'évaluer le niveau de la satisfaction au travail.

Dans ce chapitre on va aborder quelques études tels que :

1-Enquête de l'organisation de coopération et de développement économique OCDE.

2-Enquête de bien-être au travail des salariés Opinion Way.

3-Enquête de la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail EUROFOND.

4-Enquête sur le bien-être au travail résultat d'Etude Commundi.

1. Enquête du Organisation de Coopération et de Développement Economique OCDE :

1.1 Les indicateurs de la satisfaction au travail :

Cette enquête utilise des informations sur 7 000 travailleurs dans les pays de l'OCDE (données provenant du International Social Survey Programme, 1989) afin de compléter les mesures traditionnelles de la qualité de l'emploi par des informations recueillies directement auprès des travailleurs et concernant une large variété de caractéristiques de l'emploi actuel.

Les réponses aux vingt questions sont contenues dans six composantes qui donnent une évaluation de la qualité de l'emploi.

- le salaire
- les heures de travail
- les perspectives d'avenir (promotion et sécurité d'emploi)
- le degré de difficulté du travail
- Le contenu du travail : intérêt, prestige et indépendance
- les relations interpersonnelles.¹

Nombre de travailleurs interrogés dans certains pays de l'OCDE :

Tableau N° 3 : Données provenant du International Social Survey Programme (ISSP) de 1989

Autriche	864
Hongrie	596
Irlande	467
Italie	576
Pays-Bas	691
Norvège	1175
Royaume-Uni	1051
États-Unis	846
Allemagne de l'Ouest	636
Total	6902

Source : Les indicateurs de la satisfaction au travail.

¹ Clark, A. E, « Les indicateurs de la satisfaction au travail », Éditions OCDE, (1998)

1.2 Définition des variables :

A. Le salaire :

Le revenu est élevé. Affirmations concernant l'emploi du répondant :

*mon revenu est élevé

* tout à fait d'accord.

*d'accord.

B. Les heures de travail :

Aimerait passer moins de temps au travail.

Supposez que vous puissiez changer votre emploi du temps et passer plus de temps à faire certaines choses et moins à en faire d'autres. D'après la liste suivante, à quelles activités aimeriez-vous consacrer plus de temps, moins de temps ou autant de temps qu'à présent?

Q1.a Changer son emploi du temps : temps passé dans un emploi rémunéré?

* Un peu moins de temps.

*beaucoup moins de temps.

C. Les perspectives d'avenir -- promotion et sécurité d'emploi :

Les perspectives d'avancement sont bonnes. Affirmations concernant l'emploi du répondant :

*Mes perspectives d'avancement sont bonnes.

*tout à fait d'accord ou d'accord.

Sécurité de l'emploi. Mon emploi est stable -- tout à fait d'accord ou d'accord.

D. Le degré de difficulté d'emploi :

Un travail difficile. Établi à partir des réponses aux six questions suivantes :

Combien de fois rentrez-vous épuisé du travail?

Combien de fois devez-vous accomplir un travail qui est dur physiquement?

Combien de fois estimez-vous que votre travail est stressant?

Combien de fois travaillez-vous dans des conditions dangereuses?

Combien de fois travaillez-vous dans des conditions malsaines?

Combien de fois travaillez-vous dans des conditions physiquement déplaisantes?

Toutes sont codées comme suit :

1. Toujours

2. Souvent

3. Parfois

4. Presque jamais¹

¹ Clark, A. E, « Les indicateurs de la satisfaction au travail », Éditions OCDE ,(1998).

5. Jamais

E. Le contenu du travail : intérêt, prestige et indépendance :

Bon contenu du travail. Établi à partir des réponses aux six questions suivantes.

Combien de fois vous ennuyez-vous au travail? Cette variable a été codée comme suit :

1. Jamais
2. Presque jamais
3. Parfois
4. Souvent
5. Toujours

Affirmations concernant l'emploi du répondant : mon travail est intéressant.

Affirmations concernant l'emploi du répondant : mon travail me permet d'aider les autres.

Affirmations concernant l'emploi du répondant : je peux travailler de façon indépendante.

Toutes étant codées comme suit :

1. Tout à fait d'accord
2. D'accord
3. Ni d'accord ni pas d'accord
4. Pas d'accord
5. Pas du tout d'accord

Et parmi les affirmations suivantes au sujet de votre travail, laquelle est la plus exacte?

1. Mon travail me permet d'organiser ou de planifier la plupart de mes activités quotidiennes.
2. Mon travail me permet d'organiser ou de planifier une partie de mes activités quotidiennes.
3. Mon travail ne me permet pas vraiment d'organiser ou de planifier mes activités quotidiennes.

G. Les relations interpersonnelles :

Bonnes relations au travail. Il ya 02 questions :

Relations sur le lieu de travail du répondant : entre la direction et les employés.

Relations sur le lieu de travail du répondant : entre collègues.

Les deux sont codées comme suit :

1. Très bonnes
2. Assez bonnes
3. Ni bonnes ni mauvaises
4. Assez mauvaises¹
5. Très mauvaises

¹ Clark, A. E, « Les indicateurs de la satisfaction au travail », Éditions OCDE , (1998)

Neuf pour cent de l'échantillon ont affirmé que les relations étaient moins qu'assez bonnes avec la direction aussi bien qu'avec les collègues, et vingt trois pour cent ont indiqué que les relations étaient moins qu'assez bonnes soit avec la direction, soit avec les collègues, mais pas avec les deux groupes.

Dans le ISSP de 1989, les travailleurs ont été invités à évaluer neuf aspects de l'emploi à l'aide de cinq formules de classement allant de « pas du tout important » à « très important ».

Ces aspects étaient les suivants : revenu élevé; temps libre; flexibilité des horaires de travail; bonnes perspectives d'avancement; sécurité de l'emploi; travail intéressant; possibilité de travailler de façon indépendante; possibilité d'aider les autres; et possibilité d'être utile à la collectivité.

1.3 Résultat de l'enquête :

➤ Le Salaire :

Il ya une corrélation positive entre le revenu et la satisfaction professionnelle .Il existe probablement plus d'informations sur le salaire que sur toute autre caractéristique de l'emploi.

Certains pays de la zone de l'OCDE, tels le Canada, la Suisse et les États-Unis, offrent des salaires plus élevés que d'autres, comme la République tchèque, la Hongrie, le Mexique, la Pologne et la Turquie.

Les travailleurs d'Autriche, d'Italie, des États-Unis et d'Allemagne de l'Ouest sont les plus portés à juger leur salaire élevé; c'est en Hongrie qu'on trouve le chiffre le plus bas. Les hommes sont plus enclins que les femmes à estimer leur salaire élevé, et il existe une corrélation positive avec l'âge. Le salaire ne constitue qu'une partie des avantages financiers de l'emploi. ¹

➤ Les heures de travail :

Les heures de travail sont devenues un enjeu important; Selon les données de l'OCDE, on trouve les moyennes d'heures les plus élevées en République tchèque, en Irlande, au Japon, au Mexique, en Turquie et aux États-Unis, alors que les pays de l'Europe du Nord (France, Allemagne, Pays-Bas, Norvège et Suède) affichent les chiffres les plus bas.

Les hommes travaillent plus d'heures que les femmes, et les jeunes travaillent plus d'heures que les personnes plus âgées.²

Une autre méthode consiste à prendre en considération le pourcentage des actifs travaillant à temps partiel. En 1996, dans les pays de l'OCDE, il a atteint trente deux pour cent au maximum en Australie et était de vingt cinq pour cent au moins en Islande, aux Pays-Bas, en Norvège et en Suisse.

1, 2 Clark, A. E, « Les indicateurs de la satisfaction au travail », Éditions OCDE, (1998) .

En règle générale, le travail à temps partiel est beaucoup plus courant parmi les femmes que parmi les hommes.

Les chiffres publiés dans OCDE (1995) montrent que le travail à temps partiel non choisi est plus fréquent chez les femmes que chez les hommes (touchant plus de huit pour cent des travailleuses d'Australie, du Canada, des Pays-Bas et de Nouvelle-Zélande, comparativement à quelque deux pour cent des hommes dans la plupart des pays) et atteint son plus haut niveau chez les jeunes actifs. Les femmes et les jeunes sont moins portés à vouloir travailler moins d'heures. ¹

➤ **Les Perspectives d'avenir -- promotion et sécurité de l'emploi :**

Le revenu et les heures de travail fournissent une image instantanée d'un emploi à un moment précis. Les perspectives d'avenir qu'offre un emploi présentent aussi de l'intérêt.

Les travailleurs interrogés dans le cadre de l'ISSP ont été invités à évaluer leurs perspectives d'avancement dans leur emploi actuel.

Les femmes sont moins susceptibles que les hommes de faire état de bonnes perspectives d'avancement.

Les perspectives de promotion semblent se réduire avec l'âge. C'est l'un des rares aspects d'un bon emploi présentés dans ce rapport pour lesquels les jeunes travailleurs obtiennent de meilleurs résultats que les plus âgés.

Les emplois temporaires sont plus répandus parmi les hommes que parmi les femmes.

Dans les pays de l'OCDE, les pourcentages d'emplois temporaires les plus élevés en Espagne (trente quatre pour cent) et en Australie (vingt quatre pour cent) les plus faibles sont relevés aux États-Unis (deux pour cent), en Belgique (cinq pour cent), et en Italie et au Royaume-Uni (sept pour cent).

Dans l'enquête du ISSP, on demande aux actifs si leur emploi est stable, plus de soixante dix pour cent des actifs se montrent d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que leur emploi est stable. Cette mesure présente peu de variation selon le sexe et l'âge, elle n'est pas très différente non plus entre les États-Unis et l'Europe occidentale.²

➤ **Le Degré de difficulté de l'emploi :**

Le ISSP fournit des renseignements concernant l'épuisement, le travail physiquement dur, le stress, les conditions de travail dangereuses, malsaines et physiquement déplaisantes. Par exemple, trente et un Pour cent de l'échantillon déclare être stressé au travail toujours ou souvent, et soixante dix sept pour cent affirme l'être au moins parfois. Les chiffres relatifs aux conditions de travail physiquement déplaisantes sont de 15 et 35 pour cent respectivement.

11, 2 Clark, A. E, « Les indicateurs de la satisfaction au travail », Éditions OCDE, (1998)

Le stress et les conditions physiquement déplaisantes sont mentionnés plus souvent par les hommes que par les femmes, et la fréquence du stress au travail augmente avec l'âge

Tandis que celle des conditions physiquement déplaisantes diminue avec l'âge. Il existe aussi une forte corrélation négative entre le travail difficile et l'âge.

Enfin, les actifs de Hongrie sont plus enclins que leurs homologues des autres pays européens de l'échantillon ou des États-Unis à déclarer avoir un travail difficile.¹

➤ **Le Contenu du travail : intérêt, prestige et indépendance :**

Cinquante-cinq pour cent des travailleurs de l'échantillon de l'ISSP font état d'un bon contenu du travail. Il n'y a pas de différence notable selon le sexe. Il existe une forte corrélation positive avec l'âge : ce sont de nouveau les jeunes qui obtiennent les plus mauvais résultats. Les chiffres par pays montrent peu de différences très nettes, bien qu'il soit remarquable que la proportion la plus élevée de travailleurs mentionnant un bon contenu du travail se trouve en Hongrie.²

➤ **Les Relations interpersonnelles :**

Il y avait « bonnes relations » lorsque les travailleurs ont déclaré que les unes et les autres étaient assez bonnes ou très bonnes. Dans l'ensemble, les deux tiers des actifs de l'échantillon occupent un emploi qui se caractérise par de bonnes relations professionnelles.

Les femmes sont un peu plus susceptibles que les hommes de faire état de bonnes relations professionnelles. Il y avait une corrélation positive notable avec l'âge. Les travailleurs des États-Unis affichent le chiffre le plus bas pour cette mesure de la qualité d'emploi.

2. Enquête du bien-être au travail des salariés opinion Way :

2.1 Définition :

OpinionWay est un institut d'études et de sondages né en 2000, à l'initiative d'Hugues Cazenave, Benjamin Gratton et Yann Aledo, tous trois anciens cadres dirigeants d'Ipsos. OpinionWay a acquis sa première notoriété grâce à son expertise sur les études en ligne, qui représentent environ la moitié de son chiffre d'affaires. S'appuyant résolument sur l'innovation dans les méthodes d'analyse et les modes de recueil, OpinionWay s'est rapidement imposé sur le marché des études.

Grace à la fidélité et au dynamisme de ses clients, chaque année plus nombreux, son chiffre d'affaires a triplé en 3 ans, et progressé de 50 % entre 2006 et 2007. Il devrait dépasser les 11 millions d'euros en 2008.³

1,2 Clark, A. E, « Les indicateurs de la satisfaction au travail », Éditions OCDE, (1998)

3 <http://labrh.opinion-way.com/enquete> du bien être au travail des salariés, décembre 2012

Opinion Way s'est spécialisé sur le mix-méthodologique (c'est-à-dire le recours à plusieurs techniques complémentaires d'interviews et d'observations dans le cadre d'une même problématique étude).

L'activité pluridisciplinaire de l'institut concerne aussi bien les études marketing que d'opinion, les études quantitatives et qualitatives.

OpinionWay a également su développer un savoir-faire spécifique dans la conception de panels experts ou consommateurs, et auprès de cibles rares ou traditionnellement difficiles à interroger : Les très hauts revenus (pour les études sur le luxe ou la communication financière), les actionnaires individuels, les investisseurs, les agriculteurs, les hauts décideurs et grands dirigeants, etc.

Selon une étude récente¹, les deux principales évolutions en matière d'études de marché, pour les prochaines années, seront : des clients qui exigeront plus de créativité et de business intelligence de la part de leurs fournisseurs d'études, des études en ligne qui continueront à révolutionner le marché.¹

2.2 Echantillon de l'enquête:

Echantillon représentatif de 1014 salariés français :

- **Critères de représentativité** : taille de l'entreprise, secteur d'activité, région d'appartenance, genre et âge
- Echantillon interrogé en ligne sur système CAWI (Computer Assistance for Web Interview)
- Le terrain a été réalisé du 7 au 12 novembre 2012
- Opinion Way a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252²

2.3 Les principaux chiffres :

61% des salariés se disent motivés dans leur travail. Pour autant, tous les salariés ne témoignent pas d'une motivation égale : les salariés des petites entreprises apparaissent plus motivés que ceux des grandes entreprises.

66% des salariés français jugent bon le climat social au sein de leur entreprise. Si cette perception paraît étonnamment bonne au regard du contexte économique actuel, elle est en fort décalage avec la perception qu'ont les chefs d'entreprises : 92% jugent bon le climat social au sein de leur entreprise.³

Dans le détail, c'est le relationnel et l'intérêt des missions qui sont les plus plébiscités par les salariés (86% de satisfaits de leurs relations avec leurs collègues et 77% de l'intérêt de leur travail).

1 Hugues Cazenave, « Les études en ligne – Livre blanc » OpinionWay , 2008 .

2 labrh.opinion-way.com/.../indicateurs-salaries-bien-etre-professionnel.html

A l'inverse, c'est la rémunération (45% de satisfaits) et les possibilités d'évolutions (43% de satisfaits) qui rencontrent le plus de mécontentement de la part des salariés.

41% des salariés disent avoir bénéficié d'une formation au sein de leur entreprise. Ce score monte à 63% pour les moins de 30 ans.

5,4 soit tout juste la moyenne, c'est la note que les salariés donne à la communication interne de leur entreprise. Il la juge globalement professionnelle et utile mais sont plus partagés quant à son objectivité et sa pédagogie.

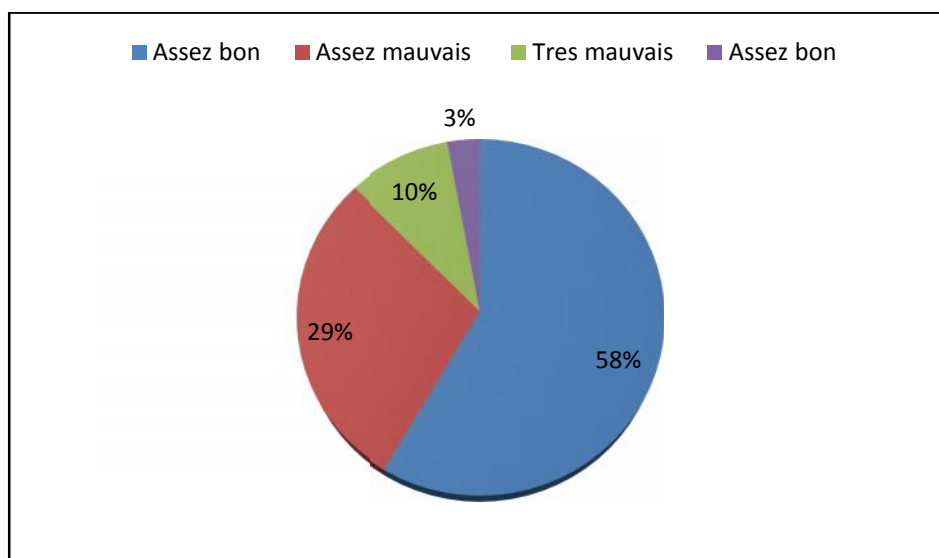
Seuls 29% estiment qu'il leur serait facile de retrouver un emploi s'ils venaient à perdre le leur. C'est les jeunes salariés (43% des moins de 30 ans) et les cadres (36%) qui se perçoivent comme les plus employables.¹

2.4 Résultats de questionnaire :

A. Perception du climat social :

Q : Actuellement, au sein de l'entreprise / de l'administration dans laquelle vous travaillez, diriez-vous que le climat social est très bon, assez bon, assez mauvais ou très mauvais ?

Schéma N°1 : Perception du climat social



Synonyme de bonne santé de l'entreprise, le climat social est un axe majeur pour améliorer la performance économique.²

B. Le Travail Quotidien :

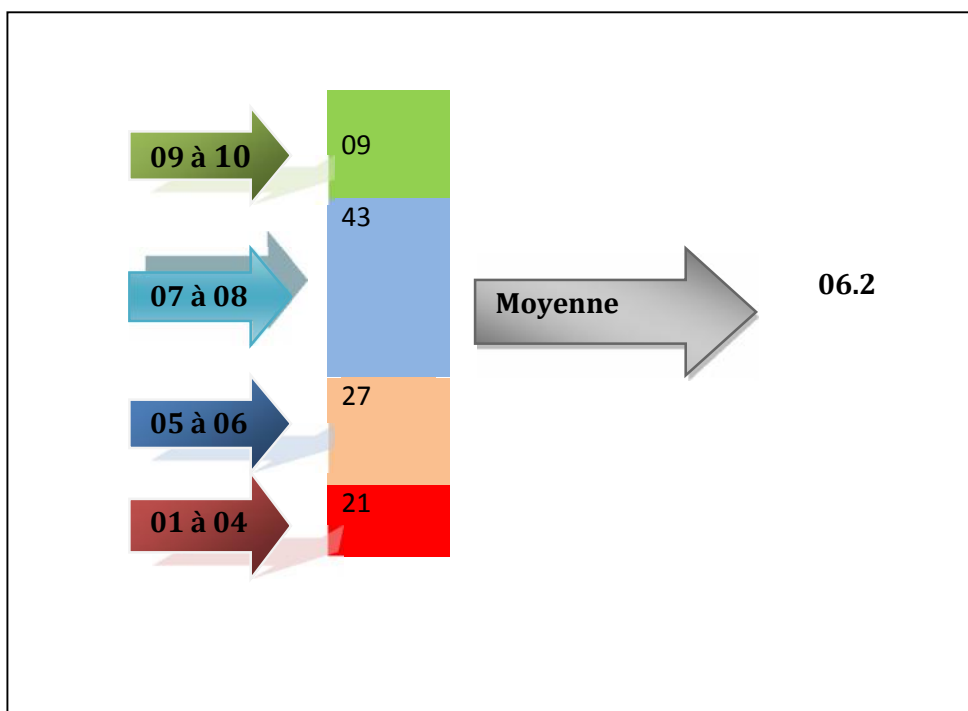
- Evaluation de son bien-être au travail :

Q : Aujourd'hui, si vous deviez noter de 1 à 10 votre bien-être au travail, quelle note donneriez-vous ? 1 est la moins bonne note, 10 la meilleure note, les notes intermédiaires.

¹ , 2LabRH by « opinionway» Enquête bien-être au travail des salariés, http://www.opinion-way.com/pdf/opinionway_-_enquete_labrh_decembre_2012..pdf.

² labrh.opinion-way.com/.../indicateurs-salaries-bien-etre-professionnel.html

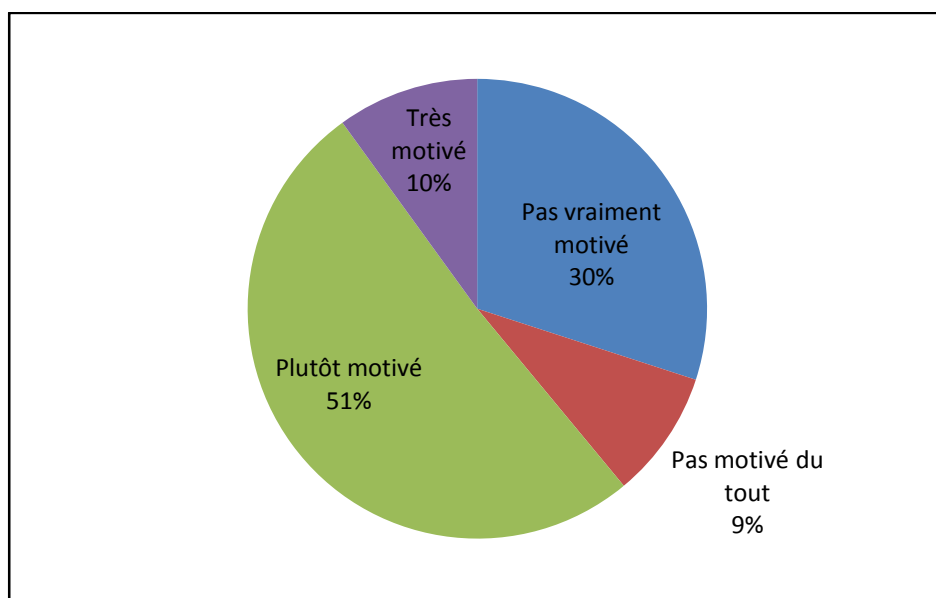
Schéma N°2 : Le travail quotidien



• C La motivation au travail¹ :

Q : Actuellement, vous sentez-vous très, plutôt, pas vraiment ou pas du tout motivé dans votre travail ?

Schéma N°3 : Motivation au travail

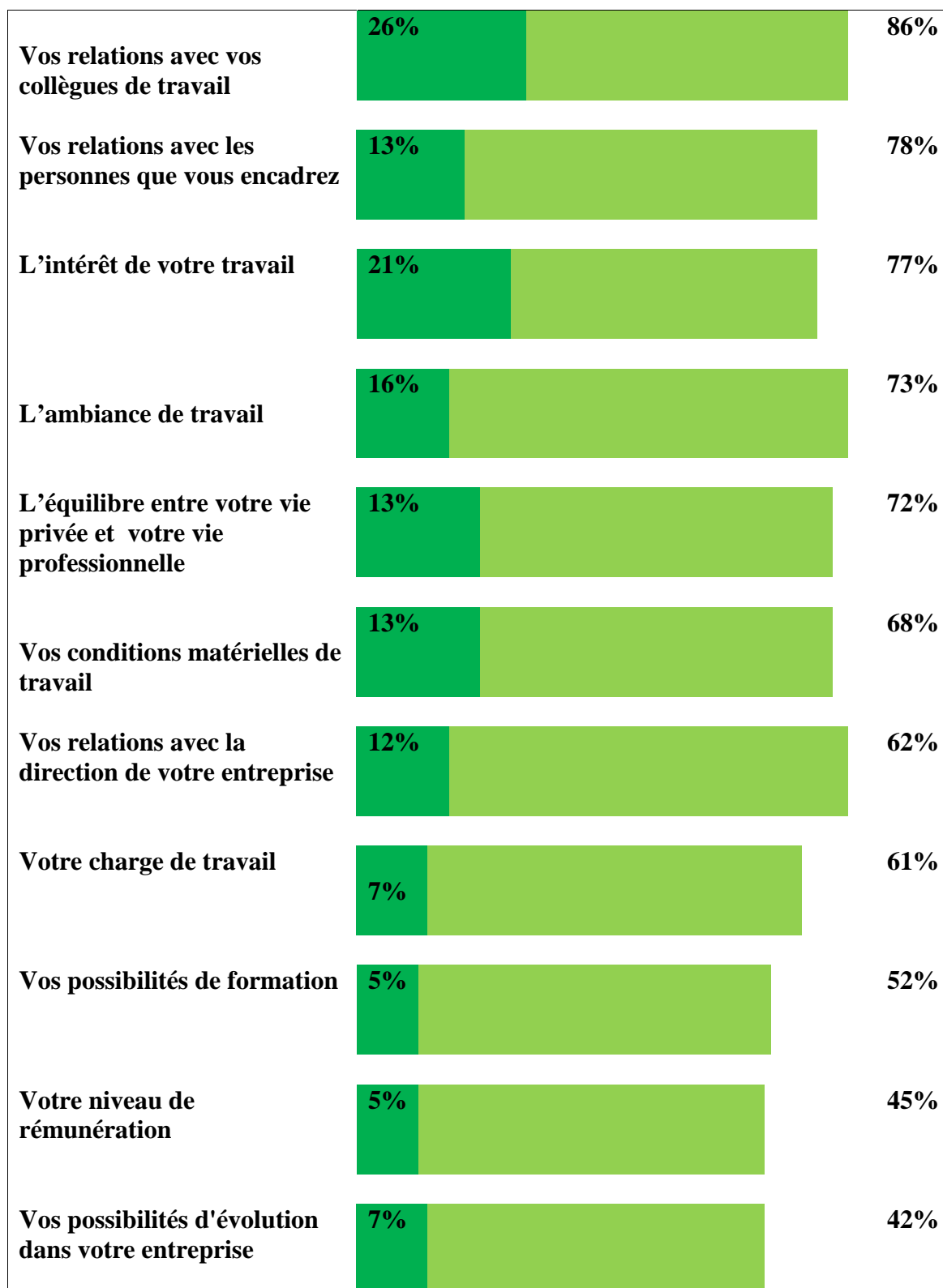


D. Satisfaction à l'égard de son travail² :

1, 2LabRH by « opinionway» Enquête bien-être au travail des salariés, http://www.opinionway.com/pdf/opinionway_-_enquete_labrh_decembre_2012..pdf.

Q : Etes-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de :

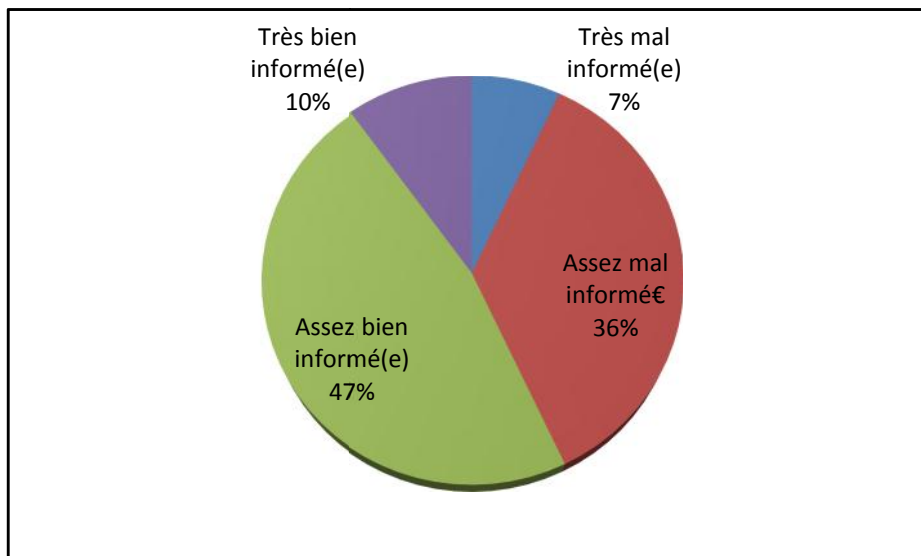
Schéma N°4 : la satisfaction au travail.



E. Sentiment d'information sur la vie de l'entreprise :

Q : D'une manière générale, vous sentez-vous bien ou mal informé(e) sur ce qui se passe au sein de votre entreprise ?¹

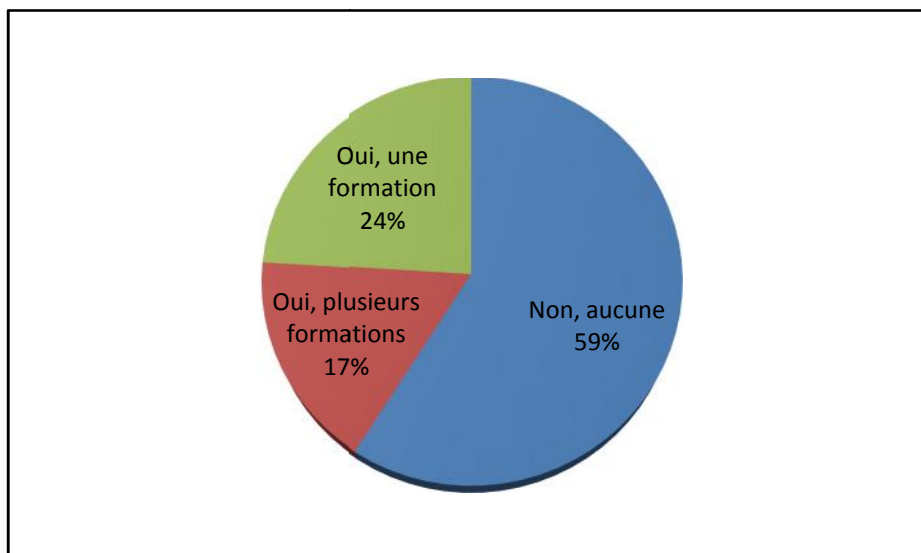
Schéma N°5 : Les sentiments d'information



F. Participation à une formation :

Q : Au cours de l'année écoulée avez-vous bénéficié d'une ou plusieurs formation(s) professionnelles dans le cadre de votre travail? ²

Schéma N°6 : La participation à une formation



G. Opinion à l'égard des formations :

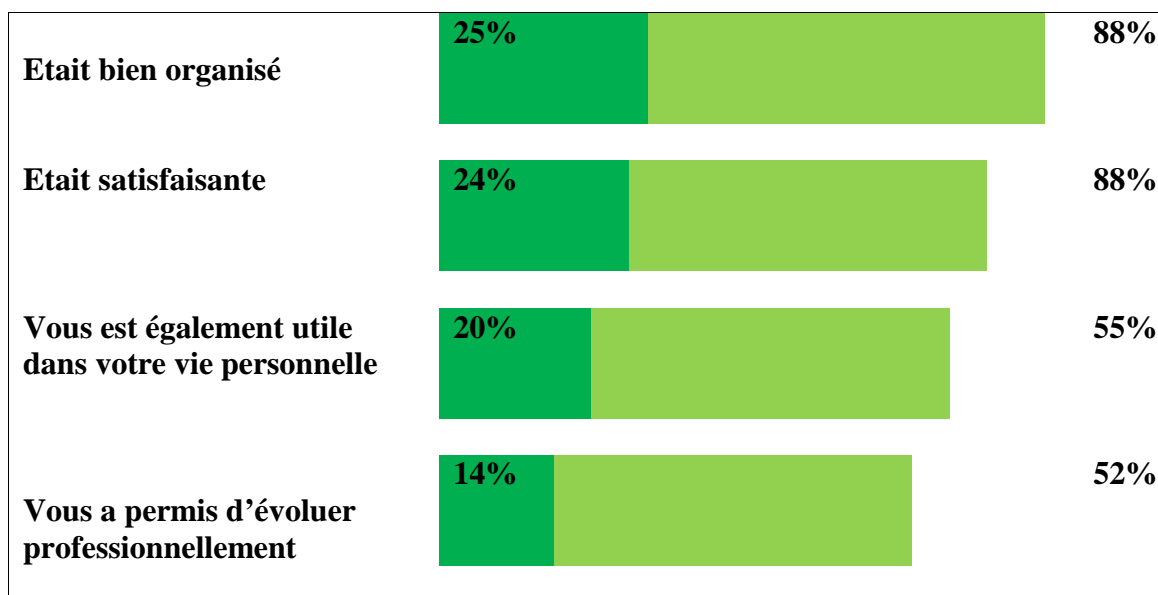
¹ LabRH by « opinionway» Enquête bien-être au travail des salariés, http://www.opinionway.com/pdf/opinionway_-_enquete_labrh_decembre_2012..pdf.

² LabRH by « opinionway» Enquête bien-être au travail des salariés, http://www.opinionway.com/pdf/opinionway_-_enquete_labrh_decembre_2012..pdf.

A ceux qui ont suivi une formation (438)

Q : Les formation(s) dont vous avez bénéficiée(s) :

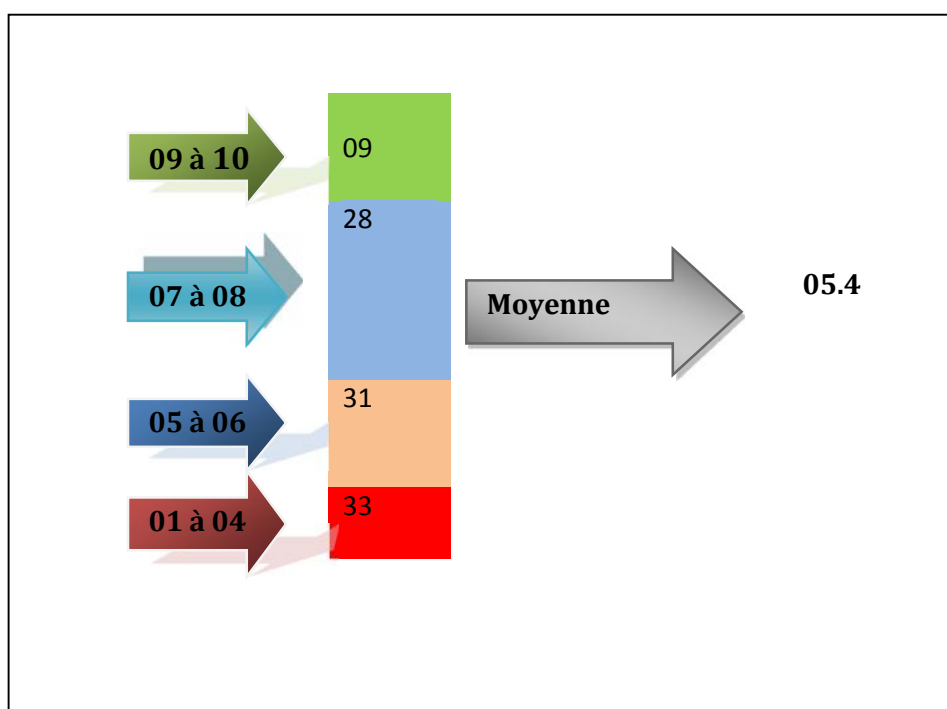
Schéma N°7 : Opinion à l'égard des formations



H. Evaluation de la communication interne :

Q : Globalement, quelle note donneriez-vous à la communication interne de votre entreprise dans son ensemble ? 10 signifiant que vous la trouvez très bonne, 1 que vous ne la trouvez pas bonne du tout, les notes intermédiaires servant à nuancer votre jugement¹.

Schéma N°8 : L'évaluation de la communication interne

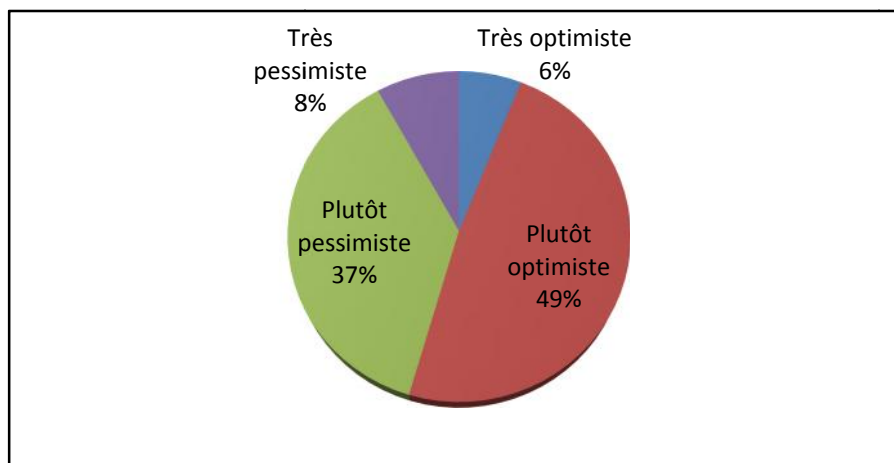


¹ LabRH by « opinionway» Enquête bien-être au travail des salariés, http://www.opinionway.com/pdf/opinionway_-_enquete_labrh_decembre_2012..pdf.

I. Confiance pour l'évolution de ses conditions de travail :

Q : Direz-vous que vous êtes très optimiste, plutôt optimiste, plutôt pessimiste ou très pessimiste pour les prochains mois concernant vos conditions de travail? 1

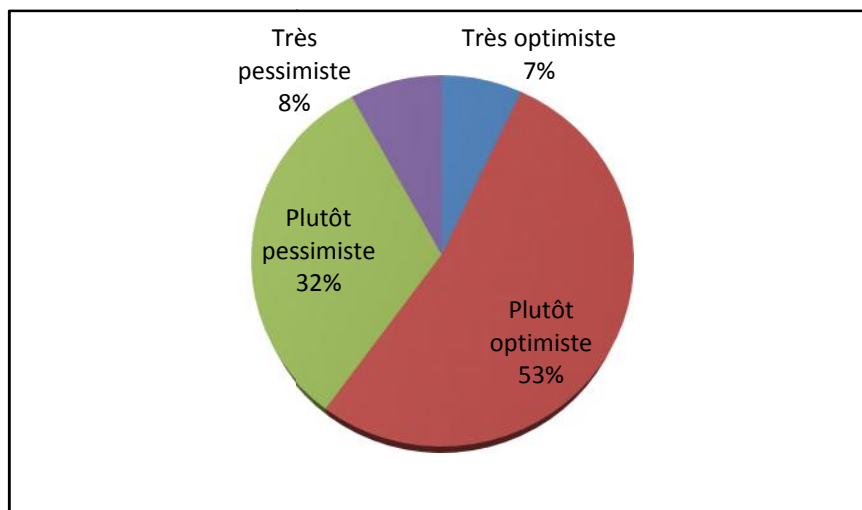
Schéma N°9 : L'évolution des conditions de travail



- **Confiance en l'avenir :**

Q : Direz-vous que vous êtes très optimiste, plutôt optimiste, plutôt pessimiste ou très pessimiste pour les prochains mois concernant la situation économique de votre entreprise ?²

Schéma N°10 : Confiance à l'avenir

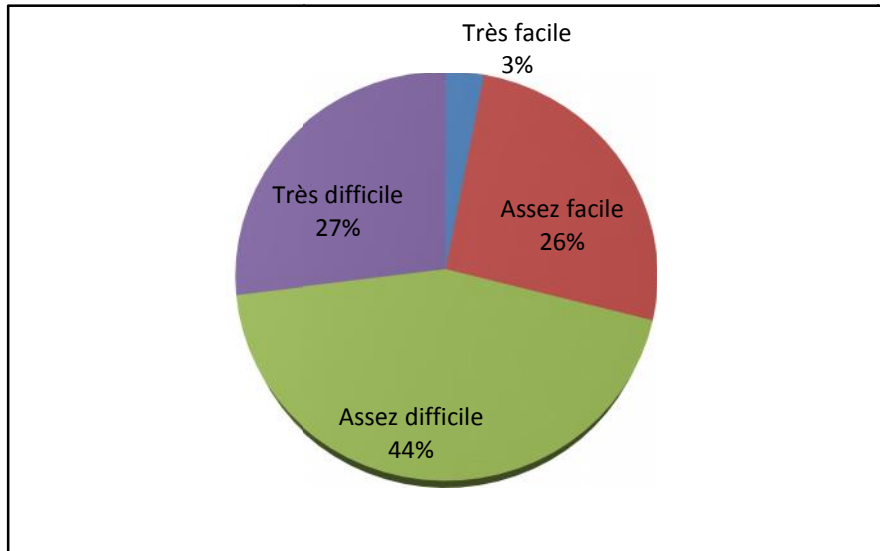


1,2 http://www.opinion-way.com/pdf/opinionway_-_enquete_labrh_decembre_2012..pdf .

- **Employabilité :**

Q : Si vous veniez à perdre votre emploi actuel, diriez-vous qu'il serait très facile, assez facile, assez difficile ou très difficile pour vous de retrouver un emploi équivalent¹ ?

Schéma N°11 :L'employabilité



3. Enquête de la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) :

3.1 Définition :

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (EUROFOUND) : Est un organe tripartite de l'Union qui a été institué dès 1975 dans le but de contribuer à la planification et à la mise en place de meilleures conditions de vie et de travail en Europe. Plus concrètement, elle évalue et analyse les conditions de vie et de travail; fournit des avis autorisés et des conseils aux responsables et principaux acteurs de la politique sociale; contribue à l'amélioration de la qualité de vie; fait état des évolutions et des tendances, en particulier de celles qui induisent des changements.²

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) réalise tous les cinq ans, une enquête européenne des conditions de travail (EWCS)³.

L'enquête est représentative de la population au travail en Europe – salariés et travailleurs indépendants. Elle couvre différents aspects de leurs conditions de travail et emploi.

1 LabRH by « opinionway» Enquête bien-être au travail des salariés, http://www.opinion-way.com/pdf/opinionway_-_enquete_labrh_decembre_2012..pdf.

2 eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/all/?uri=uriserv:c11111

3 <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.html>

- La première édition de l'EWCS a eu lieu en 1990/1991. Elle couvrait les 12 Etats Membres de la Communauté Européenne.
- La seconde édition a eu lieu en 1995/96. Elle couvrait les 15 Etats membres de l'Union Européenne.
- La troisième édition de l'EWCS a eu lieu en 2000 : elle a couvert dans une première phase les 15 Etats membres de l'Union Européenne ainsi que la Norvège, les 12 'Nouveaux' Etats Membres en 2001 dans une seconde phase ainsi que la Turquie lors d'une troisième phase en 2002.
- La quatrième édition de l'EWCS a eu lieu en 2005. Elle couvrait l'UE27 ainsi que la Norvège, la Croatie, La Turquie et la Suisse.
- La cinquième édition de l'enquête s'est déroulée en 2010 : la collecte de données s'est déroulée entre janvier et juin 2010.

43 816 personnes au travail ont été interrogées. 34 pays ont participé à l'enquête : les 27 Etats Membres, La Croatie, la Norvège, la Macédoine, la Turquie, L'Albanie, le Monténégro et le Kosovo.¹

3.2 Méthodologie de la 5^{ème} enquête européenne 2010:

Dans le souci de fournir des données comparables et fiables concernant les conditions de travail dans l'Europe toute entière, Eurofound a élaboré une approche méthodologique unifiée et un système d'assurance qualité.

La dernière enquête transnationale est la cinquième étude européenne sur les conditions de travail réalisée en 2010.

Les activités de terrain nécessaires pour cette étude ont été effectuées par GALLUP Europe.

L'enquête permet d'appréhender l'environnement de travail et la situation de l'emploi dans les Etats membres de l'UE-27, ainsi qu'en Turquie, en Croatie, en Norvège, en Macédoine, au Montenegro, en Albanie et au Kosovo.

L'enquête européenne sur les conditions de travail 2010 a été réalisée auprès de quelque 44'000 travailleurs de 34 pays – les 27 membres de l'Union européenne (UE-27), la Nor-vège, la Croatie, la Macédoine, la Turquie, l'Albanie, le Monténégro et le Kosovo¹. L'enquête d'une portée géographique inégalée est menée depuis 1990 par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, sans la participation directe de la Suisse.²

¹ <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.html>

² Dossier conditions de travail en Europe – clesdusocial.com-Août 2011, www.clesdusocial.com/.../enquete-sur-les-conditions-de-travail-en-europe.pdf

Echantillon:

L'échantillonnage a suivi un processus en plusieurs étapes avec stratification et procédure dite de la «marche aléatoire» Chaque pays est divisé en sections en fonction de la région et du degré d'urbanisation, des unités d'échantillonnage primaire sont extraites de manière aléatoire.

Ensuite, un échantillon aléatoire de ménages est extrait dans chaque unité.

Enfin, dans chaque ménage, la personne choisie pour l'entretien est celle qui travaille et dont la date d'anniversaire est la plus proche.¹

Dimension de l'échantillon: Dans l'étude de 2010, l'importance numérique recherchée par échantillon était de 1000 dans la plupart des pays. Le nombre total des entretiens s'est élevé à 43 816 en 2010.²

Tableau N°4 : Echantillon de l'enquête

Belgique	4001	Irlande	1003	Croatie	1100
Bulgarie	1014	Italie	1500	ARYM	1100
République tchèque	1000	Chypre	1000	Turquie	2100
Danemark	1069	Lettonie	1017		
Allemagne	2133	Lituanie	1404	Albanie	1000
Estonie	1000	Luxembourg	Portugal	Kosovo	1018
Grèce	1037	Hongrie	Roumanie	Monténégro	1041
Espagne	1008	Malte	1004		
France	3046	Pays-Bas	1575	Norvège	1085

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

1, 2 Dossier conditions de travail en Europe – clesdusocial.com-Août 2011, www.clesdusocial.com/.../enquete-sur-les-conditions-de-travail-en-europe.pdf

3.3 Le questionnaire :

Le questionnaire est basé sur des cycles précédents de l'enquête :

Maintenir l'équilibre entre les différents sujets conserve des questions «tendance» de base pour assurer la continuité identifié de nouveaux domaines d'intérêt et les pays émergents .

Les principaux thèmes abordés sont les suivants: contexte d'emploi, le temps de travail; l'intensité du travail, les facteurs physiques, facteurs cognitifs, les facteurs psychosociaux, la santé et le bien-être, les compétences, la formation et les perspectives de carrière.

L'organisation du travail, les relations sociales, l'accomplissement d'emplois; équilibre travail-vie, la sécurité financière et la violence, le harcèlement et la discrimination.

De nouvelles questions ont été introduites pour permettre à plus d'une analyse approfondie des risques psychosociaux, la participation des travailleurs, l'emploi précaire et la sécurité d'emploi, le lieu de travail, conciliation travail-vie, styles de leadership et de santé.

Le questionnaire comportait également des questions nouvelles qui s'adressent spécifiquement aux travailleurs indépendants (sécurité financière).

En outre, les questions sur les caractéristiques des ménages ont été élargis pour en savoir plus sur les autres membres du ménage du répondant (âge, sexe, activité économique, en travaillant à temps plein ou à temps partiel). ¹

Dans le cadre de la préparation de terrain, le questionnaire a été pré-testé dans deux pays: le Royaume-Uni et la France. L'objectif était, d'une part, d'évaluer si le questionnaire était pertinent et facilement compréhensible par les répondants,

A. Traduction du questionnaire :

Le questionnaire de l'enquête est traduit dans les langues de tous les pays étudiés. Entre 2005 et 2010, les traductions des questions relatives aux tendances ont été revues et les erreurs qu'elles comportaient ont été corrigées. Ceci peut avoir eu des conséquences pour certaines tendances, essentiellement au niveau national.

B. Questionnaire de l'enquête:

Question 1 Est-ce que vous et vos deux parents êtes nés dans ce pays ?

Question 2 Quel est l'intitulé de poste de votre principal travail rémunéré? Par principal travail rémunéré, nous entendons celui où vous avez passé le plus d'heures.

Question 3 Que faites-vous principalement dans votre travail ?

Question 4 Quel âge aviez-vous lorsque vous avez arrêté de suivre des études (à temps plein)?

Question Etes-vous principalement ... ?

1 – A votre compte sans salarié

¹ <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.html>

2 – A votre compte avec salariés

3 – Salarié

4 – Autre

Question 6 : Quel type de contrat de travail avez-vous ?

Question 7 : Quelle est la principale activité de la société ou de l'organisation dans laquelle vous travaillez ?

Question 8 : Travaillez-vous dans (secteur)

Question 9 : Au total, combien de personnes travaillent sur votre lieu de travail

Question 10 : Depuis combien d'années êtes-vous dans votre société ou organisation ?

Question 11 : Juste avant cet emploi, quelle était votre activité principale?

Question 12 : Si vous comparez votre situation actuelle avec celle de janvier 2009, avez-vous vécu un changement dans les aspects suivants de votre travail ? Q15 Au cours des 3 dernières années, les changements suivants se sont-ils produits sur votre lieu de travail actuel affectant votre environnement de travail immédiat ?

A – De nouveaux processus ou de nouvelles technologies ont été mis en place.

B – Une restructuration ou une réorganisation substantielle a été Menée

Les Facteurs physiques:

Question 23b : Êtes-vous exposé à de fortes nuisances sonores? (au moins un quart du temps)

Question 23g : Êtes-vous exposé à des substances ou des produits chimiques?

(Au moins un quart du temps)

Question 24a : Votre travail implique-t-il des positions fatigantes ou douloureuses?

(Presque toujours)

Question 66 : Votre travail implique-t-il de porter ou de déplacer de lourdes charges?

(Au moins un quart du temps)

Question 75 : Votre travail implique-t-il d'effectuer des mouvements ?

• Santé et bien-être

Question 30 : Êtes-vous très bien informé des risques de votre métier pour votre sécurité et votre santé ?

Question 74a : Ces 12 derniers mois, avez-vous travaillé alors que vous étiez malade? 1

Tableau N°5 : la sante et bien être

	30		66		74a		75
Irlande	97	Danemark	15,5	Danemark	55,2	Pays-Bas	75,4
Hongrie	95,9	Pays-Bas	16,1	Suède	54,7	Allemagne	72
Royaume-Uni	95,2	Irlande	16,9	Royaume-Uni	51,2	Irlande	68,5
Slovaquie	94,9	Italie	17,5	Finlande	50,7	Danemark	67,6
Pologne	94,7	Royaume-Uni	17,6	Belgique	48	Royaume-Uni	66,8
Rep Tchèque	93,4	Allemagne	19,1	France	47,9	Suède	66,7
Bulgarie	93,2	Rep Tchèque	19,8	Slovaquie	44,4	Finlande	63,5
Allemagne	91,8	Autriche	22,1	Irlande	41,8	Italie	59,3
Roumanie	91,4	Belgique	22,1	Pays-Bas	41,1	UE 27	58,7
Autriche	90,3	UE 27	24,2	UE 27	39,2	Belgique	57,1
UE 27	90	France	24,6	Roumanie	39	Autriche	56,7
Espagne	90	Finlande	24,9	Allemagne	38,8	Roumanie	54,8
Suède	89,7	Portugal	25,1	Espagne	37,8	Rep Tchèque	54,1
Danemark	89,4	Slovaquie	30,3	Hongrie	37,7	Slovaquie	51,2
Finlande	89,1	Hongrie	31,3	Rep Tchèque	36,7	Bulgarie	49,8
Portugal	88,8	Pologne	31,5	Autriche	34,5	Pologne	49,6
Grèce	88,1	Espagne	32,9	Grèce	29,9	Espagne	48,9
Pays-Bas	86,5	Roumanie	36	Pologne	24,7	Hongrie	47,8
Belgique	86,3	Bulgarie	38,7	Portugal	24,5	France	45,7
Italie	85,6	Grèce	39,2	Italie	23,5	Grèce	45,1
France	80,9	Suède	41,3	Bulgarie	22,6	Portugal	40,2

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

• **Organisation du travail:**

Question 50a : Pouvez-vous choisir ou changer l'ordre dans lequel vous effectuez vos tâches ?

Question 50c : Pouvez-vous choisir ou changer votre rythme de travail ?

Question 51d : Participez-vous toujours ou presque à l'amélioration de l'organisation du travail ou des procédures de travail dans votre service ou votre entreprise.

Question 51f : Pouvez-vous toujours ou presque prendre une pause quand vous le souhaitez ?

Question 51o : Avez-vous toujours ou presque une influence sur les décisions importantes pour votre travail ?¹

¹ <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

Tableau N°6 : Organisation du travail

	50a		50c		51d
Danemark	85,3	Finlande	86,4	Pays-Bas	64,7
Finlande	84,3	Danemark	85,8	Irlande	63,6
Pays-Bas	80	Italie	79,2	Danemark	62,1
Suède	78,2	Rep Tchèque	78,2	Grèce	54,8
Belgique	70,9	Pays-Bas	77,8	Suède	53,3
Royaume- Uni	70,3	Hongrie	75,8	Finlande	52,9
Italie	69,2	Pologne	74,1	Royaume- Uni	51,9
Autriche	69	Belgique	73,2	France	51,4
France	68,1	Grèce	71,5	Roumanie	49,8
Rep Tchèque	67,9	Roumanie	70,2	Belgique	48,5
Irlande	66,6	Royaume- Uni	69,8	Espagne	47,6
UE 27	66	UE 27	69,8	Italie	47
Pologne	64,6	Portugal	68,7	UE 27	46,7
Hongrie	64,1	Irlande	68,6	Portugal	45,9
Espagne	62,8	Slovaquie	66,1	Rep Tchèque	45,3
Portugal	62,7	Espagne	65,5	Autriche	43,2
Roumanie	61,6	Allemagne	64,5	Hongrie	43
Grèce	60,1	France	64,2	Pologne	40,4
Slovaquie	58	Suède	61	Bulgarie	38,8
Allemagne	57,1	Bulgarie	59	Allemagne	33,8
Bulgarie	55,3	Autriche	58	Slovaquie	31

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

• **Temps de travail:**

Question 31 : Passez-vous plus de 60 minutes par jour à aller et revenir du travail?

Question 32 : Travaillez-vous au moins une fois par mois la nuit ? (au moins 2 heures entre 22h et 5h)

Indice : Travaillez-vous au moins une fois par mois vous le week-end ?

Question 37d : Avez-vous des heures de début et de fin de journée fixes ?

Question 37f : Faites-vous un travail posté ?

Question 18 : Vos heures de travail s'accordent-elles bien à vos engagements familiaux ou sociaux en dehors du travail ?

Question 43 : Vous est-il très facile de vous absenter une heure ou deux pour vous occuper de problèmes personnels ou familiaux ?¹

¹ <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

Tableau N°7 : Le temps de travail

	18		31		32		indice
Finlande	13,4	Portugal	4,7	Italie	12,8	Roumanie	33,5
France	16,3	Italie	6,4	Espagne	12,9	Grèce	36,5
Autriche	16,5	Slovaquie	8,3	France	14	Pologne	38
Pays-Bas	16,7	Grèce	9,1	Pays-Bas	15,4	Rep Tchèque	43,4
Belgique	17,7	Espagne	10,7	Portugal	16,7	Bulgarie	43,5
Danemark	19,3	Pologne	10,7	UE 27	17,9	Royaume- Uni	43,9
Suède	19,9	Autriche	12,3	Autriche	18,8	Italie	45,3
Allemagne	20,3	UE 27	13,5	Belgique	18,8	Allemagne	46
Espagne	22,1	Bulgarie	14,7	Slovaquie	19	UE 27	47,1
Italie	23	Rep Tchèque	14,7	Suède	19,6	Danemark	48,3
Irlande	23,8	France	14,8	Roumanie	19,8	Irlande	48,3
UE 27	24	Roumanie	14,8	Allemagne	20	Slovaquie	49,5
Hongrie	24,6	Allemagne	15	Pologne	20,2	France	50,9
Portugal	24,6	Suède	15,4	Bulgarie	20,2	Finlande	52,5
Royaume- Uni	24,9	Royaume- Uni	16,9	Grèce	20,3	Pays-Bas	52,7
Bulgarie	28,8	Finlande	17,3	Danemark	20,4	Hongrie	52,7
Pologne	36,6	Danemark	17,4	Royaume- Uni	20,8	Autriche	53,8
Roumanie	40,4	Belgique	18,1	Hongrie	21,8	Belgique	54,1
Slovaquie	40,5	Hongrie	18,3	Finlande	23,8	Portugal	54,7
Rep Tchèque	41,1	Pays-Bas	19,4	Rep Tchèque	25,7	Suède	55,5
Grèce	45,6	Irlande	20,5	Irlande	25,9	Espagne	57,1

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

- **Violence, harcèlement et discrimination:**

Indice : Etes-vous victime de discrimination au travail ?

Question 70a : Avez-vous été victime d'agressions verbales au travail ce dernier mois ?

Question 71a : Avez-vous été victime de violence physique au travail cette dernière année ?

Question 71b : Avez-vous été victime de harcèlement au travail cette dernière année ? ¹

¹ <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

Tableau N°8 :

Violence, harcèlement et discrimination

	indice		70a		71a		71b
Pologne	3	Portugal	4,6	Italie	0,2	Bulgarie	0,6
Italie	3,4	Espagne	5,2	Hongrie	0,3	Pologne	0,7
Portugal	3,9	Italie	5,8	Roumanie	0,7	Italie	0,9
Hongrie	4,3	Roumanie	6,8	Bulgarie	0,7	Slovaquie	1,2
Bulgarie	4,4	Grèce	7,1	Slovaquie	0,7	Roumanie	1,8
Espagne	4,5	Hongrie	7,6	Espagne	1	Portugal	2,1
Roumanie	4,7	Pologne	7,9	Grèce	1	Hongrie	2,2
Danemark	4,9	Pays-Bas	8,5	Pologne	1,1	Espagne	2,2
Slovaquie	5	Suède	10,1	Allemagne	1,6	Rep	2,2
						Tchèque	
Royaume-Uni	5,2	Bulgarie	10,3	Autriche	1,8	Suède	2,8
Irlande	5,3	UE 27	10,8	Portugal	1,9	Danemark	3,2
Pays-Bas	5,7	Danemark	11,7	UE 27	1,9	Grèce	3,4
UE 27	6,2	Irlande	12,2	Suède	2,5	UE 27	4,1
Autriche	7	Allemagne	12,4	Rep	2,6	Allemagne	4,6
				Tchèque			
Rep Tchèque	7,1	Slovaquie	12,7	Finlande	2,7	Royaume-Uni	4,6
Allemagne	7,8	Belgique	12,9	Pays-Bas	2,8	Irlande	5,5
Suède	8	France	14,5	Danemark	2,9	Finlande	6,2
Grèce	8,3	Royaume-Uni	15,2	Belgique	2,9	Autriche	7,2
Finlande	9,2	Finlande	15,8	Irlande	3,2	Pays-Bas	7,7
France	10,5	Autriche	17,3	Royaume-Uni	3,3	Belgique	8,6
Belgique	11	Rep Tchèque	17,5	France	3,8	France	9,5

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

• **Relation au travail:**

Question 51h : Ressentez-vous toujours ou presque un sentiment de travail bien fait ?

Question 51j : Avez-vous toujours ou presque l'impression de faire un travail utile ?

Question 76 : Etes-vous très satisfait de vos conditions de travail ?

Question 77g : L'entreprise pour laquelle vous travaillez vous pousse-t-elle à travailler du mieux possible? ¹

¹ <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

Tableau N°9 : Les relations au travail

	51h		51j		76
Autriche	91,9	Danemark	94,6	Danemark	51
Danemark	91,3	Pays-Bas	93,1	Royaume- Uni	39,3
Pays-Bas	90	Bulgarie	89,3	Irlande	38,8
Portugal	89,1	Roumanie	89,2	Autriche	34,8
Bulgarie	87,7	Belgique	87,8	Belgique	31,5
Roumanie	87,1	Hongrie	87,5	Allemagne	28,5
Italie	87	Portugal	87	Pays-Bas	28,2
Belgique	86,2	Finlande	86,2	Suède	25,7
Allemagne	85,6	Autriche	86,1	UE 27	25
Pologne	85	Irlande	84,5	Espagne	22,9
France	84,3	France	84,4	Finlande	21,4
UE 27	83,5	Espagne	84,1	France	21,3
Espagne	82,8	Allemagne	83,9	Pologne	19,5
Suède	82,5	Pologne	83,8	Italie	19,3
Irlande	81,6	UE 27	83,7	Bulgarie	18,2
Rep Tchèque	78,8	Italie	83,2	Grèce	16,8
Hongrie	77,9	Grèce	82,8	Portugal	16,1
Grèce	76,8	Suède	80,7	Rep Tchèque	15,6
Royaume- Uni	75,1	Slovaquie	79,6	Slovaquie	15
Finlande	74,2	Rep Tchèque	76,6	Roumanie	12,1
Slovaquie	72,5	Royaume- Uni	76,4	Hongrie	11,9

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

- **Relations sociales:**

Question 58e : Votre supérieur direct vous encourage-t-il à prendre part à la prise de décisions importantes ?

Question 51a : Vos collègues vous aident-ils et vous soutiennent-ils toujours ou presque?

Question 51b : Votre supérieur direct vous aide-t-il et vous soutient-il toujours ou presque?

Question 51c : Vous consulte-t-on toujours ou presque avant de fixer vos objectifs de travail? 1

1 <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.html>

Tableau N°10: Les relations sociales

	58e		51a		51b		51c
Irlande	76,6	Finlande	85	Irlande	82,9	Danemark	67,4
Rep Tchèque	75,6	Espagne	84,8	Grèce	75,6	Rep Tchèque	63,8
Suède	74,3	Irlande	84,6	Espagne	75,4	Irlande	61,9
Finlande	71,6	Danemark	82,5	Hongrie	74	Hongrie	59,9
Bulgarie	71,1	Royaume-Uni	81,1	Finlande	73,8	Pays-Bas	59
Portugal	69,5	Hongrie	79,3	Royaume-Uni	73,5	Finlande	58,6
Pays-Bas	68,9	Autriche	78,2	Roumanie	71,1	Royaume-Uni	55,5
Royaume-Uni	67,5	Portugal	78	Danemark	70,5	Suède	50,6
Danemark	66,4	Roumanie	76,9	Bulgarie	69,9	Slovaquie	50,4
Roumanie	65,5	Grèce	75,6	Rep Tchèque	67,3	Pologne	48,5
Grèce	63,5	Bulgarie	74,9	Portugal	63,4	Belgique	48,3
UE 27	63,4	Pays-Bas	73,9	Pays-Bas	61,9	Roumanie	47,9
Allemagne	62,5	Rep Tchèque	73,5	UE 27	59,7	UE 27	46,8
Pologne	62,3	Suède	73	France	58,5	Autriche	46,4
Autriche	61,1	UE 27	72	Autriche	57	France	44,2
Italie	60,9	Allemagne	70,5	Belgique	56,1	Portugal	42,8
Espagne	60,4	Belgique	69,7	Slovaquie	54,6	Bulgarie	42,5
Slovaquie	60,1	France	67,6	Suède	53,6	Espagne	40,8
Belgique	60	Slovaquie	64,4	Pologne	49,5	Italie	40,5
Hongrie	59,7	Pologne	62,6	Allemagne	46,6	Grèce	40,4
France	55,6	Italie	51,5	Italie	41,7	Allemagne	37,9

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

• **Facteurs psychosociaux:**

Question 24g : Votre travail implique-t-il toujours ou presque de gérer des clients en colère ?

Question 51k : Savez-vous toujours ou presque ce que l'on attend de vous dans votre travail ?

Question 51l : Votre travail implique-t-il toujours ou presque d'effectuer des tâches contraires à vos valeurs personnelles ? ¹

¹ <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.html>

Tableau N°11 : Les Facteurs psychosociaux

24g		51k		51l	
Votre travail implique-t-il toujours ou presque de gérer des clients en colère ?		Savez-vous toujours ou presque ce que l'on attend de vous dans votre travail ?		Votre travail implique-t-il toujours ou presque d'effectuer des tâches contraires à vos valeurs personnelles ?	
Danemark	0,9	Pays-Bas	98,9	Danemark	1,5
Finlande	1,9	Hongrie	98,3	Finlande	3
Pays-Bas	2,3	Portugal	97,4	Pays-Bas	3,8
Allemagne	2,5	Bulgarie	97,1	Bulgarie	4,3
Rep Tchèque	4,2	Danemark	96,7	Slovaquie	6,4
Hongrie	4,9	Finlande	96,7	Portugal	7,5
Slovaquie	6	Grèce	96,4	Suède	8
Autriche	6	Royaume-Uni	95,9	Espagne	8,3
Portugal	6,3	Rep Tchèque	95,4	Hongrie	8,6
UE 27	6,3	Autriche	95,2	Pologne	8,6
Italie	7,2	Belgique	95,2	UE 27	9,2
Espagne	7,2	France	94,6	Allemagne	9,4
Roumanie	7,2	Irlande	94,5	Belgique	9,7
Pologne	7,6	Allemagne	94,4	Autriche	10
Belgique	7,6	Roumanie	94,3	Royaume-Uni	10,2
Royaume-Uni	7,9	UE 27	94,1	Grèce	10,3
Grèce	8,6	Slovaquie	93,9	Italie	10,4
France	8,7	Suède	93,9	France	10,8
Suède	8,8	Pologne	93,5	Roumanie	11,7
Irlande	10,7	Italie	89,8	Rep Tchèque	11,8
Bulgarie	10,9	Espagne	88,8	Irlande	13,7

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

• **Intensité du travail :**

Les statistiques représentent en pourcentage la proportion de salariés ayant répondu oui à chaque question.

Question 45d : Devez-vous faire face à des délais serrés au moins un quart du temps?

Question 46c : Votre rythme de travail dépend-il d'objectifs de production ou de performance ?

Question 46d : Votre rythme de travail dépend-il de la vitesse d'une machine ou des déplacements d'un produit?

Question 46e : Votre rythme de travail dépend-il du contrôle direct de votre supérieur ?

Question 51g : Avez-vous toujours assez de temps pour faire votre travail? ¹

¹ <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.html>

Tableau N°12 : Intensité du travail

	45b		46c		46d
Portugal	40,6	Bulgarie	24,7	Danemark	9,5
Bulgarie	47,5	Espagne	24,8	Suède	11,9
Slovaquie	52,6	Rep Tchèque	27,8	Pays-Bas	12,9
Espagne	54,1	Danemark	28,4	Pologne	13
Italie	56,9	Portugal	29,3	Autriche	14
Pologne	59	Pologne	30,7	Bulgarie	16
Belgique	59,4	Slovaquie	31,7	Slovaquie	16,9
Danemark	59,6	Irlande	35,3	Allemagne	16,9
Roumanie	59,7	Hongrie	36,8	UE 27	17,5
Pays-Bas	59,9	Autriche	38,8	France	18
Grèce	61,2	UE 27	39,7	Belgique	18,1
France	62	Pays-Bas	40,1	Italie	18,6
UE 27	62	Italie	40,2	Portugal	18,7
Rep Tchèque	63,5	Royaume- Uni	40,6	Royaume- Uni	19
Hongrie	65,1	Belgique	41,9	Hongrie	19,1
Royaume- Uni	68,2	Suède	44,5	Espagne	19,3
Suède	68,2	France	45,3	Rep Tchèque	19,7
Autriche	68,7	Grèce	46,5	Roumanie	20,8
Irlande	69,7	Roumanie	47,4	Finlande	22
Finlande	71,3	Allemagne	48,6	Irlande	22,1
Allemagne	72,6	Finlande	50,8	Grèce	23,3

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

• **Facteurs cognitifs:**

Question 49b : Evaluez-vous votre propre travail ?

Question 49d : Votre travail comprend-il en des tâches monotones ?

Question 49e : Votre travail comprend-il en des tâches complexes ?

Question 49f : Votre travail comprend-il l'apprentissage de choses nouvelles? 1

1 <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.html>

Tableau N°13 : Les facteurs cognitifs

	49b		49d		49e		49f
Hongrie	57	Pays-Bas	24,4	Espagne	42,6	Finlande	90,6
Bulgarie	44,9	Autriche	27,5	Italie	44,4	Suède	88,7
Slovaquie	39,9	Allemagne	31,3	Portugal	47,7	Danemark	87,4
Roumanie	37,7	Suède	31,4	Roumanie	51,7	Pays-Bas	78,3
France	35,4	Danemark	39,5	Slovaquie	52,9	Irlande	77,7
Portugal	32,6	Roumanie	40,5	France	53,4	Autriche	75,1
Italie	30,6	Hongrie	40,7	Pologne	54,7	Royaume- Uni	73,2
Grèce	29,9	Italie	42	Grèce	55,7	Belgique	71,9
Rep Tchèque	29,3	Pologne	43	Belgique	55,8	UE 27	68
Espagne	27,8	Slovaquie	43,6	Pays-Bas	56,4	Allemagne	67,2
UE 27	27,2	Belgique	44,7	UE 27	57,7	Rep Tchèque	67,2
Belgique	26,8	UE 27	44,8	Irlande	59,5	Pologne	65,7
Allemagne	25,8	France	48	Royaume- Uni	61,8	France	65,3
Finlande	25,2	Finlande	48,9	Bulgarie	63,4	Espagne	65
Pologne	22	Grèce	51,9	Suède	65,6	Italie	65
Autriche	20,5	Irlande	53	Allemagne	67,8	Slovaquie	63,9
Irlande	19,3	Rep Tchèque	57,3	Finlande	68,7	Hongrie	63,6
Royaume- Uni	19,2	Espagne	58,3	Rep Tchèque	69,6	Portugal	60,7
Suède	18,9	Portugal	58,4	Danemark	70,6	Roumanie	60,4
Pays-Bas	13,1	Royaume- Uni	59,4	Hongrie	76,1	Bulgarie	56,8
Danemark	11,4	Bulgarie	59,5	Autriche	82,4	Grèce	50,2

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>

• **Formation et perspectives de carrière:**

Question 60 : Votre travail correspond-il à vos compétences ?

Question 61a : Avez-vous bénéficié d'une formation payée par votre employeur cette dernière année ?

Question 611a : Cette formation vous a-t-elle aidé à améliorer la manière dont vous travaillez ?

Question 61_1c : Cette formation vous a-t-elle apporté de meilleures perspectives de carrière ?

Question 77c : Votre travail vous offre-t-il de bonnes perspectives de promotion? 1

1 <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.html>

3.4 Résultat de l'enquête :

D'après les résultats de l'enquête, les niveaux d'exposition aux risques physiques sur le lieu de travail n'ont pas beaucoup diminué depuis la première enquête menée en 1991.

- Parmi les risques psychosociaux ayant un effet néfaste sur la santé et le bien-être des travailleurs, les risques suivants ont été recensés : les exigences élevées, l'intensification du travail, les exigences d'ordre émotionnel, le manque d'autonomie, les conflits ethniques, le faible lien social et le sentiment d'insécurité relatif au travail et à l'emploi.
- Cette exposition aux risques psychosociaux semble aller de pair avec une exposition aux risques physiques.
- La majorité des travailleurs vivent au sein de ménages dans lesquels les deux membres travaillent à temps plein (40 %) ou dans lesquels l'un d'entre eux travaille à temps partiel et l'autre à temps plein (29 %).
- Seule une faible proportion des travailleurs (17 % des femmes et 14 % des hommes) occupent des professions dans lesquelles il existe une mixité hommes/femmes.
- Les opérateurs et ouvriers d'usine, les artisans et les travailleurs spécialisés, les travailleurs peu qualifiés et les employés de bureau sont soumis à des niveaux d'intensité de travail plus élevés et bénéficient d'un niveau d'autonomie plus faible par rapport aux niveaux moyens.
- Dans les services financiers, de soins et d'éducation, les pratiques innovantes sur le lieu de travail sont plus répandues par rapport à la moyenne.
- La plupart des travailleurs des 27 États membres de l'Union européenne occupent des professions impliquant une part de créativité: 82 % des travailleurs interrogés peuvent résoudre des problèmes imprévus et 75 % d'entre eux peuvent mettre en œuvre leurs propres idées dans le cadre de leur travail.
- 55 % des travailleurs interrogés ont répondu que leurs compétences actuelles correspondaient bien à leurs responsabilités, 13 % d'entre eux ont déclaré qu'ils avaient besoin de davantage de formation et 32 % ont affirmé qu'ils possédaient les compétences requises pour assumer des responsabilités plus élevées.¹

¹[www.travailler-mieux.pro/ synthèse% 20de% 20la% 205e% 20enquête% 20europée...](http://www.travailler-mieux.pro/synthese%20de%20la%205e%20enquête%20europée...)

- 43 % des travailleurs indépendants et 29 % des employés ont exprimé le souhait de diminuer leurs horaires de travail. À l'inverse, 11 % des travailleurs indépendants et 14 % des employés voudraient travailler davantage.
- Le nombre élevé d'heures de travail va de pair avec des niveaux soutenus d'intensité du travail.
- 52 % des travailleurs interrogés ont signalé la présence d'un représentant du personnel sur leur lieu de travail.
- 18 % des travailleurs font état d'un équilibre médiocre entre vie professionnelle et vie privée. Les facteurs favorisant cet équilibre sont, entre autres, le travail à temps partiel, l'absence de longs horaires de travail, des horaires flexibles, un accès rapide à un congé en cas d'urgence et des horaires de travail réguliers. 20 % des travailleurs font état d'un mal-être psychologique.¹
- Les progrès dans l'égalité des sexes au travail sont plutôt lents. Les femmes assument encore l'essentiel du fardeau de l'activité domestique, et subissent son impact sur leur vie privée et professionnelle. Sur le marché du travail, des formes de ségrégation par le genre sont toujours à l'œuvre. Enfin, les hommes déclarent un plus grand niveau d'exposition combinée aux risques physiques, posturaux, ainsi qu'à ceux liés aux facteurs d'ambiance.
- Le niveau précédemment élevé de satisfaction des salariés vis à vis de leurs conditions de travail recule légèrement. Il en va de même pour le niveau élevé de satisfaction à propos de l'équilibre entre la vie professionnelle et vie privée. Toutefois, la proportion de travailleurs déclarant qu'ils aimeraient continuer leur activité professionnelle à 60 ans augmente légèrement.
- Le travail est devenu plus coopératif : les clients exercent une plus grande influence sur le travail, et les travailleurs prennent plus de responsabilités dans la coordination des tâches. La dimension sociale du travail, se traduisant par exemple par un niveau élevé de soutien des collègues et des managers, reste très importante.²
- Le travail est devenu plus dépendant de l'usage des technologies, en particulier de l'informatique. Néanmoins, les modifications limitées observées dans le temps sur les dimensions cognitives du travail questionnent le besoin de nouvelles compétences, et dessinent une image nuancée des mutations du travail. Les indicateurs d'autonomie montrent, eux aussi, des changements limités et

1 www.travailler-mieux.pro/synthese%20de%20la%205e%20enquête%20europée...

2 www.anact.fr/web/actualite/essentiel?p_thingIdToShow

des tendances orientées dans des directions contradictoires. A noter cependant, la légère progression au fil du temps de l'autonomie dont disposent les ouvriers les moins qualifiés.¹

Tableau N°14

Classement général	
Danemark	242
Pays-Bas	300
Irlande	361
Finlande	399
Royaume-Uni	411
Espagne	429
Portugal	430
Italie	433
Pologne	434
Roumanie	440
Belgique	446
Suède	446
Bulgarie	457
Autriche	478
Rep Tchèque	488
Hongrie	509
Allemagne	512
Slovaquie	535
Grèce	566
France	571

Source : www.clesdusocial.com/.../enquete-sur-les-conditions-de-travail-en-europe.pdf

4. Enquête sur le Bien-être au Travail Résultats de l'étude Comundi :

4.1 Définition :

Comundi est un organisme de [formation professionnelle](#). Filiale de la société Reed Business Information, Comundi organise 700 sessions de formations par an à destination de 10 000 professionnels du [secteur privé](#) et du [secteur public](#).²

4.2 Objectif et mode opératoire de l'étude :

- **Objectif :**

Constituer un baromètre du bien-être au travail.

- **Mode opératoire :**

* Date de réalisation de l'étude : du 30 novembre au 7 décembre 2009

* Etude réalisée par e-mail : réponse en ligne

* Echantillonnage : personnes en activité professionnelle

* Questionnaire de 18 questions fermées et 1 ouverte

1 www.anact.fr/web/actualite/essentiel?p_thingIdToShow

2, 2 <http://www.lereservoir.eu/malle%2520du%2520prof/bibliotheque/recherche/enquete%2520bien%252>

* Menée par Comundi, organisme de formation

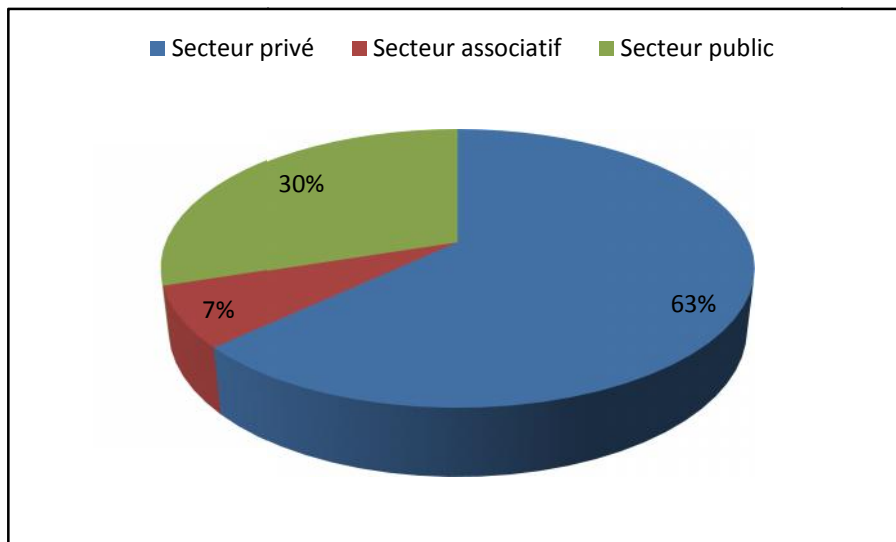
*Des répondants aux profils variés

*2 596 répondants

* Managers (50%) et non managers (50%)

* Tous les secteurs et tailles d'établissement.¹

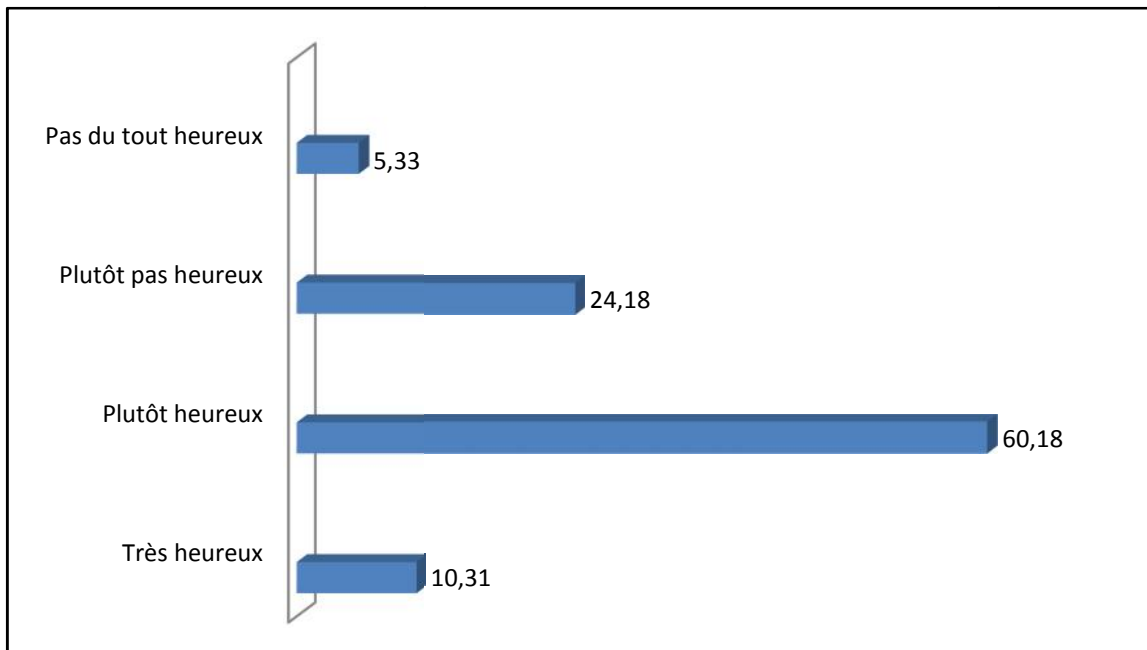
Schéma N°12 : Echantillonnage de l'enquête



4.3 Résultat de questionnaire :

Q1- Globalement, vous sentez-vous heureux au travail ?²

Schéma N° 13: Des travailleurs plutôt heureux



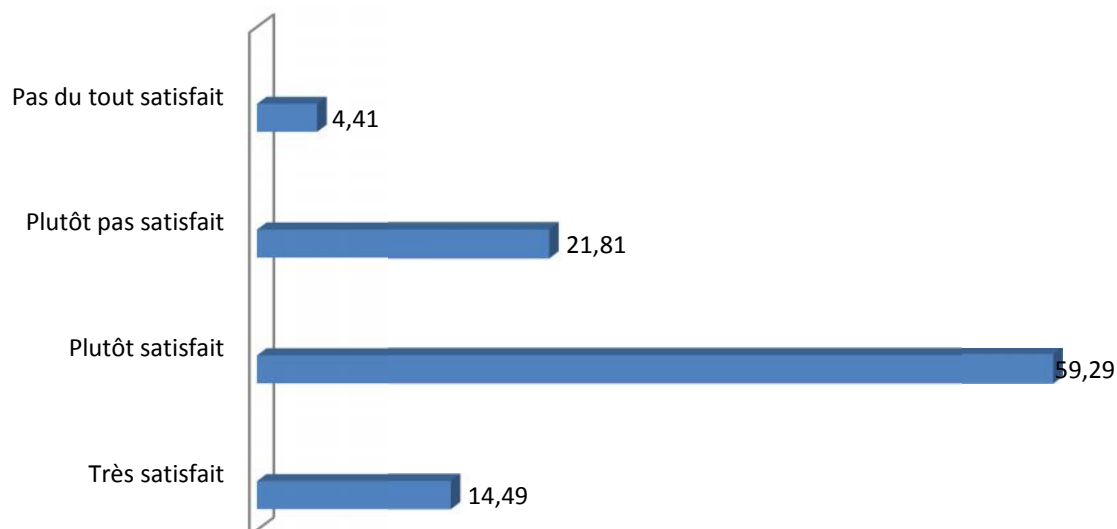
Source : www.etre bien au travail.fr

² <http://www.lereservoir.eu/malle%2520du%2520prof/bibliotheque/recherche/enquete%2520bien%252>

- **Des travailleurs satisfaits de leurs conditions de travail :**

Q-2 Concernant vos conditions de travail, diriez-vous que vous êtes... ?¹

Schéma N°14 : La satisfaction au travail



- **Ambiance de travail dynamique mais pas toujours sereine :**

Q-3 Quels sont les critères qui qualifient le mieux l'ambiance de travail dans votre établissement ?

Tableau N°15 : Ambiance au travail

	De 1 à 5
Dynamisme	3,43
Chaleur	3,28
Confiance	3,05
Solidarité	2,77
Sérénité	2,75

¹ <http://www.lereservoir.eu/malle%2520du%2520prof/bibliotheque/recherche/enquetE%2520BIEN%252>

- **Des relations jugées plutôt confiantes avec le manager**

Q-4 Quels sont les critères qui qualifient le mieux votre relation avec votre manager ?

Tableau N°16 : La confiance avec le manager

	De 1 à 5
Confiance	3,54
Prise de responsabilité	3,46
Sérénité	3,39
Chaleur	3,37
Motivation	3,08
Montée en compétences	3,01

- **Les collègues, 1er soutien pour améliorer son bien-être au travail :**

Q-5 Quelles sont les personnes vers qui vous vous tournez pour vous aider à Améliorer votre bien-être au travail ?¹

Tableau N°17 : L'amélioration du bien être au travail

Vos collègues	24,08%
Votre responsable	15,09%
Votre famille	14,19%
Vos amis	11,76%
Vos collaborateurs (n-1)	9,80%
La Direction	7,34%
Les Ressources Humaines	4,49%
Le service médical (médecin, infirmier(e) du travail	2,75%
Les représentants du personnel	2,49%
Les organisations syndicales	2,33%
Aucun	2,25%
Le CHSCT (Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de travail)	2,25%

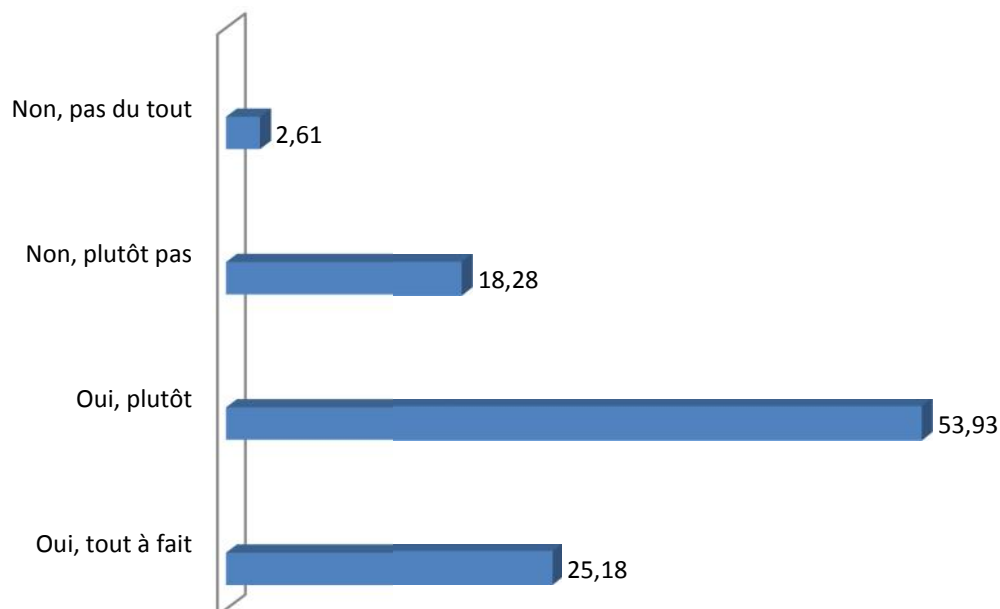
Source : [www.etre bien au travail.fr](http://www.etre_bien_au_travail.fr)

¹ <http://www.lereservoir.eu/malle%2520du%2520prof/bibliotheque/recherche/enquetE%2520BIEN%252>

- **Un équilibre vie pro/perso plutôt respecté :**

Q-6 Votre travail vous permet-il de concilier vie professionnelle et vie Personnelle ?¹

Schéma N° 15: Equilibre vie professionnelle/vie personnelle



- **Stress et anxiété, 1er facteur de déséquilibre :**

Q-7 Quels éléments peuvent entraver votre équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

Tableau N°16: Les facteurs de déséquilibre

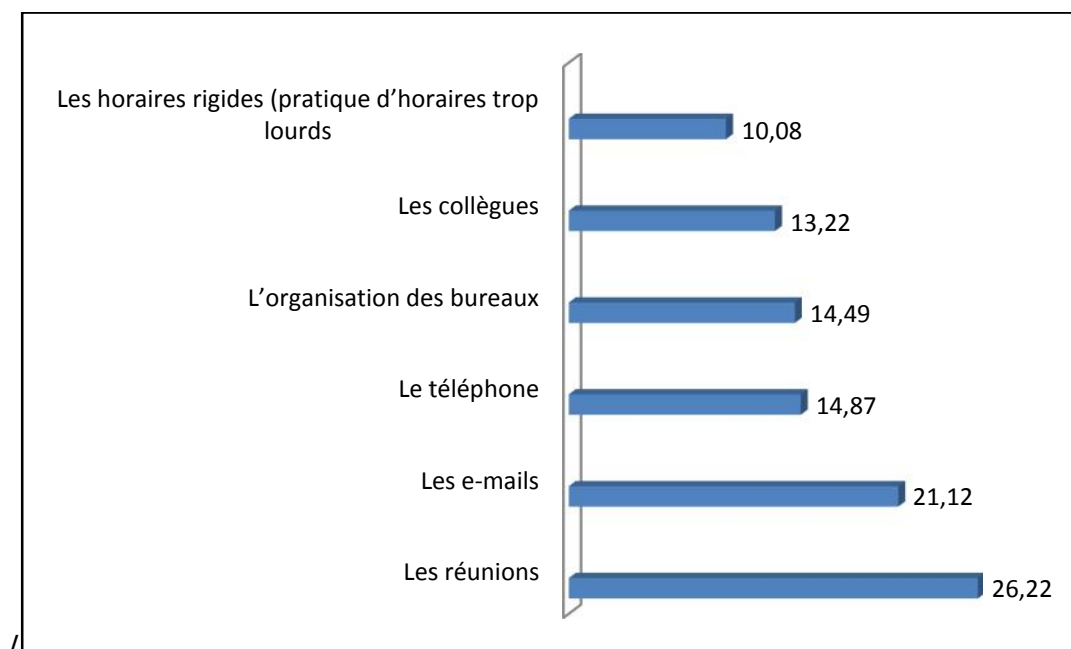
Stress au travail	29,99%
Anxiété au travail	26,44%
Temps de trajet	12,92%
Mauvaise gestion du temps	11,53%
Manque de congés	5,50%
Horaires de travail décalés	5,39%
Téléphone/ordinateur portables, Blackberry	5,10%
Autre	1,77%
Autre	1,35%

¹ <http://www.lereservoir.eu/malle%2520du%2520prof/bibliotheque/recherche/enquetE%2520BIEN%252>

- **Les réunions et e-mails, 1ères gênes dans la gestion du temps :**

Q-8 Qu'est ce qui vous gêne le plus dans votre gestion du temps de travail ?

Schéma N° 17: la gestion de temps



- **Relaxation et massage, des solutions pour sentir mieux au travail :**

Q-9 Qu'est ce qui vous permettrait de vous sentir mieux physiquement au travail ?¹

Tableau N°19 : Les solutions de sentir mieux au travail

Relaxation, massage	26,39%
Aménagement ergonomique des postes de travail	14,31%
Salle de sport	13,05%
Sieste	11,56%
Repas équilibré ou diététique au déjeuner	8,90%
Pauses	8,76%
Sensibilisation au travail sur écran	8,21%
Autre	5,64%
Autre	1,91%
Sensibilisation à l'hygiène de vie	1,26%

¹<http://www.lereservoir.eu/malle%2520du%2520prof/bibliotheque/recherche/enquete%2520bien%252>

- **Des actions pour le bien-être encore trop rares en entreprise...**

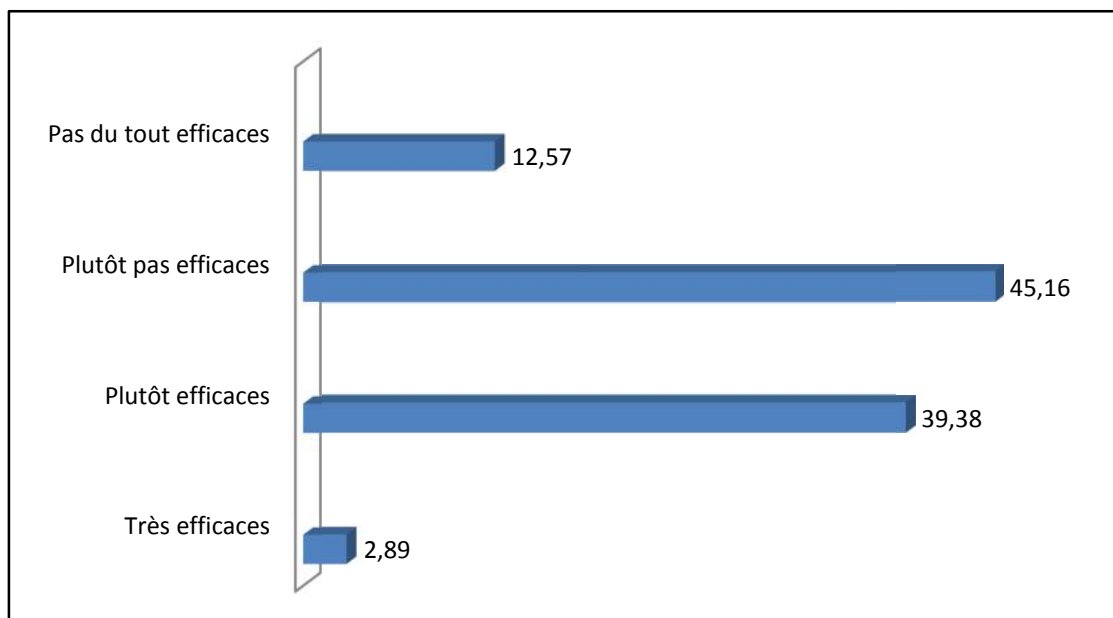
Q-10 Quelles sont les actions mises en place dans votre établissement pour contribuer au bien-être et à la prévention des risques psychosociaux ¹?

Tableau N°20 : Les actions de bien être au travail

Aucune	24,80%
Formation à la gestion du stress, des priorités...	11,69%
Salle de sport	11,15%
Adaptation des horaires	10,58%
Evolution des modes de management	10,58%
Amélioration des organisations de travail	10,58%
Coaching	4,95%
Formation aux risques psychosociaux	4,24%
Séances de relaxation	4,07%
Sensibilisation à l'hygiène de vie	3,86%
Programmes d'aide à la personne	3,53%
Nover	1,73%
Autre	1,47%

- **Comment percevez-vous les actions de prévention mises en place dans votre établissement?**

- **Schéma N° 18 : Les actions de prévention**



Les résultats montrent que 10% des salariés sont très heureux au travail et que 60% sont plutôt heureux, soit un taux de satisfaction proche des 70 %. Ce chiffre peut paraître surprenant à la vue du contexte économique actuel et du climat social. Peut-être que les mesures prises par les entreprises en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail commencent à porter leur fruit. Ceci dit, il reste une part non négligeable de salariés insatisfaits par leurs conditions de travail. En effet, 30 % des salariés interrogés déclarent n'être pas heureux au travail. C'est donc vers cette population qu'il faut s'interroger pour connaître les raisons de leur insatisfaction et leur proposer des solutions.

Les salariés ont classé par ordre de priorité les facteurs qu'ils jugeaient important pour assurer leur bien-être au travail. L'intérêt et le contenu de leur travail sont un paramètre indispensable à leur bien-être. Cette dimension peut paraître subjective car elle appelle un jugement personnel sur des tâches qui incombent au salarié lui-même. En réalité, il s'agit pour le salarié d'arriver à une certaine adéquation entre ses ambitions professionnelles et ses choix professionnels pour se sentir bien dans son travail. L'ambiance au travail ressort également comme un paramètre qui procure du bien-être. Les relations avec les collègues et les managers semblent donc être primordiales. Puis, la conciliation entre vie privée et vie professionnelle. A ce niveau, il semblerait que l'équilibre soit bien répandu. Enfin, la reconnaissance professionnelle : la valorisation du travail par la hiérarchie est une source de motivation.

Le principal levier d'amélioration du bien-être au travail se situe au niveau de l'organisation du travail. Ensuite, la charge de travail fait partie des préoccupations des salariés interrogés. Certains se plaignent d'une baisse d'effectifs constante alors que la charge de travail augmente. Enfin, l'amélioration des modes de management est également citée. Cela sous-tend la nécessité de former les managers à la communication et à la gestion des équipes.¹

Le salaire n'est pas le 1er facteur de bien-être au travail :

Le salaire n'est pas le principal facteur de bien-être au travail, il arrive même en huitième position. Les personnes interrogées privilégient l'intérêt et le contenu du travail, puis l'ambiance de travail, ce qui prouve l'importance des bonnes relations entre collègues. Viennent ensuite l'équilibre vie pro/vie perso, la reconnaissance professionnelle, la relation managériale, le niveau de responsabilités et les évolutions, et enfin le sens du travail.

1 www.agir-mag.com/bien-etre-bien-etre-travail-salaries.html

Stress et gestion du temps, sources de tensions :

Le stress et l'Anxiété au travail sont les premiers éléments qui viennent entraver l'équilibre vie pro/vie perso. Effectivement, ces troubles ressentis au travail peuvent perturber le bien-être personnel (troubles du sommeil, maux physiques, relations tendues...). Et c'est sur ce thème de la gestion du stress et du temps que la majorité des personnes interrogées souhaiteraient progresser et se former pour se sentir mieux dans leur poste.

Fatigue et mal de dos, les troubles les plus fréquents :

41% des répondants ressentent, et de manière légèrement plus significative pour les non-managers et les répondants du secteur public, des troubles physiques au travail. Les plus cités sont la fatigue et le mal de dos. Quant aux solutions pour se sentir mieux physiquement au travail, les répondants placent nettement en tête la relaxation et les massages, moyens qui leur permettraient de mieux gérer leur stress et se sentir en meilleure forme.

Des actions jugées encore timides dans les entreprises :

Pour ceux qui ont mis en place des actions, les premières concernent la formation à la gestion du stress et des priorités, l'aide individuelle aux salariés et l'adaptation des horaires .¹

¹www.etre-bien-au-travail.fr/...travail/.../les-resultats-d-une-enquete-exclusive-sur-le-bien-etre-au-travail

Conclusion :

Les études menées par des psychologues, des économistes, des sondeurs et des sociologues et autre ont montre que le bien être au travail est une expérience subjective peut être objectivement mesuré, évalué, corrélé a des fonctions cérébrales observable et être mis en relation avec les caractéristiques de l'individu et son métier.

CHAPITRE III

CHAPITRE III : L'ANALYSE EMPIRIQUE DU BIEN ETRE AU TRAVAIL

Introduction :

Dans les deux chapitres précédents on a étudié théoriquement notre sujet (le bien être au travail) dont on a abordé certaines enquêtes qui ont été faite sur ce sujet.

Le troisième chapitre c'est une étude pratique qui vise a analysé et évalué le niveau de bien être des travailleurs.

C'est pour Ça on a prit un échantillonnage de travailleurs de sexe différent dont deux groupe ont été définit:

Groupe 01 : les travailleurs salaries

Groupe 02 : les travailleurs non salariés

Objectif de l'enquête

Mesuré et analysé le bienêtre au travail

Echantillon :

Un sous échantillon de l'enquête emploi 300employés salaries et 300 Employés non salaries.

Le questionnaire :

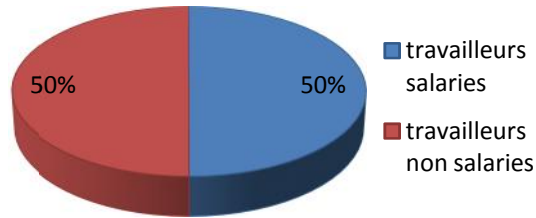
Le questionnaire contient trente huit questions avec des choix limités.

1. Résultat de l'enquête :

1.1 Résultat de questionnaire de l'enquête :

1.2 Echantillonnage de l'enquête :

le types de travail



Q6

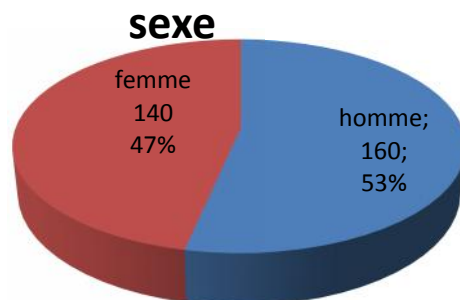
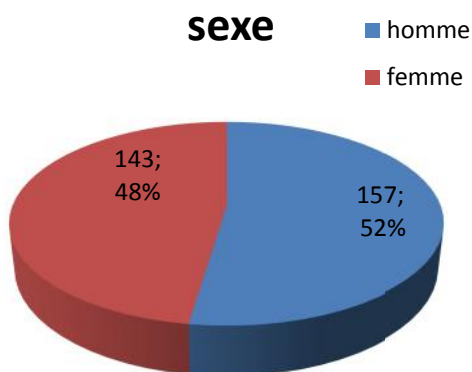
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Salarier	300	50,0	50,0	50,0
Valide Non salarier	300	50,0	50,0	100,0
Total	600	100,0	100,0	

1-2 : le sexe

Q1-Etes vous ?

Homme

Femme



Les travailleurs salaries

Les travailleurs non salaries

Dans les deux groupes (les travailleurs salaries et les travailleurs non salaries) la proportion des femmes est comparable a celle des hommes. Alors le rôle de sexe sera pris en considération.

Q2-quel âge avez-vous?

Moins de 22 ans

22-35 ans

36-45 ans

Plus de 45 ans

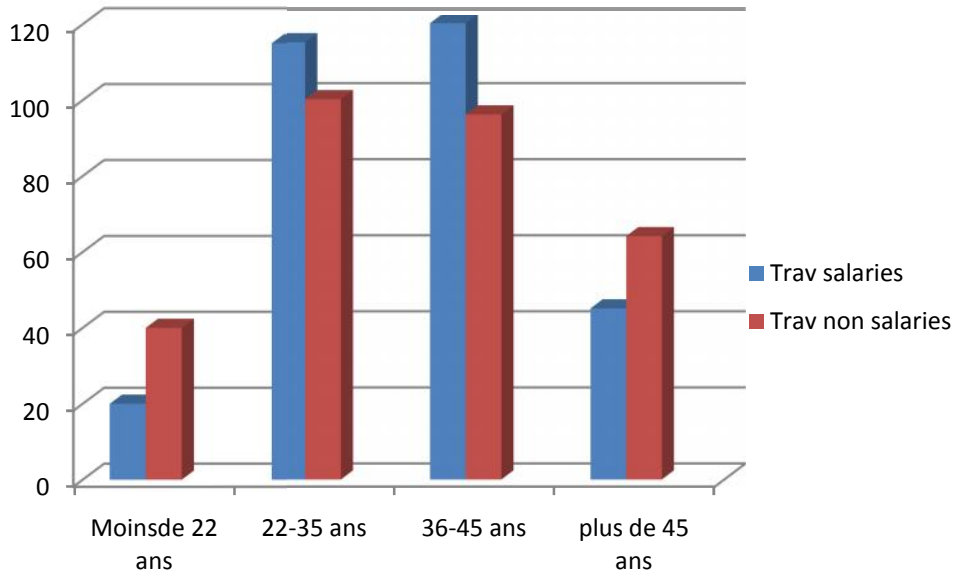
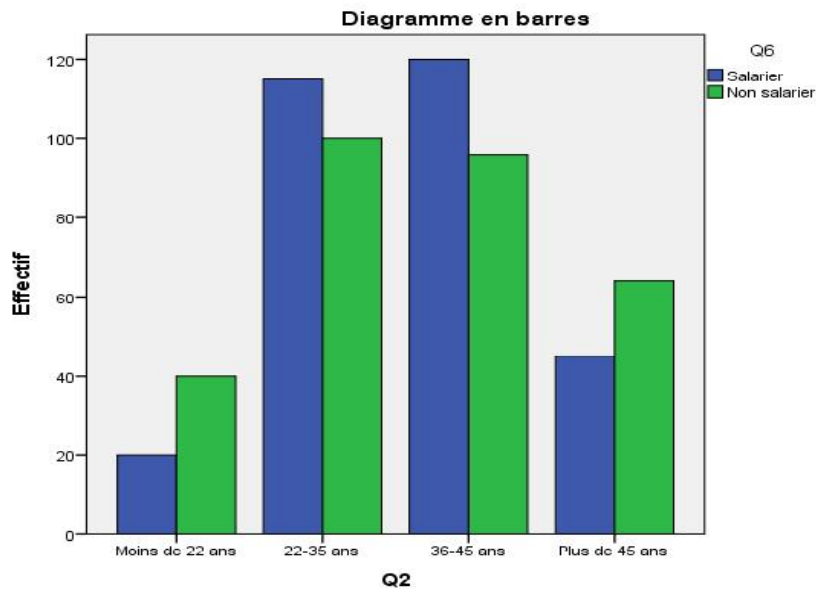


Tableau croisé Q2 * Q6

Effectif

		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q2	Moins de 22 ans	20	40	60
	22-35 ans	115	100	215
	36-45 ans	120	96	216
	Plus de 45 ans	45	64	109
Total		300	300	600



Dans les deux groupes (les travailleurs salariés et les travailleurs non salariés) les tranches d'âge qui prédominent sont (entre 22 ans et 35 ans) et (entre 36 ans et 45 ans).

Q3-la situation familiale :

Célibataire

Marie

Divorcé

Veuf

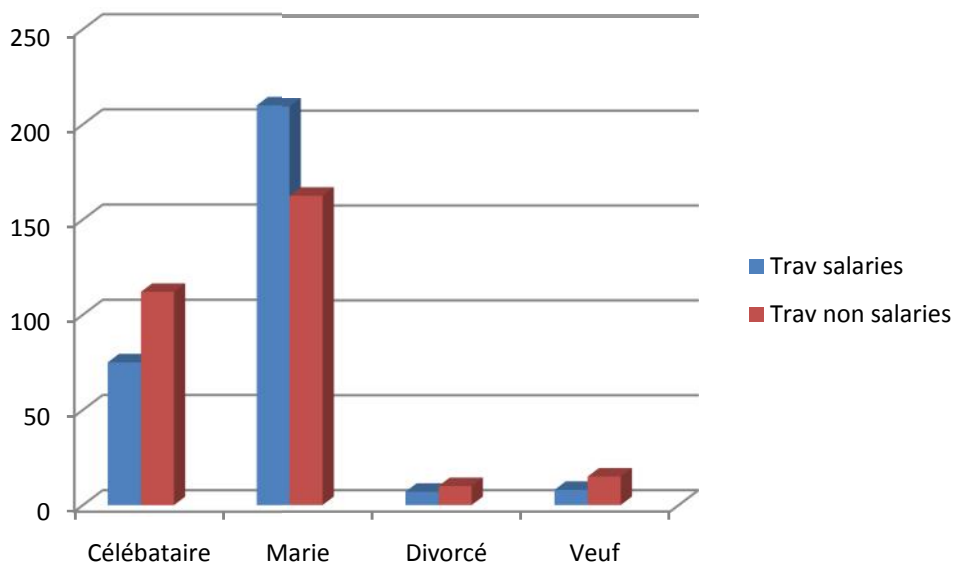
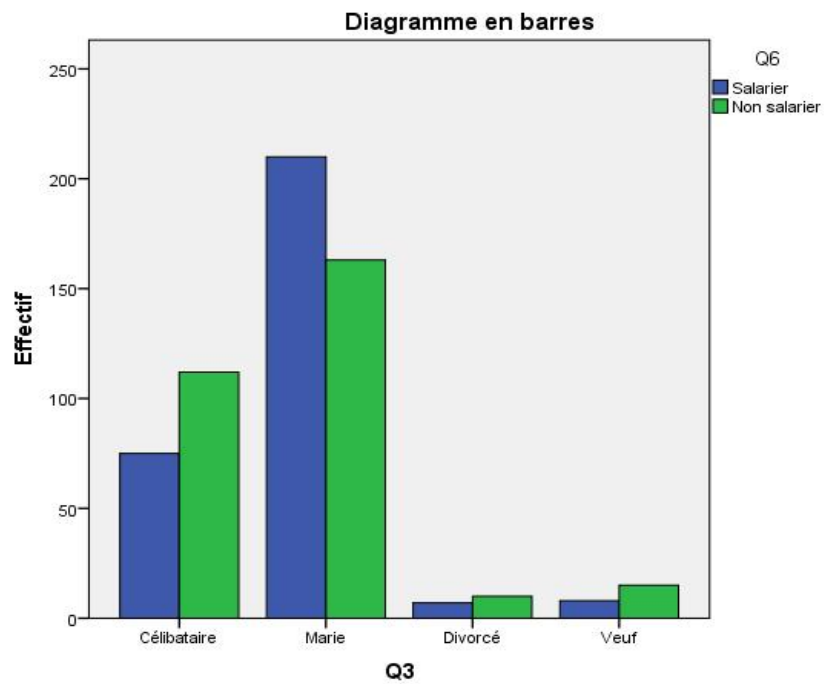


Tableau croisé Q3 * Q6

Effectif

		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q3	Célibataire	75	112	187
	Marie	210	163	373
	Divorcé	7	10	17
	Veuf	8	15	23
Total		300	300	600

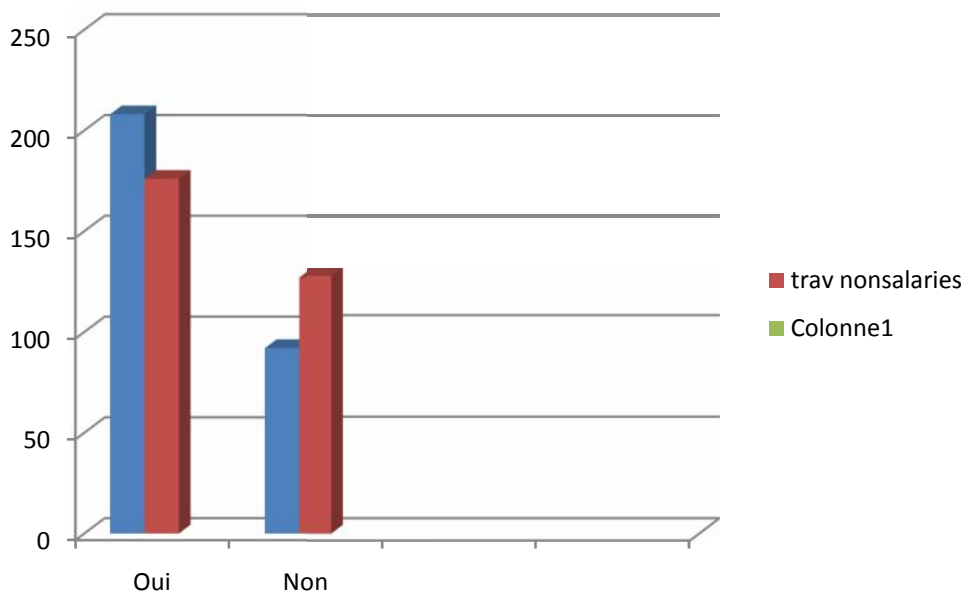


la proportion des travailleurs (salariés et non salariés) mariés est la plus répondue.

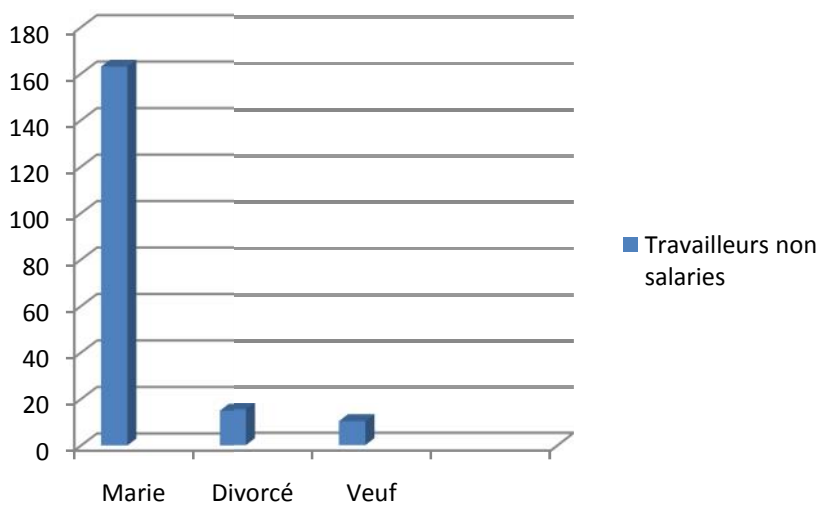
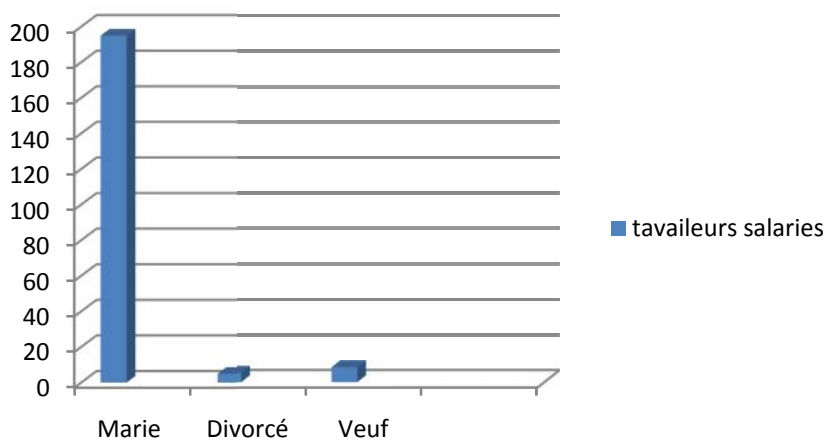
Q4-Avez-vous des enfants

Oui

Non



les travailleurs (salaries et non salaries) qui ont des enfants sont les plus représentant.



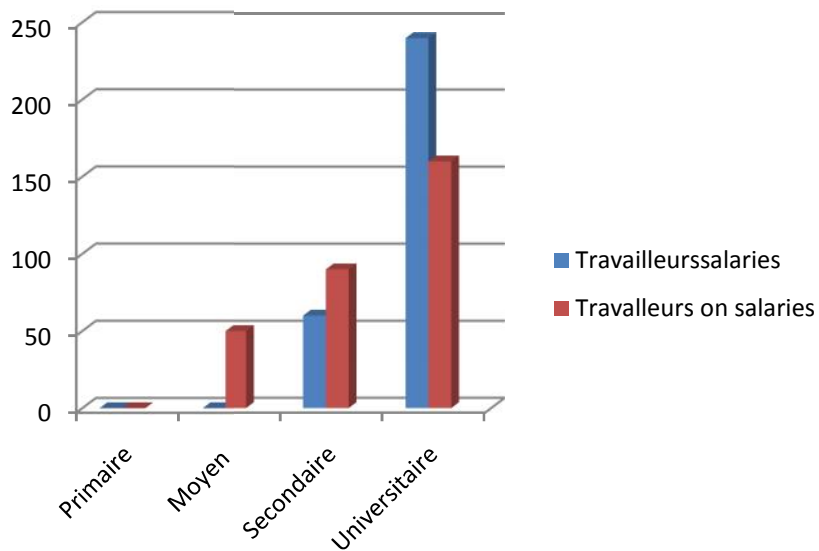
Q5- Vote niveau d'instruction

Primaire

Moyen

Secondaire

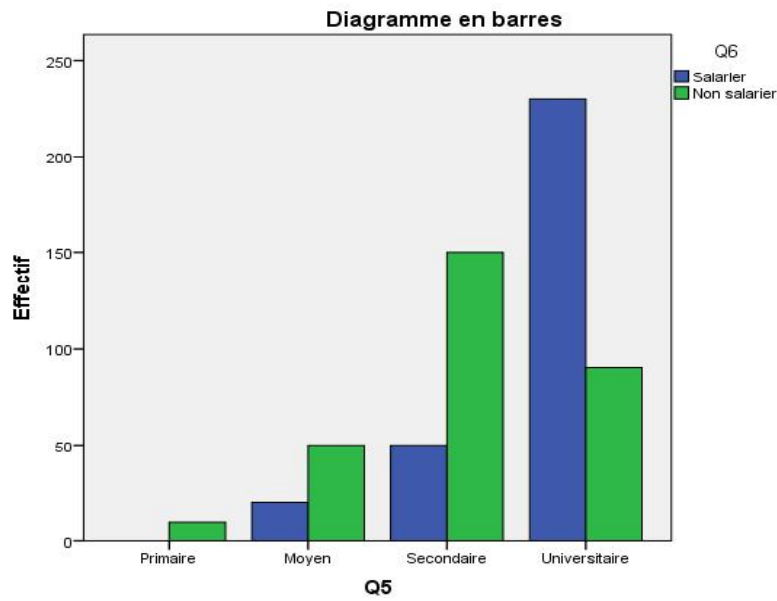
Universitaire



Effectif

Tableau croisé Q5 * Q6

		Q6		Total
		Salarié	Non salarié	
Q5	Primaire	0	10	10
	Moyen	20	50	70
	Secondaire	50	150	200
	Universitaire	230	90	320
Total		300	300	600



Les travailleurs (salaries et non salaries) qui ont un niveau universitaire sont les plus representants.

Q6-êtes vous:

Salarier

Non salarier

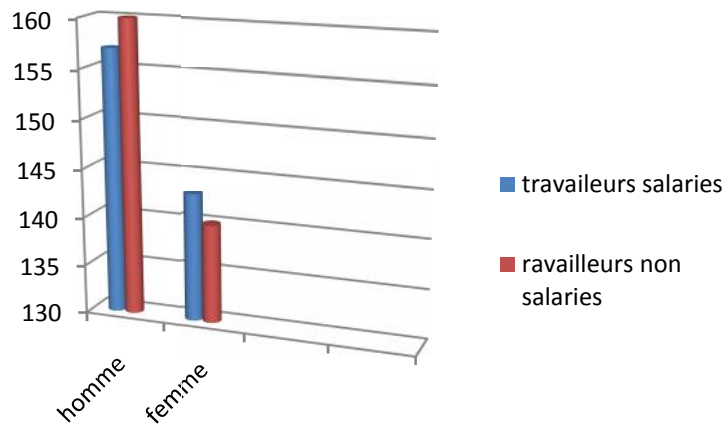
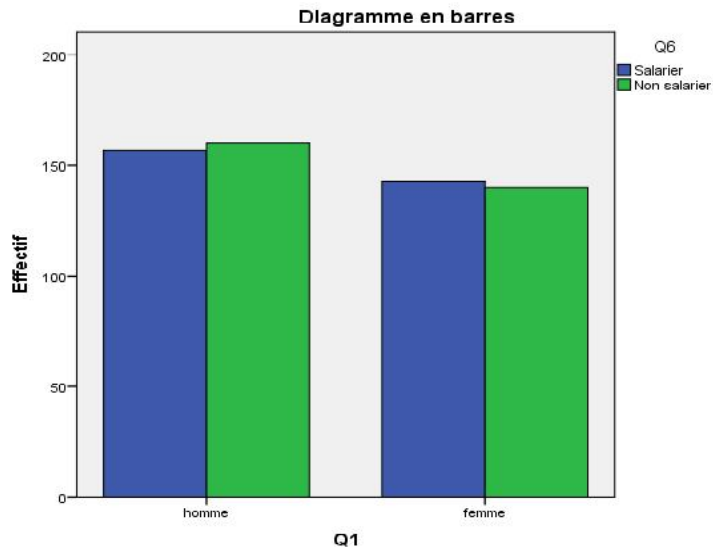


Tableau croisé Q1 * Q6

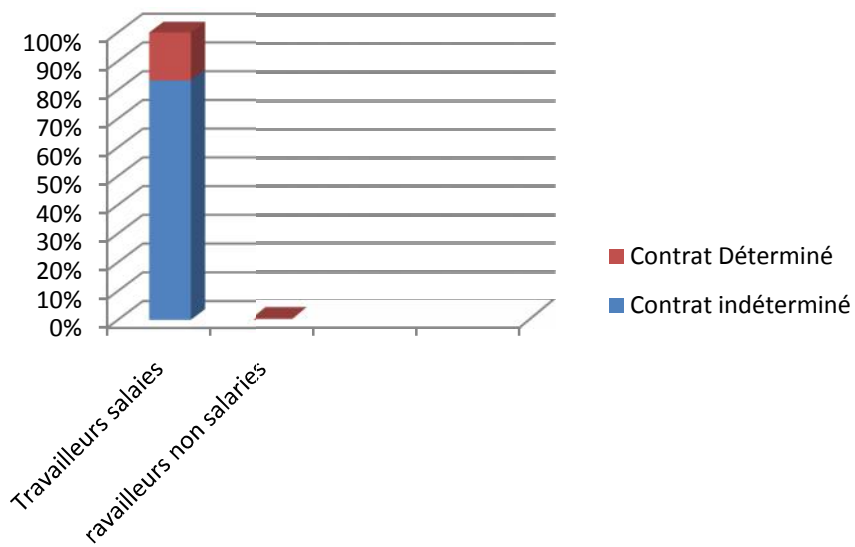
Effectif		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q1	homme	157	160	317
	femme	143	140	283
Total		300	300	600



Q7-quel type de contrat de travail avez-vous?

Contrat déterminé

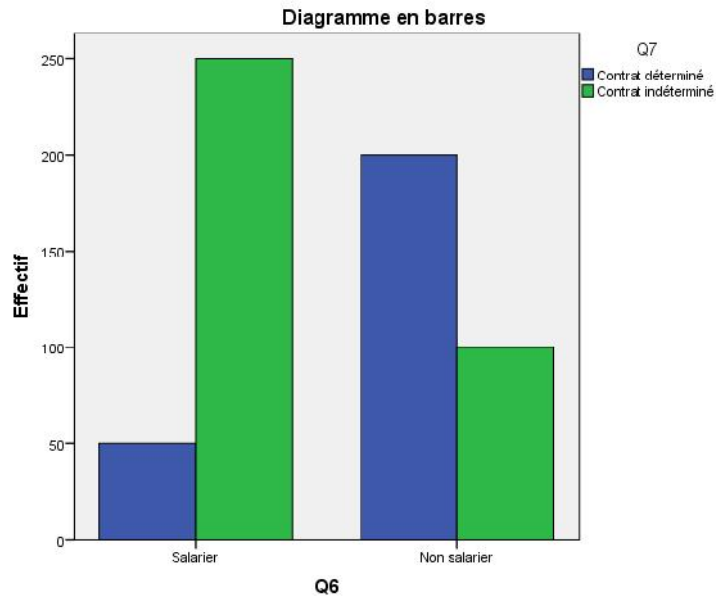
Contrat indéterminé



Effectif

Tableau croisé Q6 * Q7

		Q7		Total
		Contrat déterminé	Contrat indéterminé	
Q6	Salarier	50	250	300
	Non salarier	200	100	300
Total		250	350	600



Le pourcentage des travailleurs salariés qui ont des contrats indéterminé est le plus élevé

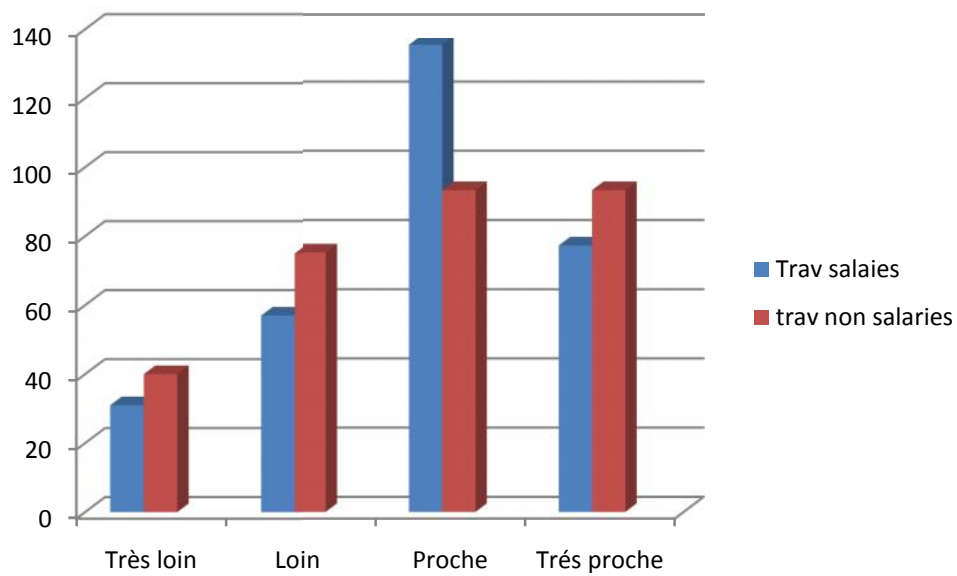
Q8-la distance de travail domicile

Très Loin

Loin

Proche

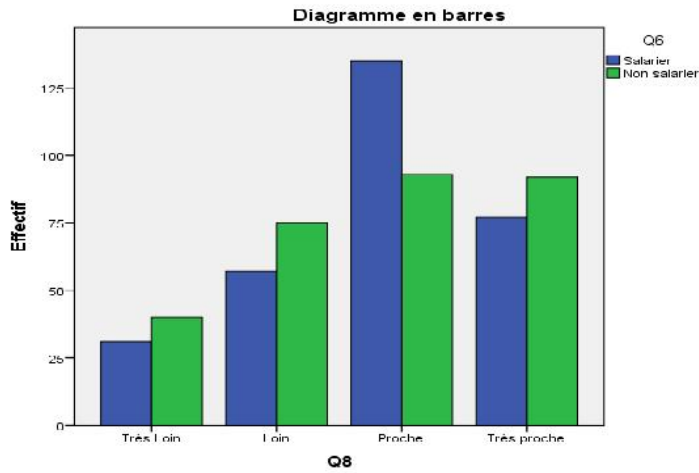
Très proche



Effectif

Tableau croisé Q8 * Q6

		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q8	Très Loin	31	40	71
	Loin	57	75	132
	Proche	135	93	228
	Très proche	77	92	169
Total		300	300	600

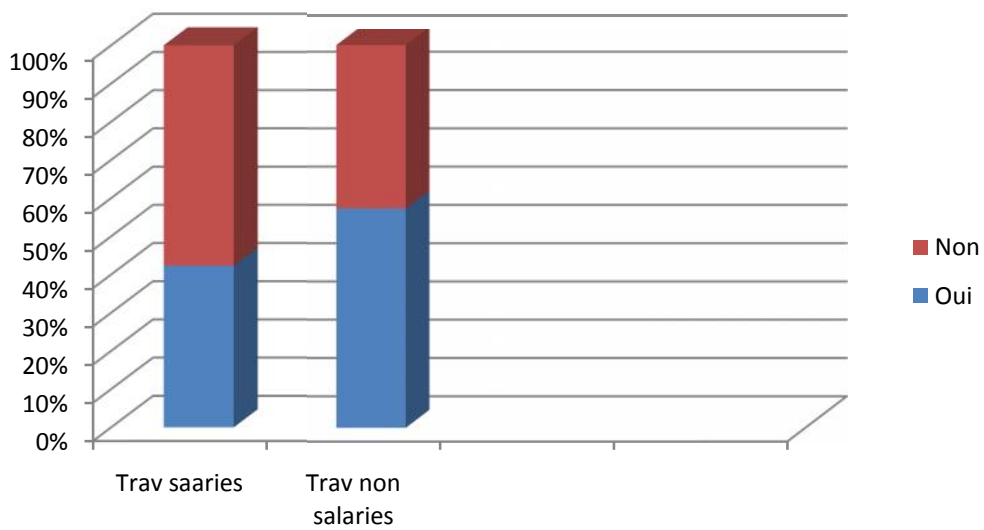


Les travailleurs salariés qui habitent proche de leur domiciles sont les plus répondant.

Q10-votre travail implique t'il des positions fatigantes?

Oui

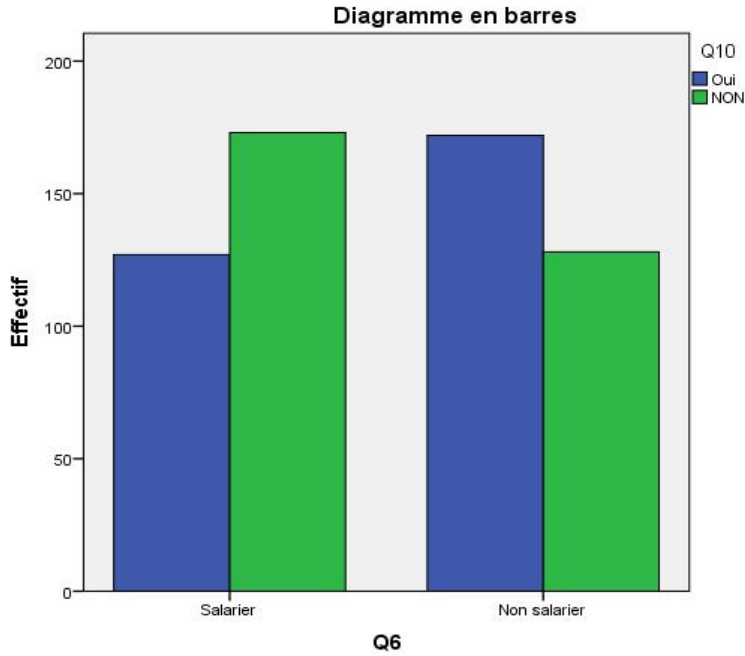
Non



Effectif

Tableau croisé Q6 * Q10

		Q10		Total
		Oui	NON	
Q6	Salarier	127	173	300
	Non salarier	172	128	300
Total		299	301	600



Groupe 01 (travailleurs salariés) : des travailleurs ne sont pas fatiguant.

Groupe 02(travailleurs non salariés) : des travailleurs sont fatiguant à cause de leur travail.

Q11-votre travail contient-il des tâches complexes ?

Oui

Non

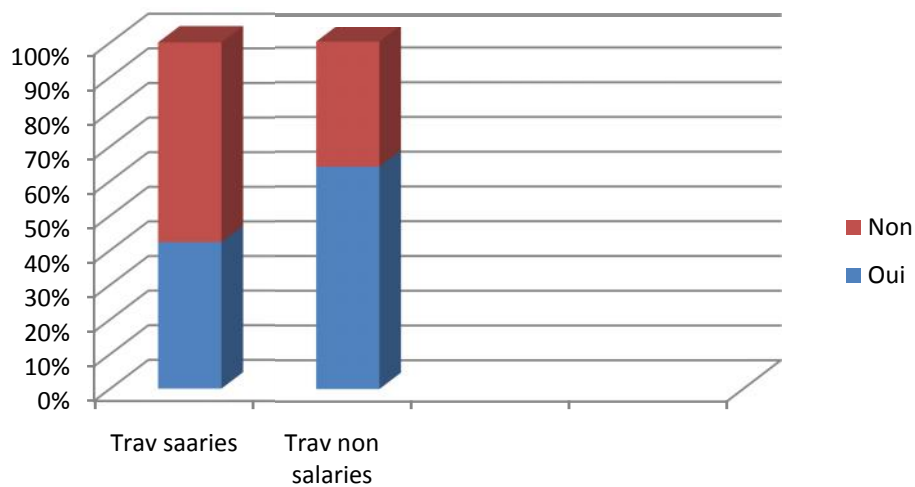
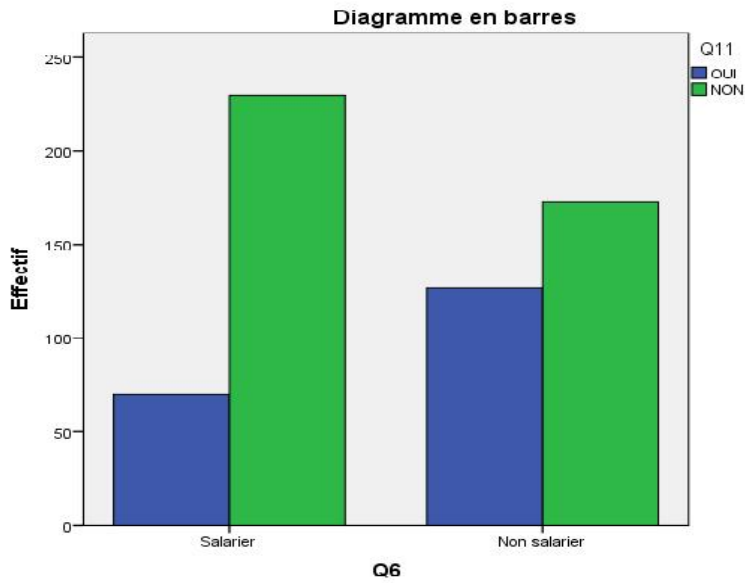


Tableau croisé Q6 * Q11

Effectif		Q11		Total
		OUI	NON	
Q6	Salarier	70	230	300
	Non salarier	127	173	300
Total		197	403	600



Q12-Ressentez vous des troubles physiques dans le cadre de votre travail ?

Oui

Non

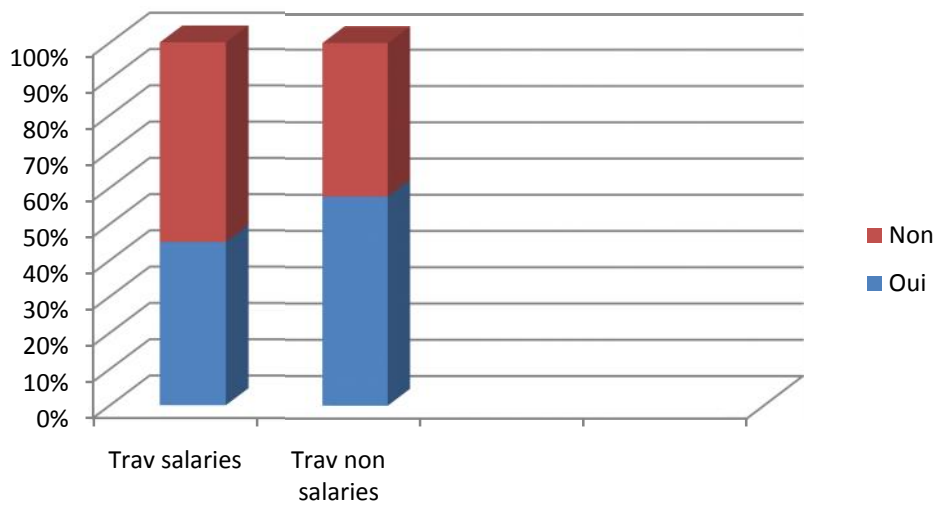
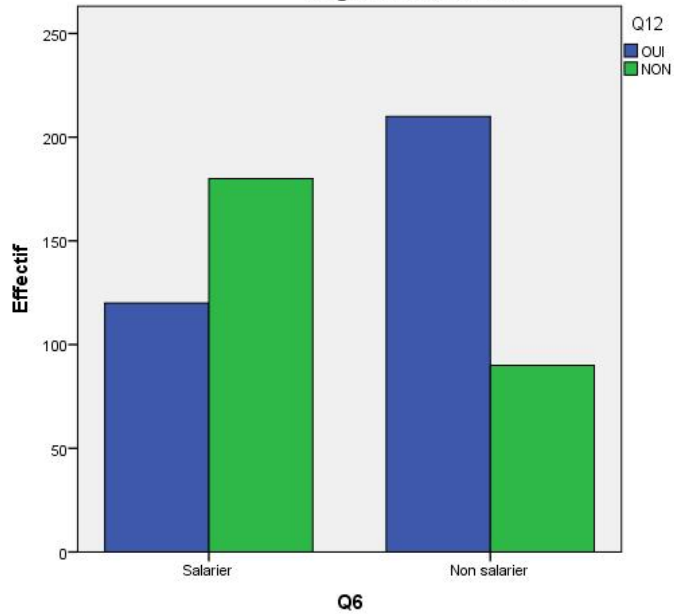


Tableau croisé Q6 * Q12

Effectif

		Q12		Total
		OUI	NON	
Q6	Salarié	120	180	300
	Non salarié	210	90	300
Total		330	270	600

Diagramme en barres

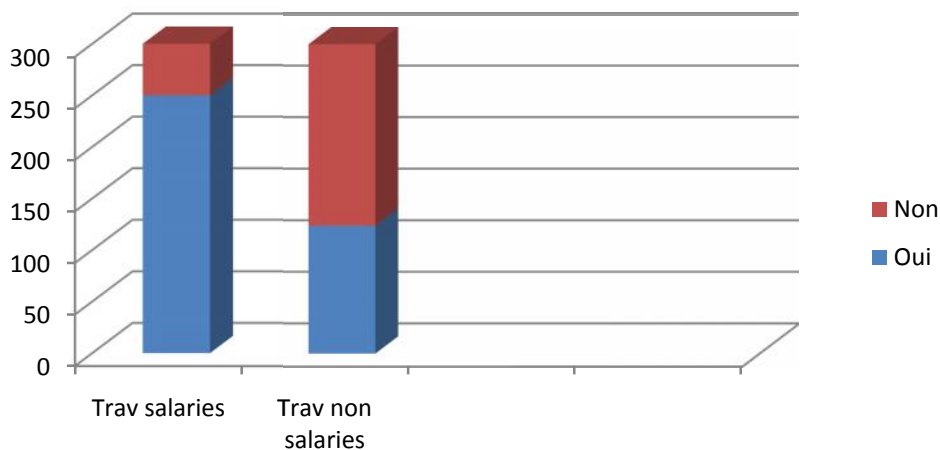


Des troubles physiques souvent ressentis.

Q13-pensez vous que vous serez capable d'accomplir votre travail actuel quand vous aurez 60ans ?

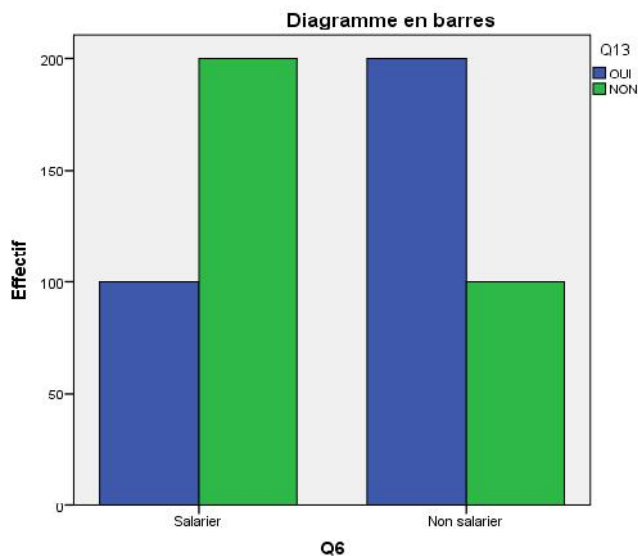
Oui

Non



Effectif **Tableau croisé Q6 * Q13**

		Q13		Total
		OUI	NON	
Q6	Salarier	100	200	300
	Non salarier	200	100	300
Total		300	300	600



La plus part des travailleurs salaries sont capables d'accomplir leur poste actuel jusqu'à 60 ans .alors que les travailleurs non salaries pensent qu'ils seront incapable de l'accomplir.

Q14- Pensez-vous que votre santé ou votre sécurité est en danger à cause de votre travail?

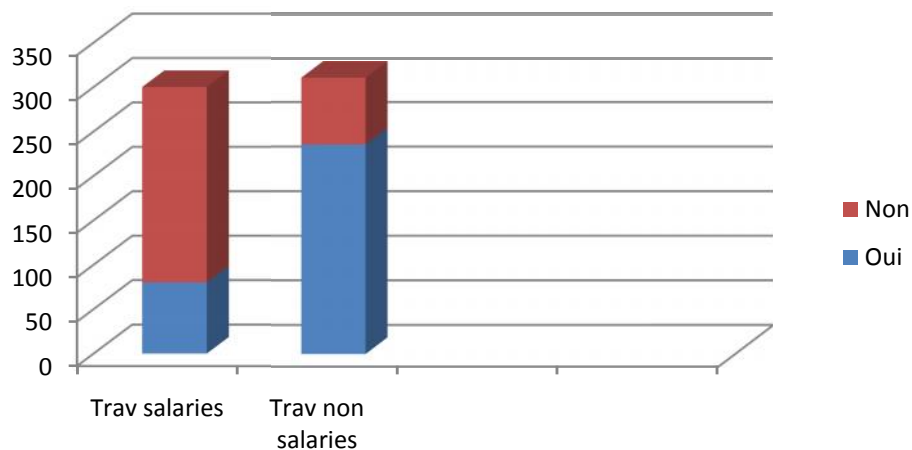
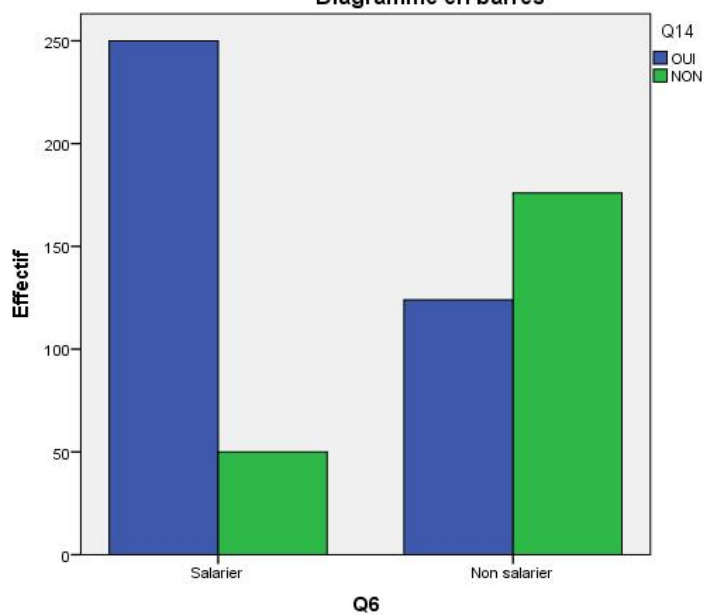


Tableau croisé Q6 * Q14

Effectif		Q14		Total
		OUI	NON	
Q6	Salarié	250	50	300
	Non salarier	124	176	300
Total		374	226	600

Diagramme en barres

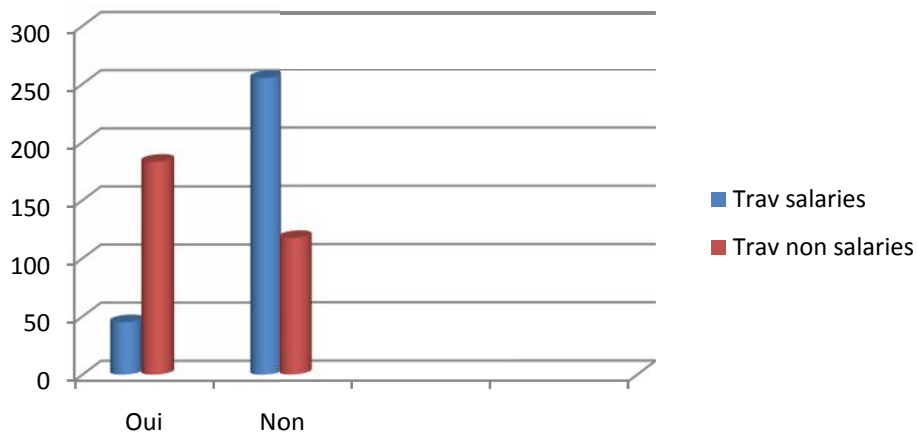


La majorité des travailleurs non salariés leur santé est en danger.

Q15-travaillez vous plus de 40 heures par semaine ?

Oui

Non

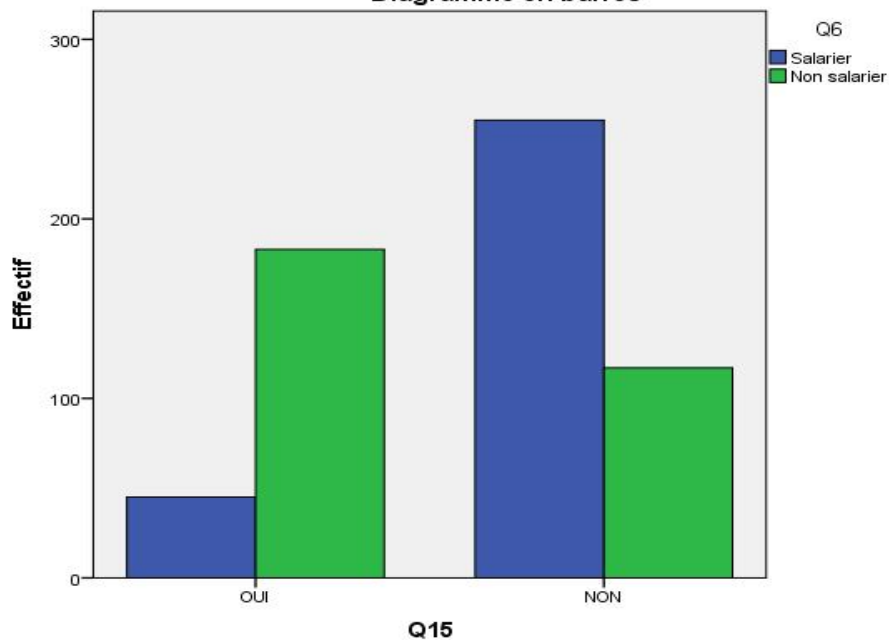


Effectif

Tableau croisé Q15 * Q6

		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q15	OUI	45	183	228
	NON	255	117	372
Total		300	300	600

Diagramme en barres



Groupe 01 (les travailleurs salariés) : la plus part travaillent moins de 40 heures par semaine.

Groupe 02 (les travailleurs non salariés) : la plus part travaillent plus de 40 heures par semaine.

Q16-Travaillez vous dans la nuit ?

Oui

Non

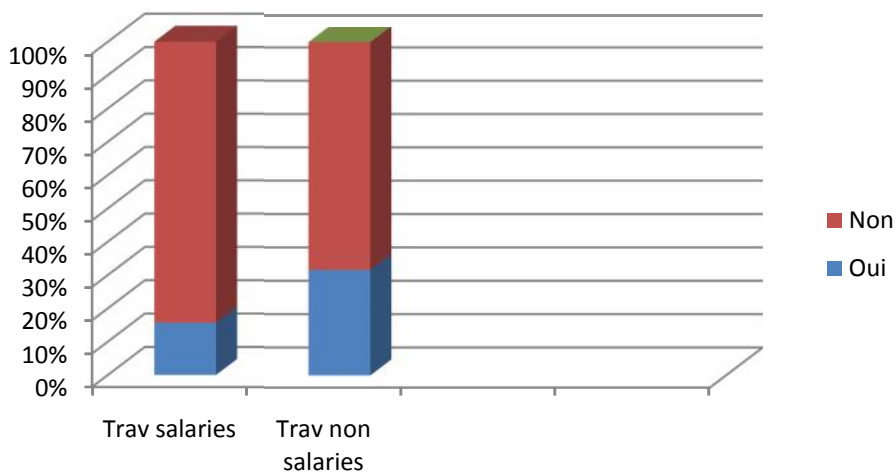
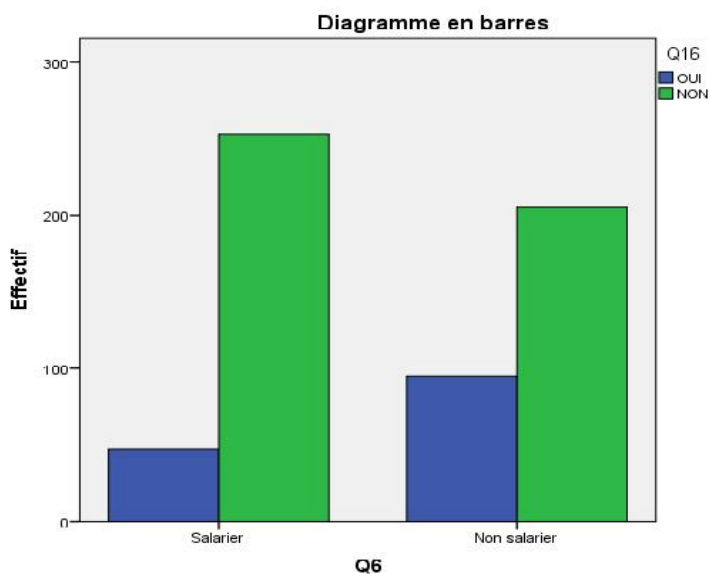


Tableau croisé Q6 * Q16

Effectif		Q16		Total
		OUI	NON	
Q6	Salarier	47	253	300
	Non salarier	95	205	300
Total		142	458	600



Q17-Combien de fois travaillez-vous dans la nuit ?

Une fois par semaine

Deux fois par semaine

Trois fois par semaine

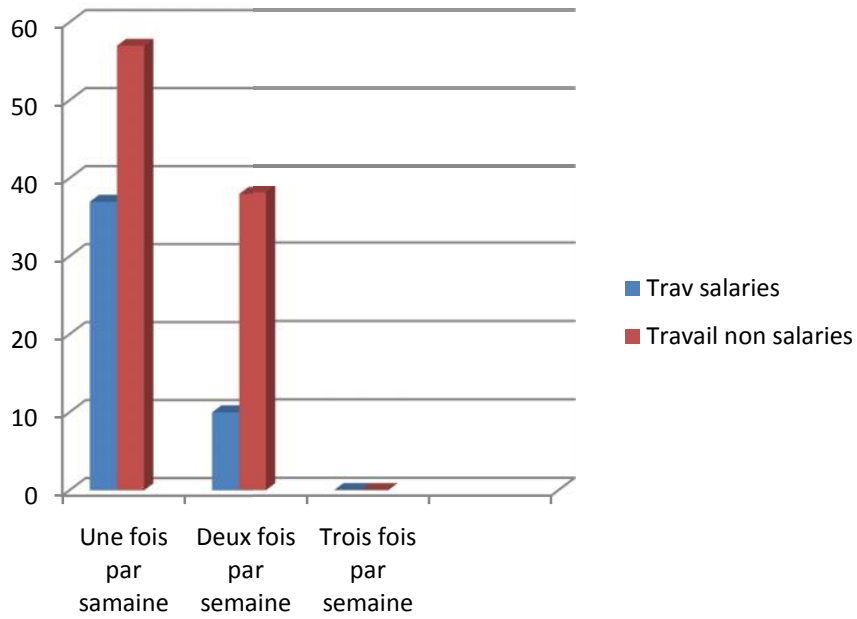
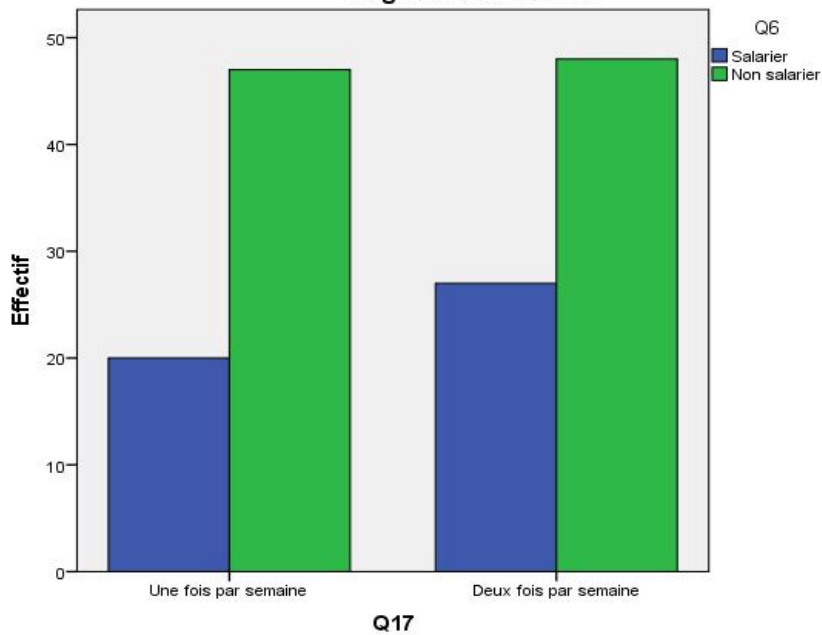


Tableau croisé Q17 * Q6

Effectif

		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q17	Une fois par semaine	20	47	67
	Deux fois par semaine	27	48	75
Total		47	95	142

Diagramme en barres



Q18-travaillez vous des heures supplémentaires?

Oui

Non

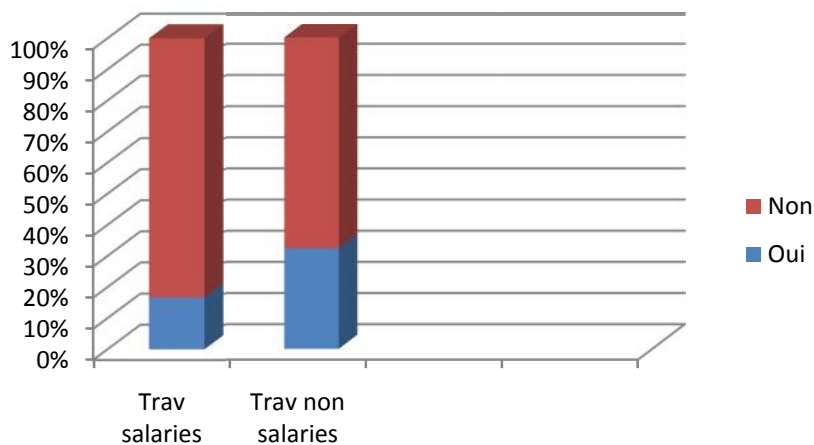
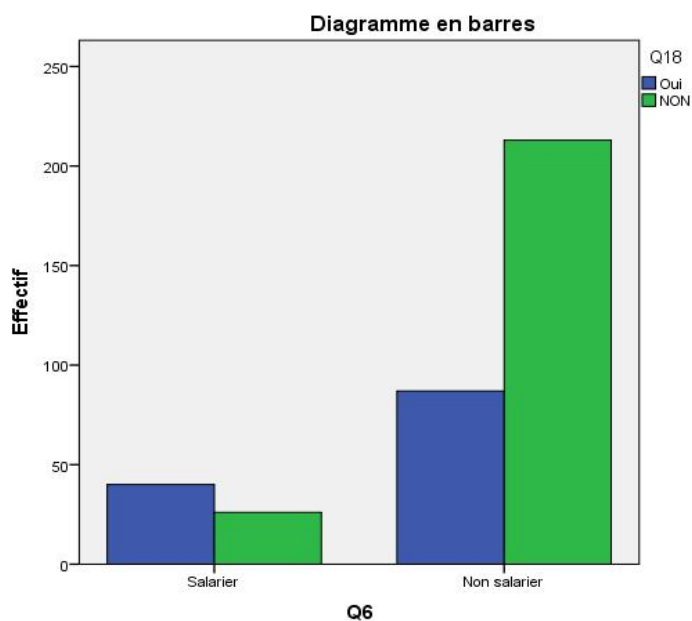


Tableau croisé Q6 * Q18

Effectif		Q18		Total
		Oui	NON	
Q6	Salarier	40	26	66
	Non salarier	87	213	300
Total		127	239	366



Q19-Etes vous bien payés pour le travail que vous faites ?

Oui
Non

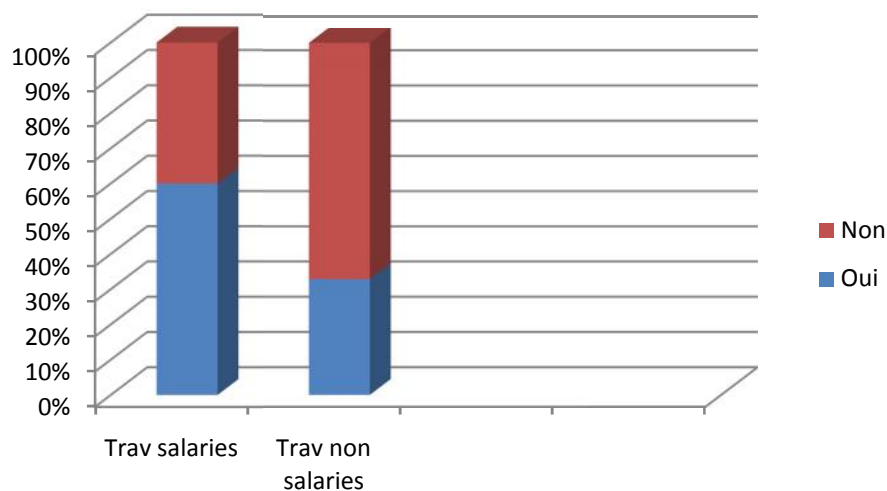
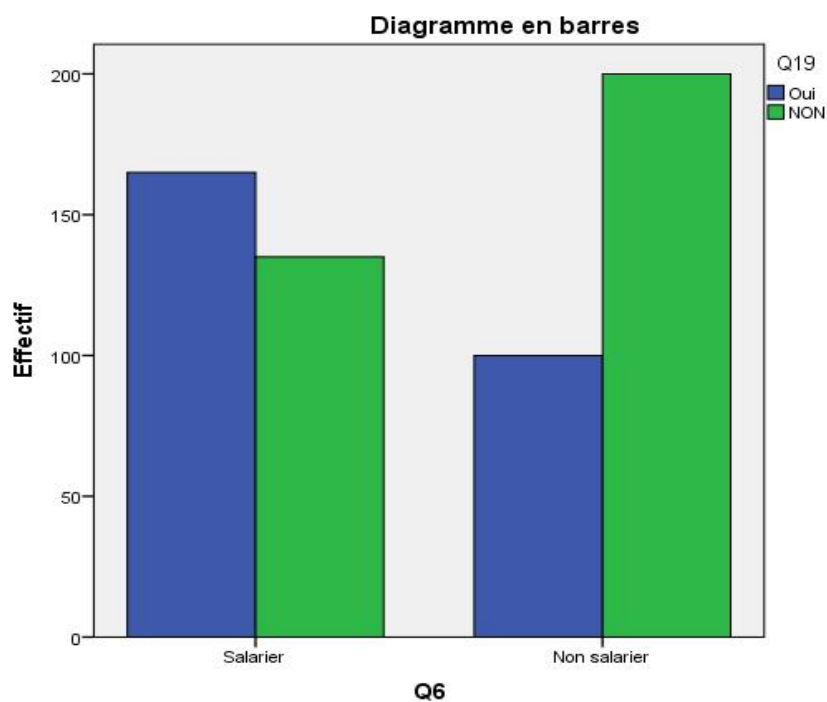


Tableau croisé Q6 * Q19

Effectif		Q19		Total
		Oui	NON	
Q6	Salarié	165	135	300
	Non salarié	100	200	300
Total		265	335	600



L'argent est considéré comme la base du bien-être.

Q20-Dans quelle fourchette situez vous votre revenu ?

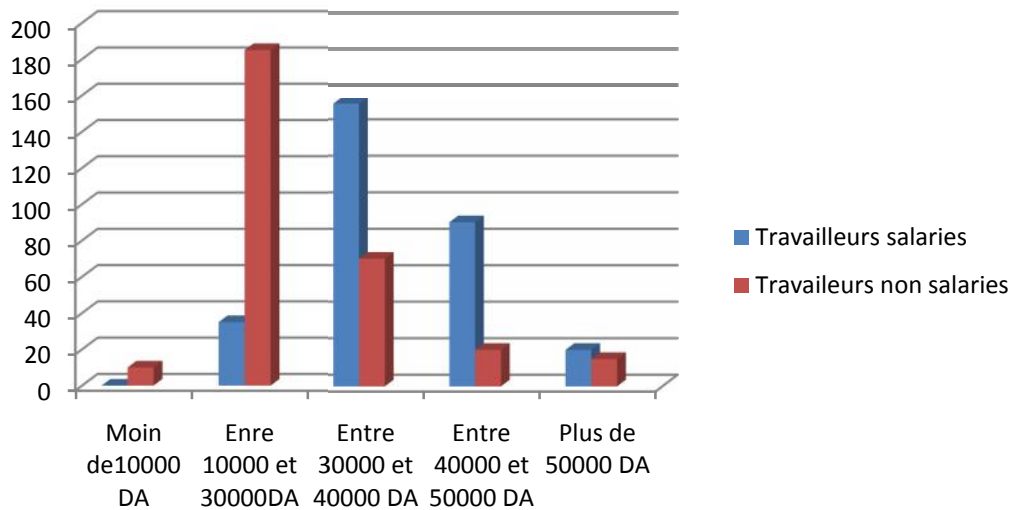
Moins de 10000 DA

Entre 10000 DA et 20000 DA

Entre 30000DA et 40000DA

Entre 40000DA et 50000DA

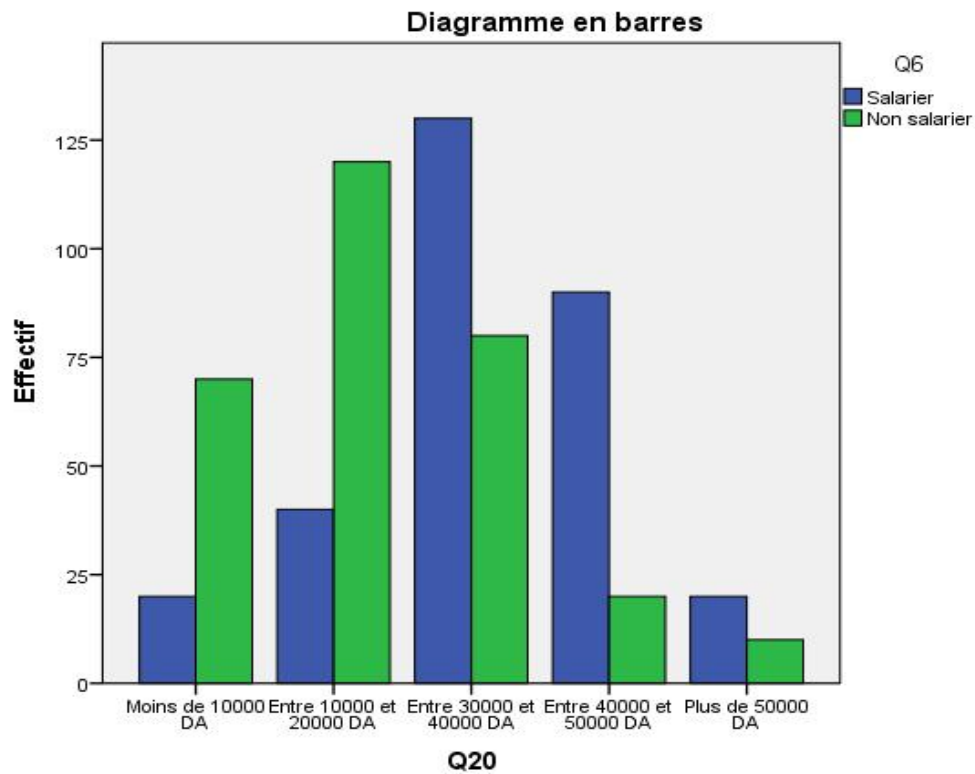
Plus de 50000 DA



Effectif

Tableau croisé Q20 * Q6

	Q6		Total
	Salarier	Non salarier	
Moins de 10000 DA	20	70	90
Entre 10000 et 20000 DA	40	120	160
Entre 30000 et 40000 DA	130	80	210
Entre 40000 et 50000 DA	90	20	110
Plus de 50000 DA	20	10	30
Total	300	300	600

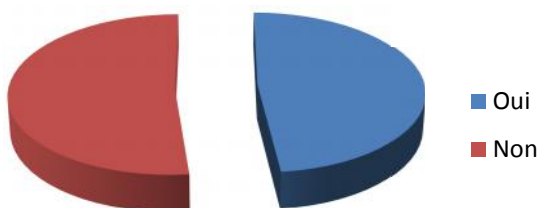


Q21- Vos revenus sont –il suffisant pour couvrir les besoins familiaux ?

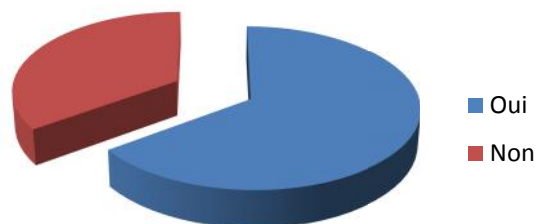
Oui

Non

travailleurs salaries



travailleurs non salaries



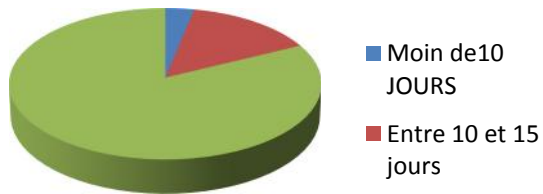
Q22- Votre revenu vous suffit-il pendant :

Moins de 10 jours

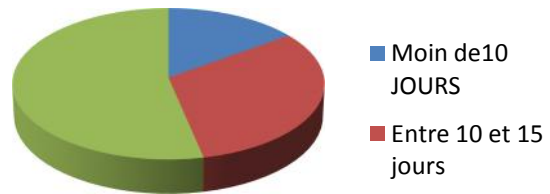
Entre 10 et 15 jours

Plus de 20 jours

travailleurs salaries



travailleurs salaries



Q23-Disposez vous d'une assurance ?

Oui

Non

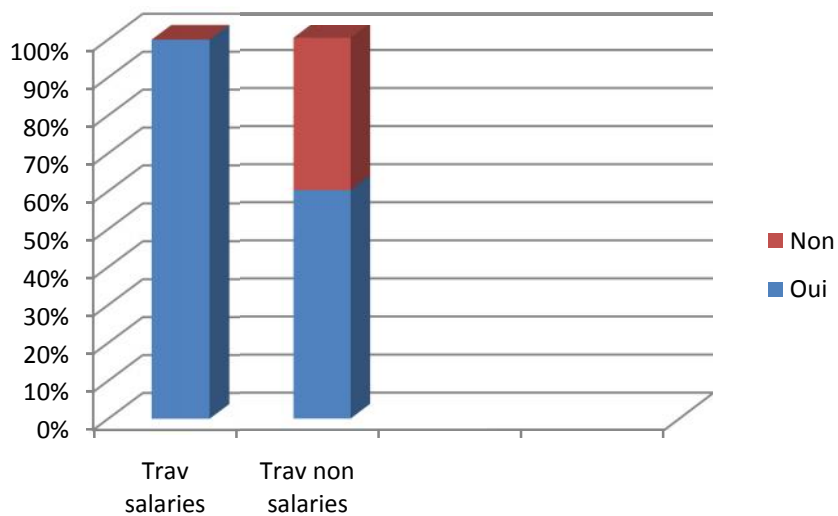
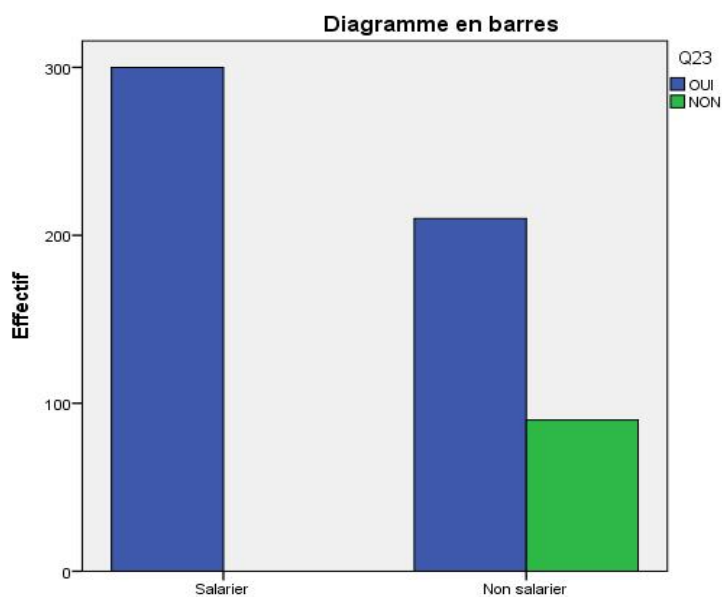


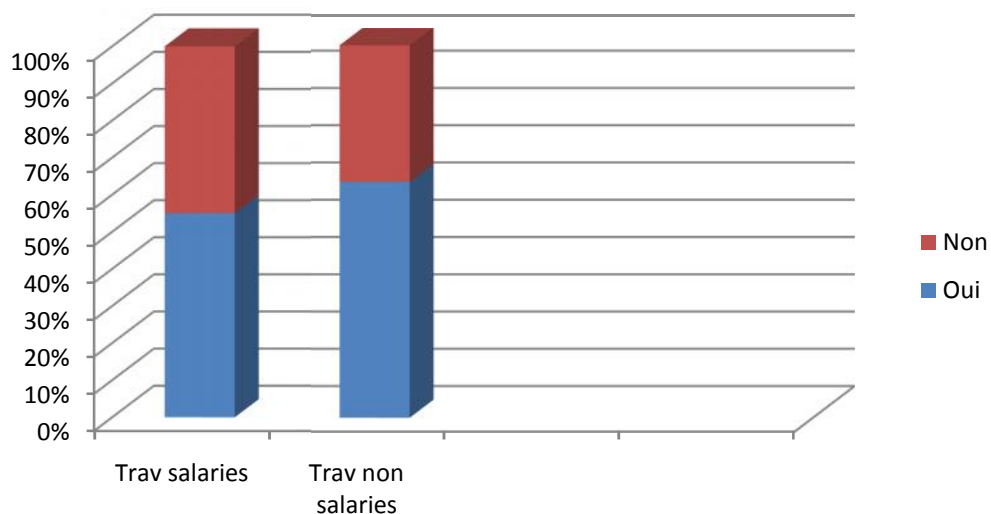
Tableau croisé Q6 * Q23

Effectif		Q23		Total
		OUI	NON	
Q6	Salarier	300	0	300
	Non salarier	210	90	300
Total		510	90	600

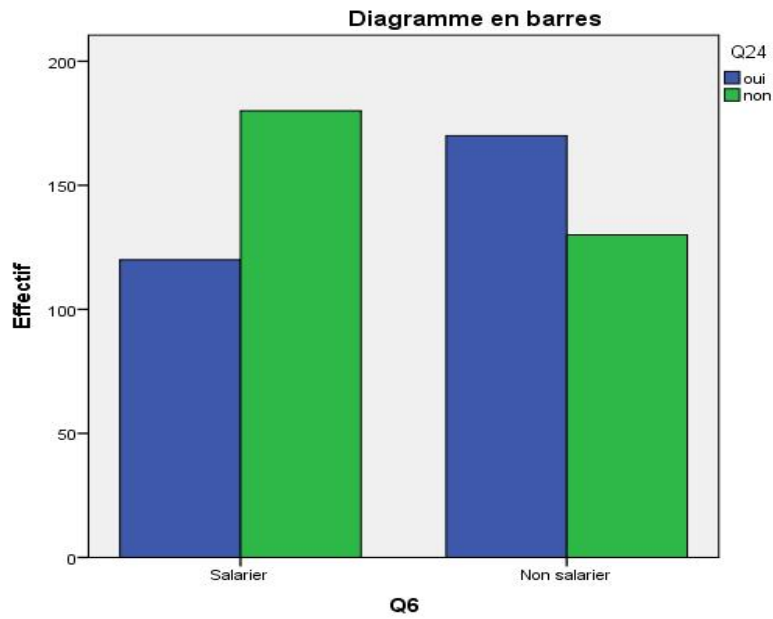


Q6

Q24-Estimez vous que la gestion de votre temps est une problématique importante au travail ?



		Q24		Total
		oui	non	
Q6	Salarier	120	180	300
	Non salarier	170	130	300
Total		290	310	600



La gestion du temps est une problématique au travail.

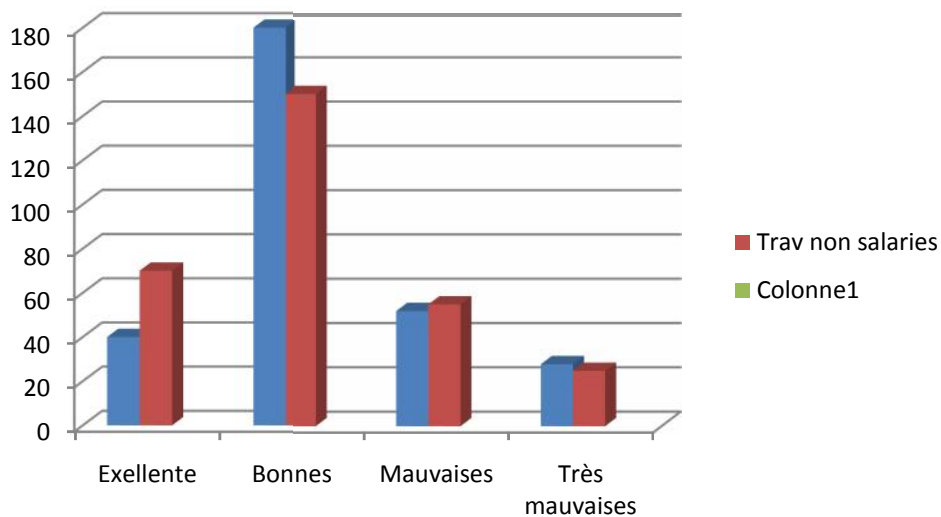
Q25-Comment pouvez-vous qualifier vos relations de travail ?

Excellentes

Bonnes

Mauvaises

Très mauvaises



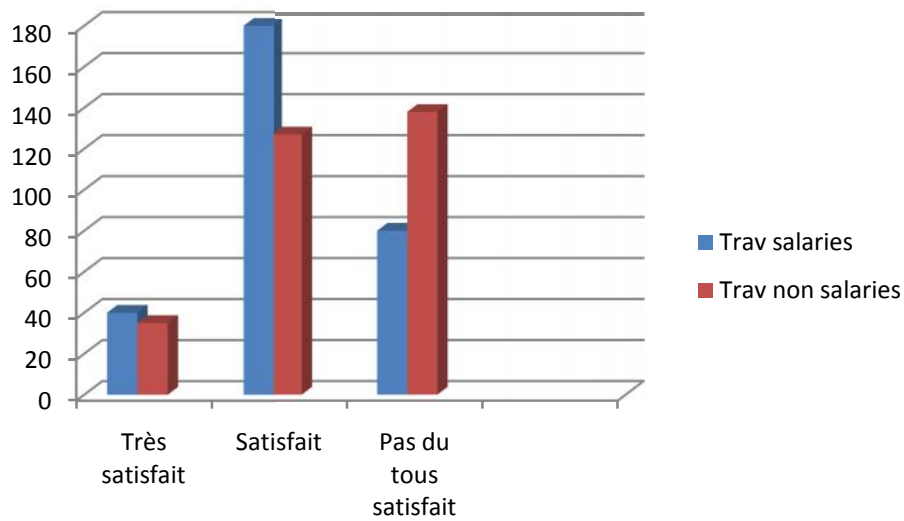
Les relations de travail dans les deux groupes sont bonnes.

Q26-êtes vous satisfait de vos conditions de travail ?

Très satisfait

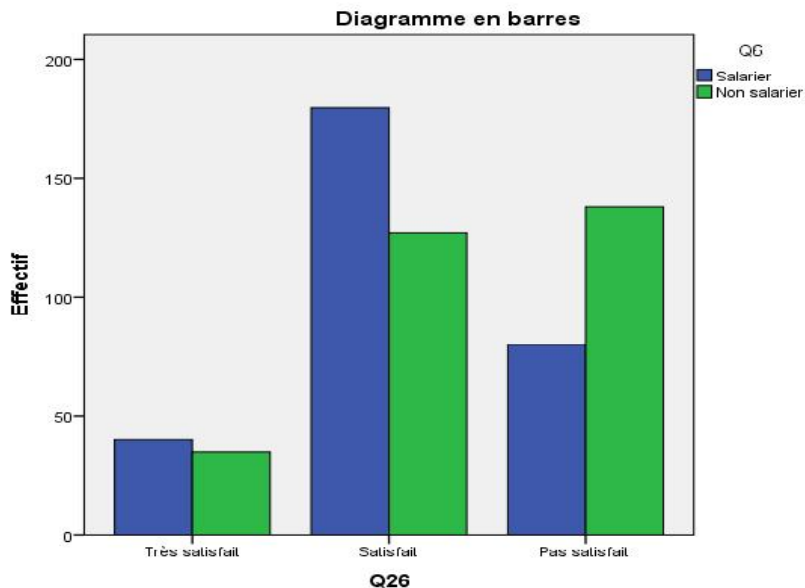
Satisfait

Pas satisfait



Effectif **Tableau croisé Q26 * Q6**

		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q26	Très satisfait	40	35	75
	Satisfait	180	127	307
	Pas satisfait	80	138	218
Total		300	300	600

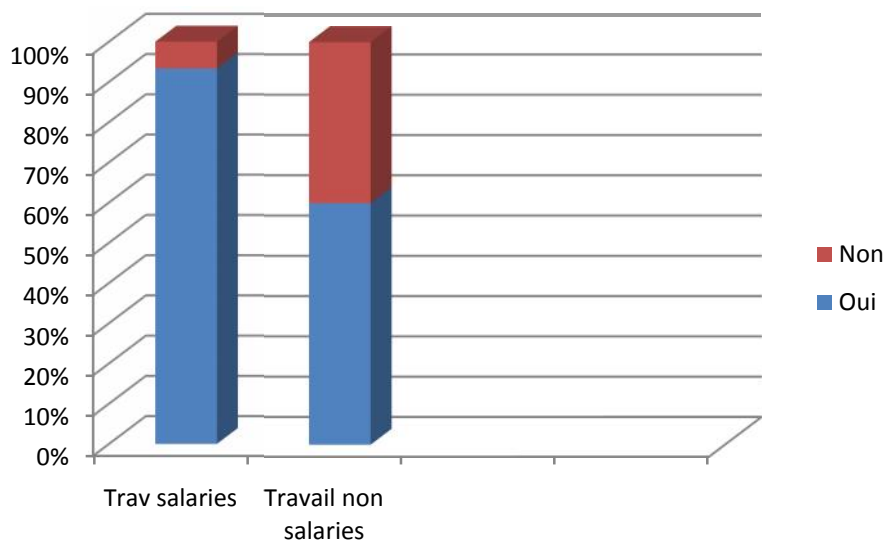


Groupe 01 (les travailleurs salariés) : des travailleurs satisfaits de leurs conditions de travail.

Groupe 02 (les travailleurs non salariés) : des travailleurs pas des tous satisfait de leurs conditions de travail.

Q27- votre travail est intéressant?

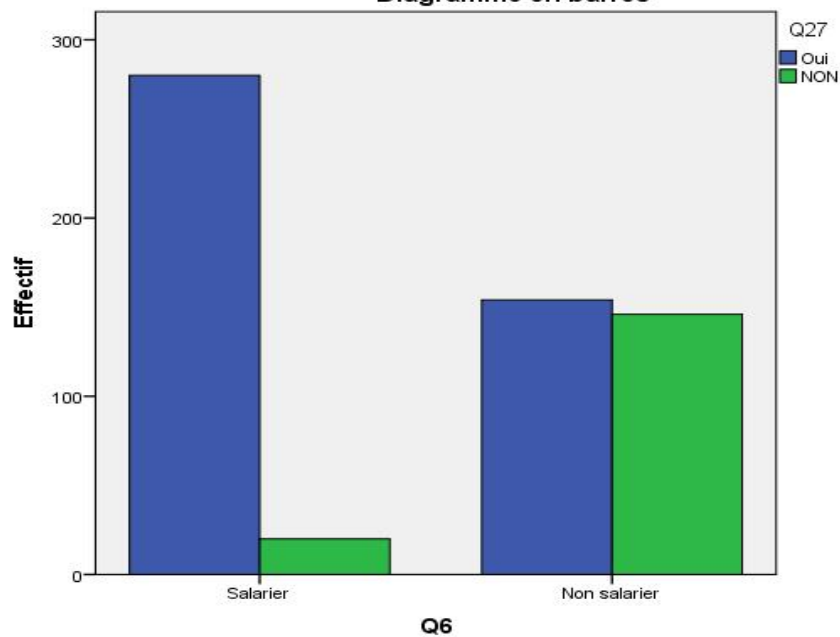
Oui
Non



Effectif **Tableau croisé Q6 * Q27**

		Q27		Total
		Oui	NON	
Q6	Salarié	280	20	300
	Non salarier	154	146	300
Total		434	166	600

Diagramme en barres



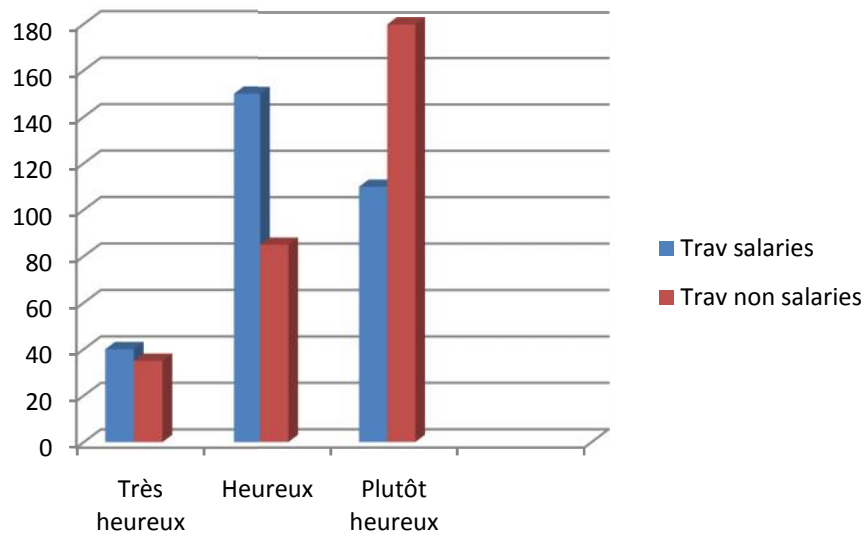
Le travail est intéressant pour les deux groupes.

Q28- vous sentez-vous heureux dans votre travail?

Très heureux

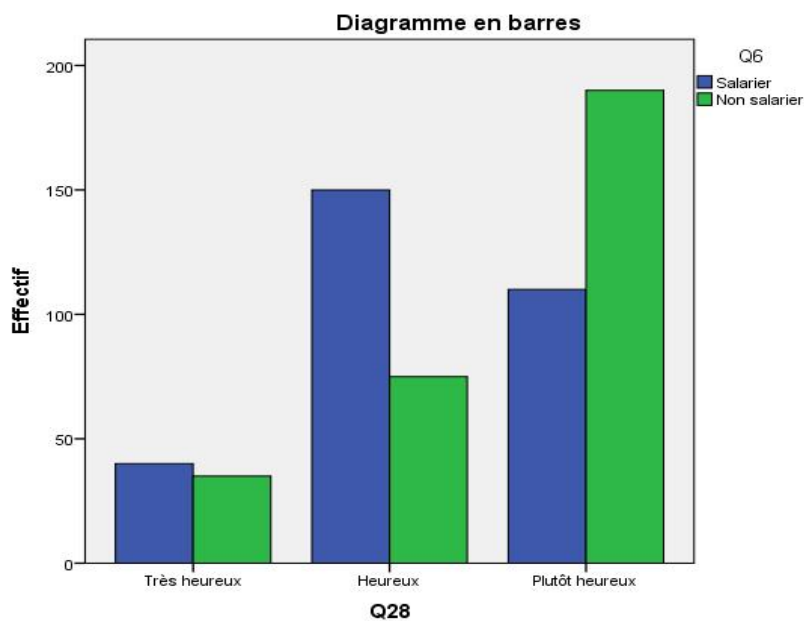
Heureux

Plutôt heureux



Effectif **Tableau croisé Q28 * Q6**

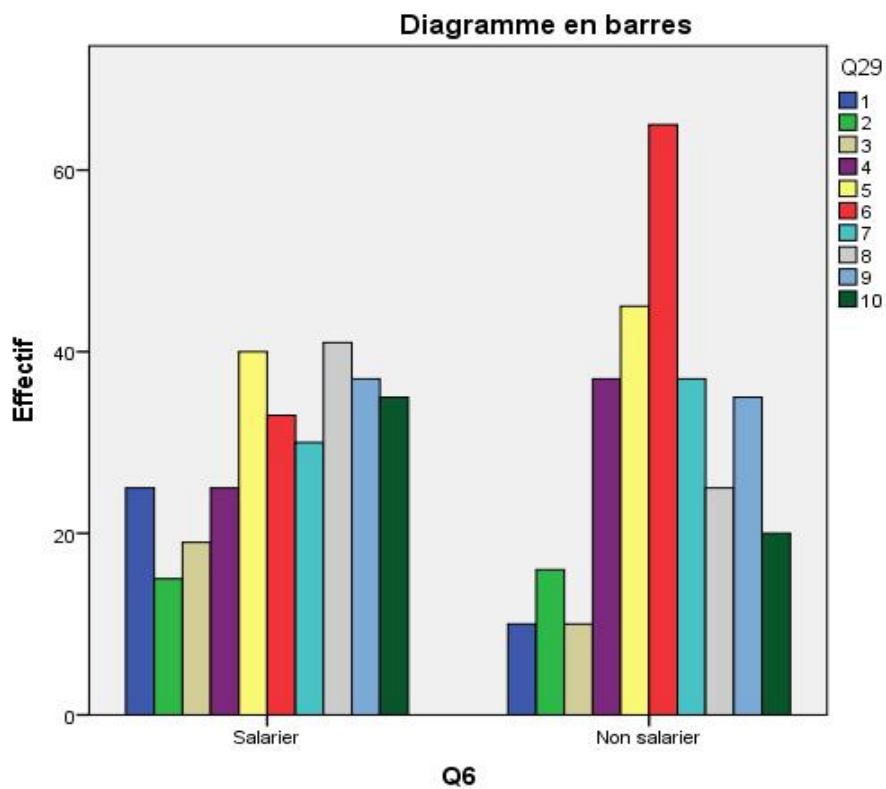
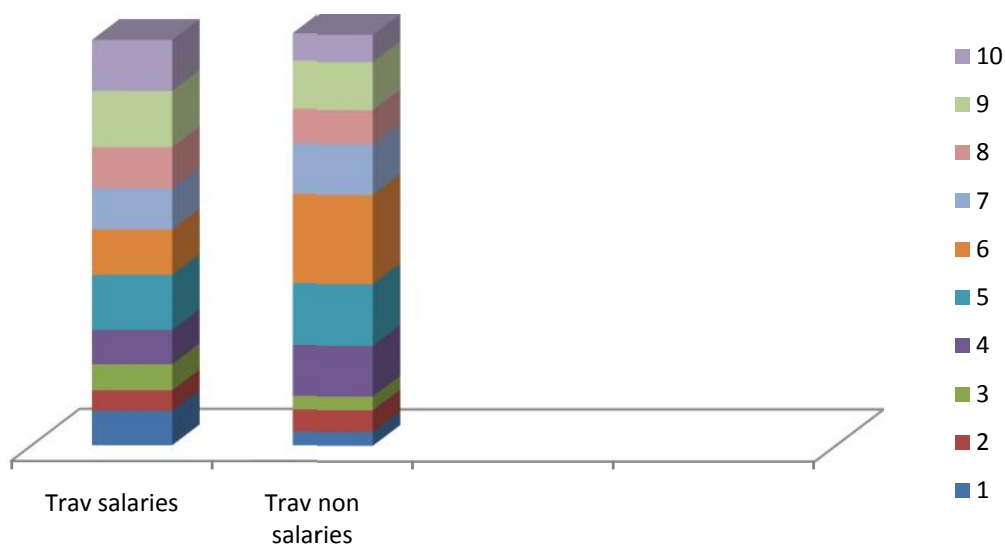
	Q6		Total
	Salarier	Non salarier	
Q28			
Très heureux	40	35	75
Heureux	150	75	225
Plutôt heureux	110	190	300
Total	300	300	600



-Des travailleurs dans les deux groupes plutôt heureux.

Q29- Sur quels points pourriez-vous progresser Pour être plus à l'aise dans votre travail ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Q30-Quels sont les aspects agréables qui contribuent à votre plaisir dans le travail ?

Ambiance avec les collègues

Contenu de travail

Equilibre au /hors travail

Reconnaissance du travail

Autre

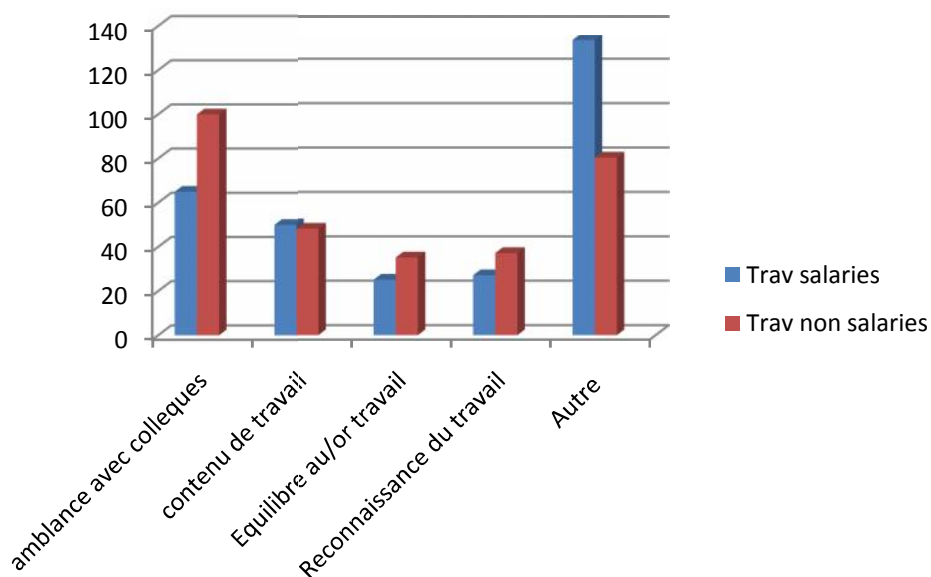
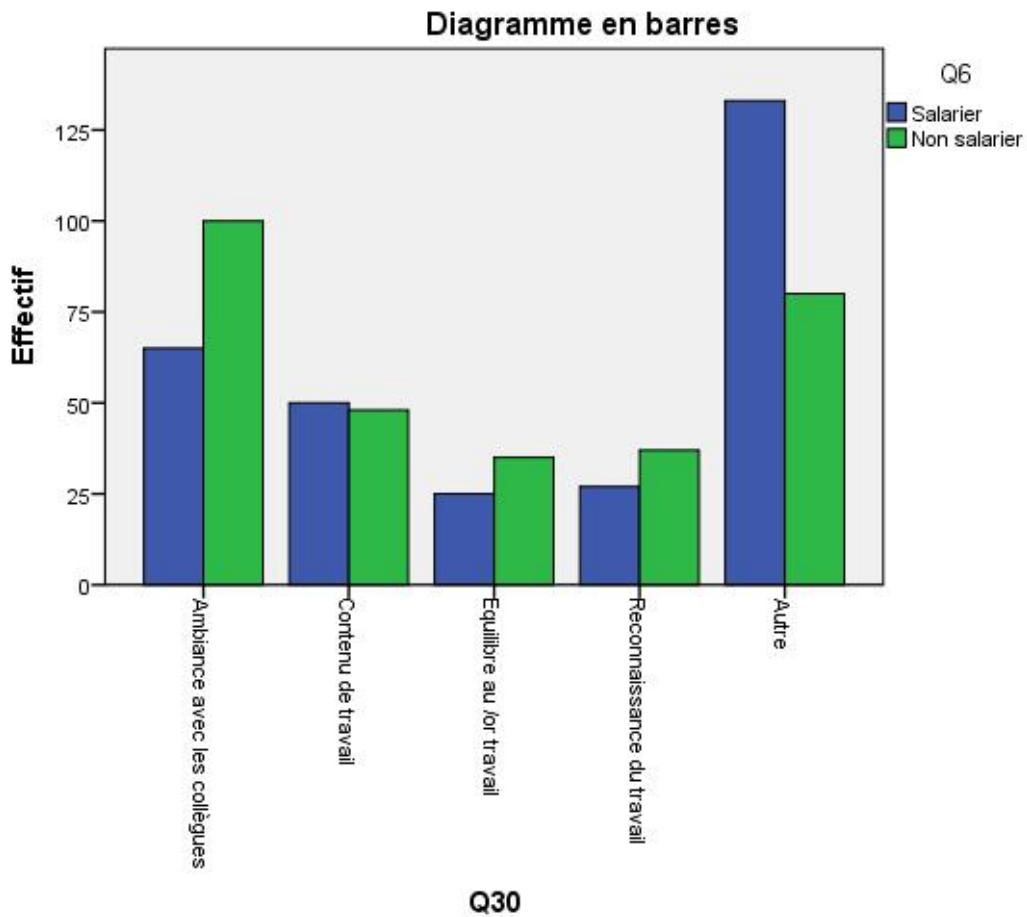


Tableau croisé Q30 * Q6

Effectif

	Q6		Total	
	Salarier	Non salarier		
Q30				
	Ambiance avec les collègues	65	100	165
	Contenu de travail	50	48	98
	Equilibre au /hors travail	25	35	60
	Reconnaissance du travail	27	37	64
	Autre	133	80	213
Total		300	300	600



Les éléments source de plaisir au travail sont :

- l'ambiance avec les collègues (les travailleurs salariés) ;
- autre élément (les travailleurs non salariés).

Q31- Ressentez-vous des inconvénients dans votre Travail liés aux facteurs suivants :

Charge de travail

Outil et équipements

Environnement physique

Transports et déplacement

Equilibre vie travail et hors travail

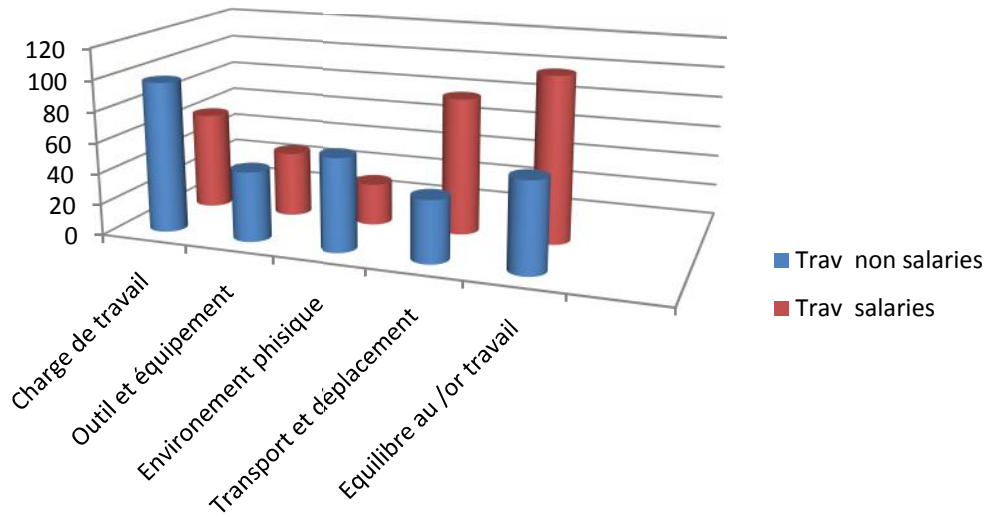
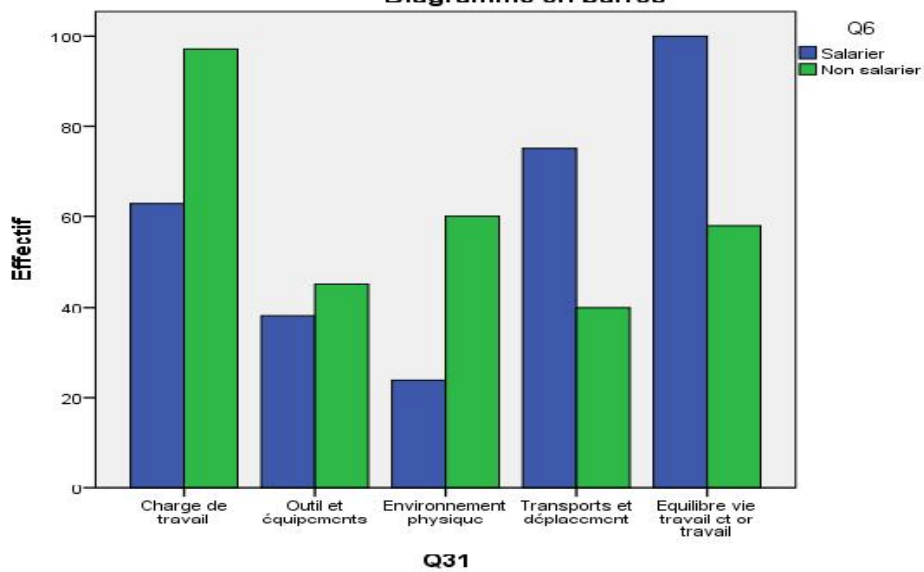


Tableau croisé Q31 * Q6

Effectif

	Q6		Total
	Salarier	Non salarier	
Charge de travail	63	97	160
Outil et équipements	38	45	83
Environnement physique	24	60	84
Transports et déplacement	75	40	115
Equilibre vie travail et hors travail	100	58	158
Total	300	300	600

Diagramme en barres



Les principaux inconvénients dans le travail sont liés à :

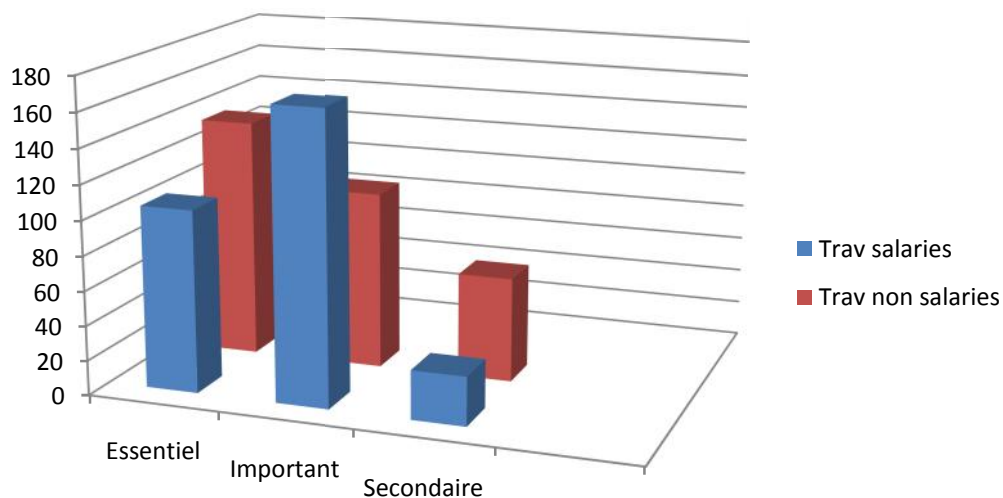
- la charge de travail ;
- transport et déplacement,
- l'équilibre vie au travail / vie hors travail

Q32-Selon vous, le bien être au travail est :

Essentiel

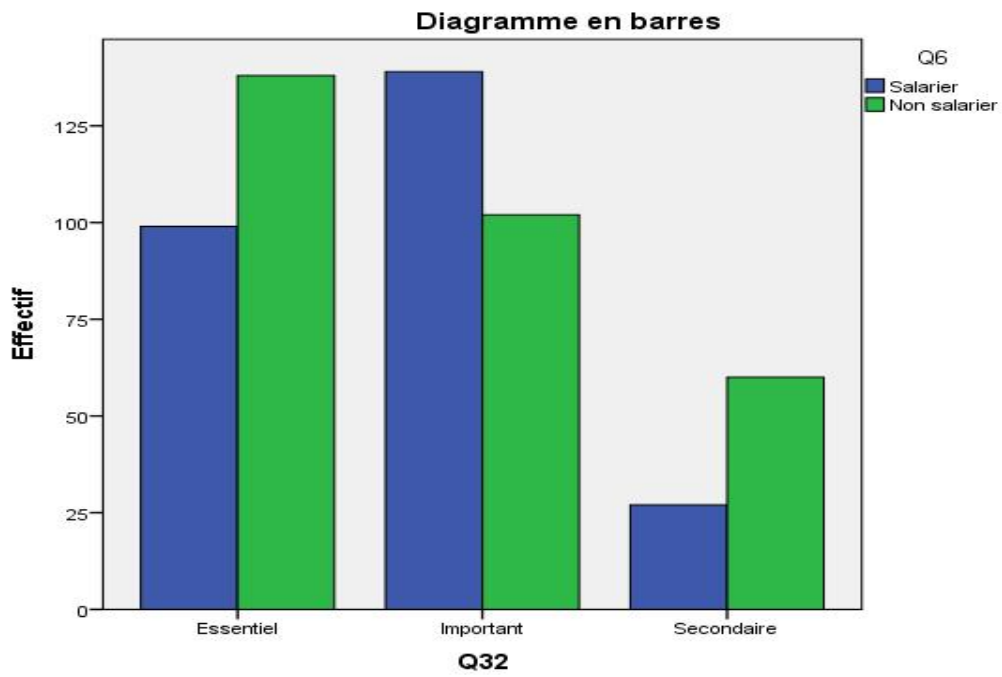
Important

Secondaire



Effectif **Tableau croisé Q32 * Q6**

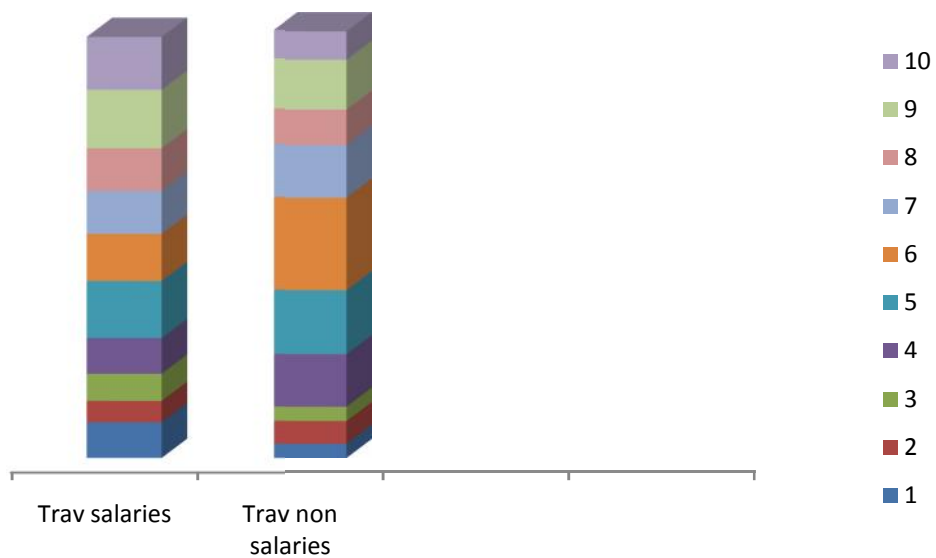
		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q32	Essentiel	99	138	237
	Important	139	102	241
	Secondaire	27	60	87
Total		265	300	565

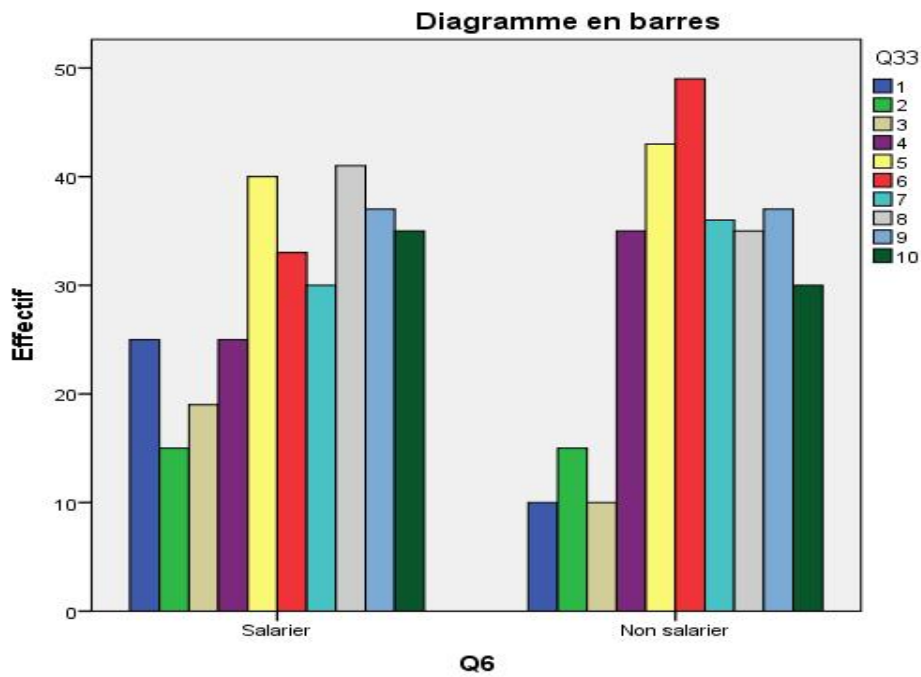


Le bien être au travail est essentiel et important pour les deux groupes.

Q33-comment évaluer votre bien être au travail ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10





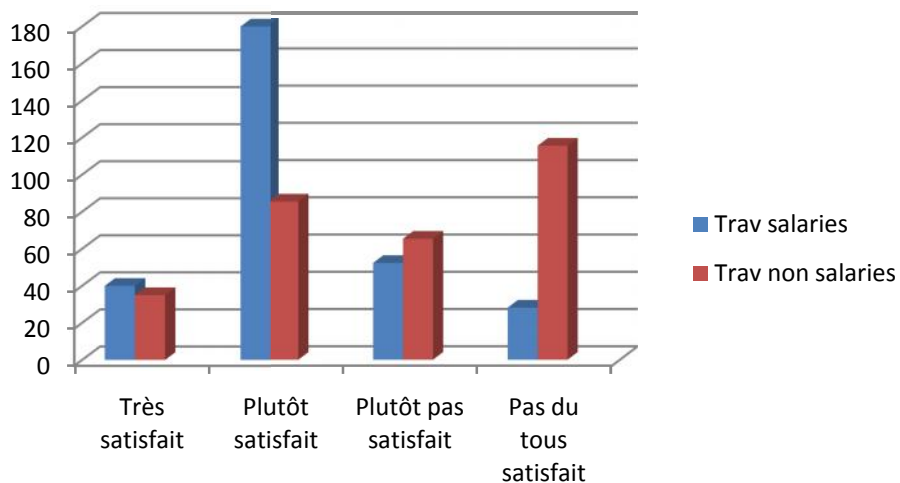
Q34- Lorsque vous pensez à votre niveau de bien-être au travail, diriez-vous qu'il est actuellement satisfaisant ?

Très satisfait

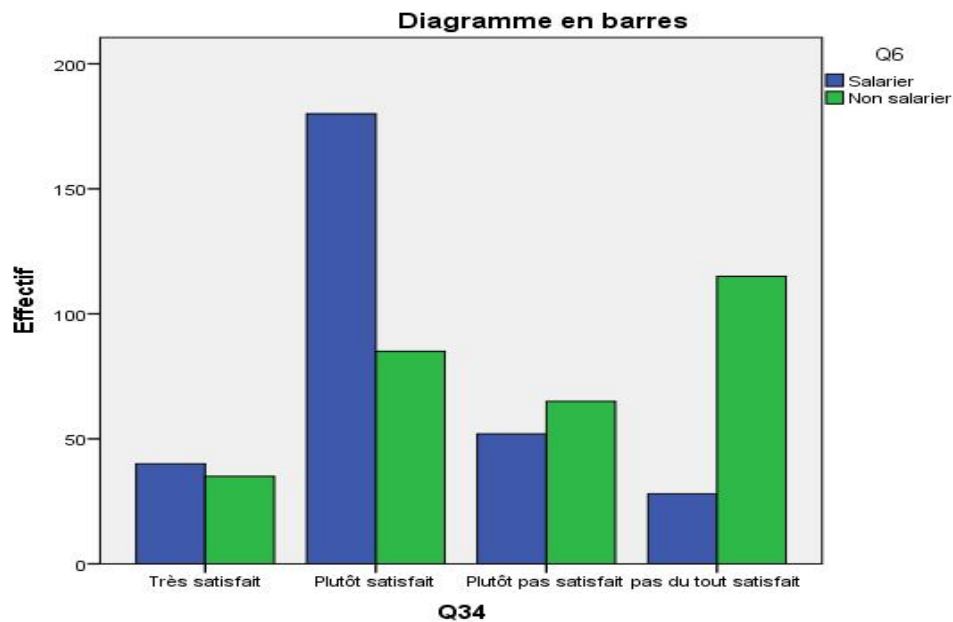
Plutôt satisfait

Plutôt pas satisfait

pas du tout satisfait



		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q34	Très satisfait	40	35	75
	Plutôt satisfait	180	85	265
	Plutôt pas satisfait	52	65	117
	pas du tout satisfait	28	115	143
Total		300	300	600



Groupe01 : (les travailleurs salariés) sont plutôt satisfait.

Groupe 02 : les travailleurs non salariés sont pas du tous satisfait.

Q35- Diriez-vous que votre niveau de Bien-être Affecte votre performance ou votre productivité au travail de façon. ?

Très satisfait

Plutôt satisfaits

Plutôt pas satisfait

pas du tout satisfait

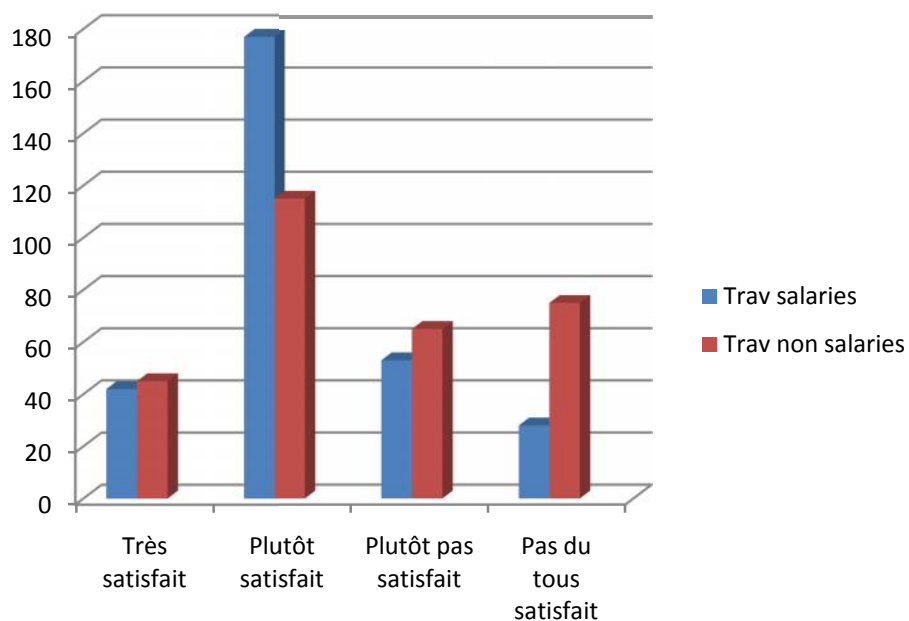
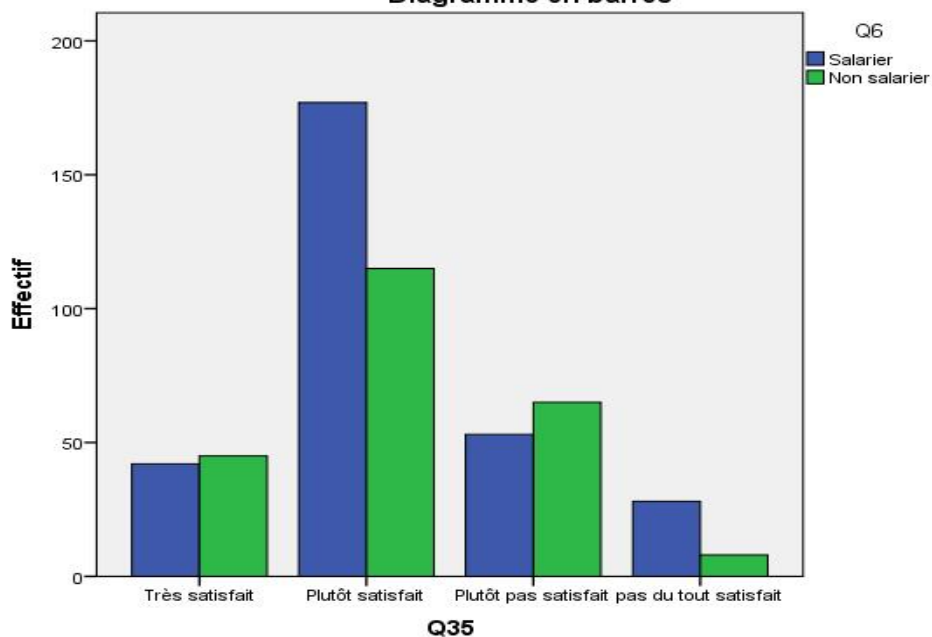


Tableau croisé Q35 * Q6

Effectif

		Q6		Total
		Salarier	Non salarier	
Q35	Très satisfait	42	45	87
	Plutôt satisfait	177	115	292
	Plutôt pas satisfait	53	65	118
	pas du tout satisfait	28	8	36
Total		300	233	533

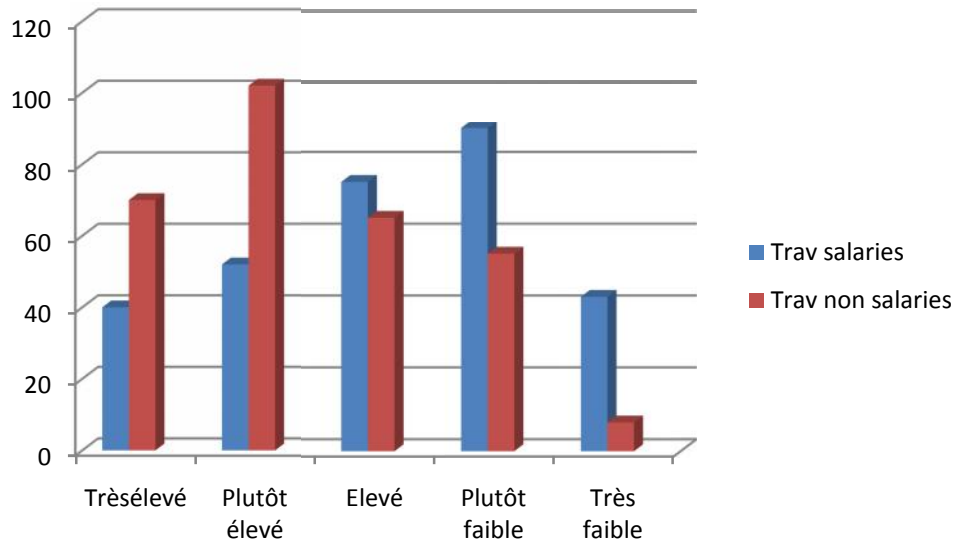
Diagramme en barres



Q36- Dans votre vie professionnelle au quotidien,

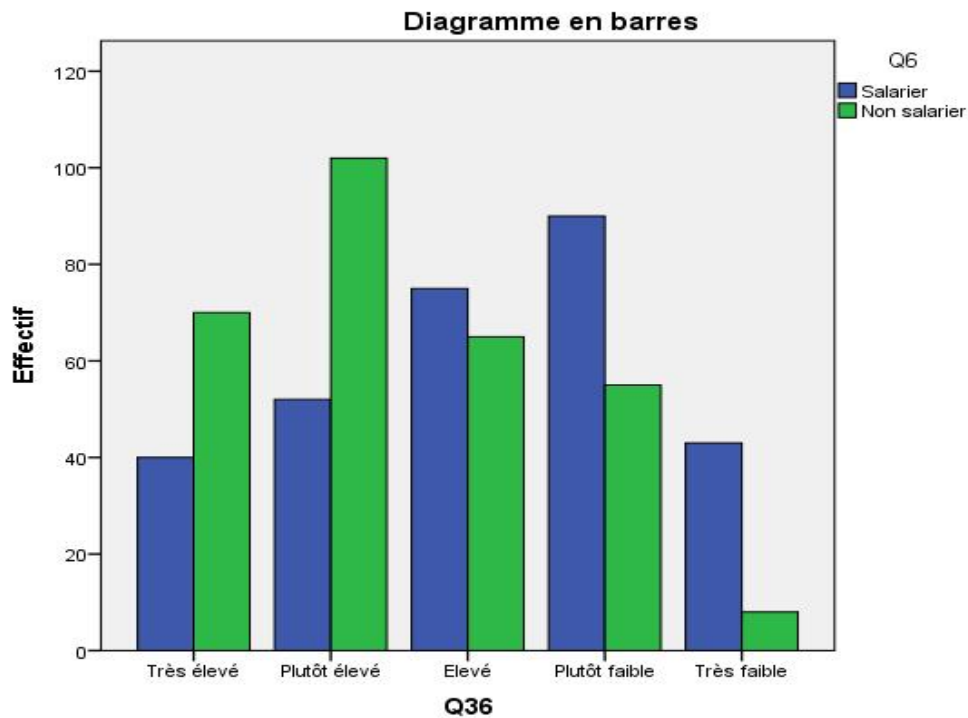
Comment jugez-vous votre niveau de stress?

- Très élevé
- Plutôt élevé
- Elevé
- Plutôt faible
- Très faible



Effectif **Tableau croisé Q36 * Q6**

	Q6		Total
	Salarier	Non salarier	
Très élevé	40	70	110
Plutôt élevé	52	102	154
Elevé	75	65	140
Plutôt faible	90	55	145
Très faible	43	8	51
Total	300	300	600



Le groupe 01 : (les travailleurs salariés) le niveau de stress est plutôt faible.

Le groupe 02 : (les travailleurs non salariés) le niveau de stress est plutôt élevé.

Q37- Parmi les mesures suivantes, quelles sont les deux qui vous semblent être les plus importantes à mettre en place pour améliorer votre bien-être au travail ?

Vos collègues

Votre responsable

Vos amis

Les organisations syndicales

Autre

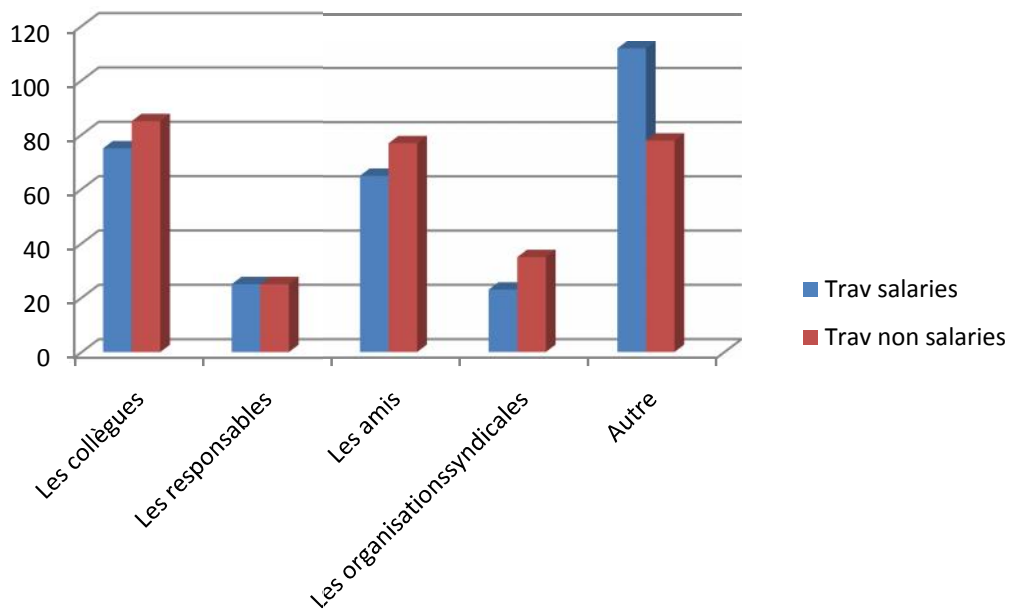
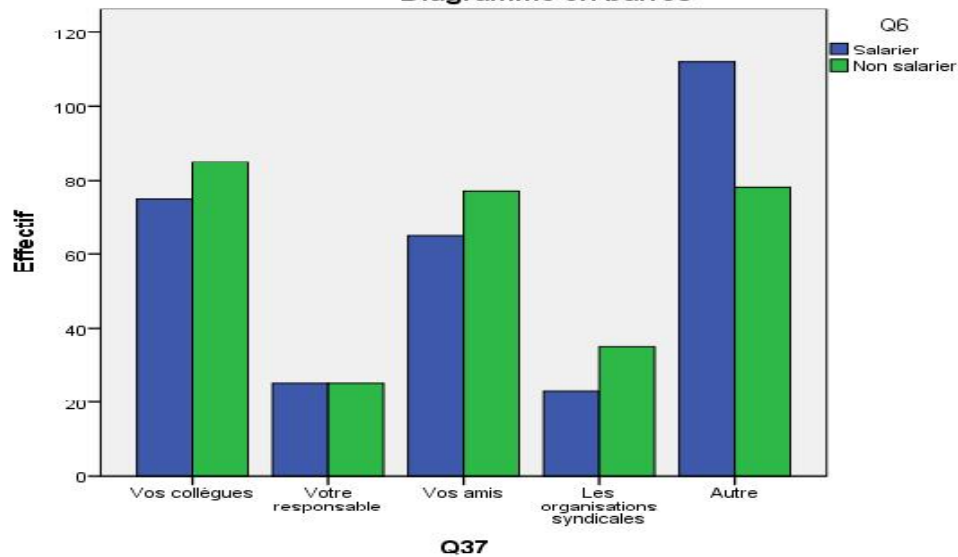


Tableau croisé Q37 * Q6

Effectif

	Q6		Total
	Salarier	Non salarier	
Vos collègues	75	85	160
Votre responsable	25	25	50
Vos amis	65	77	142
Les organisations syndicales	23	35	58
Autre	112	78	190
Total	300	300	600

Diagramme en barres

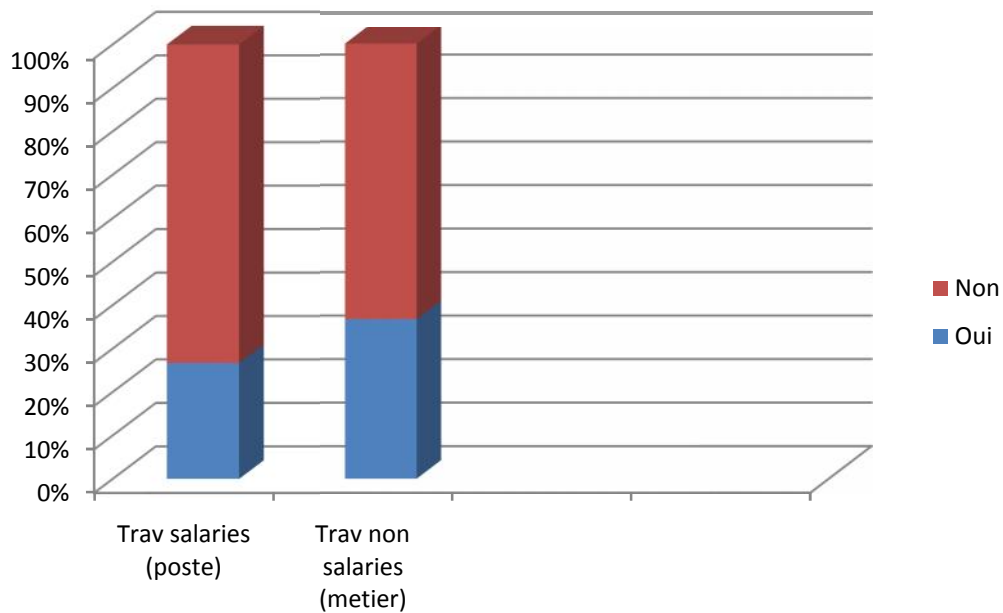


Les mesures qui aident les travailleurs (salaries ; non salaries) pour améliorer leur bien être sont les relations avec les collègues et les amis et autre mesures.

Q38 -Etes-vous inquiet de l'avenir ?

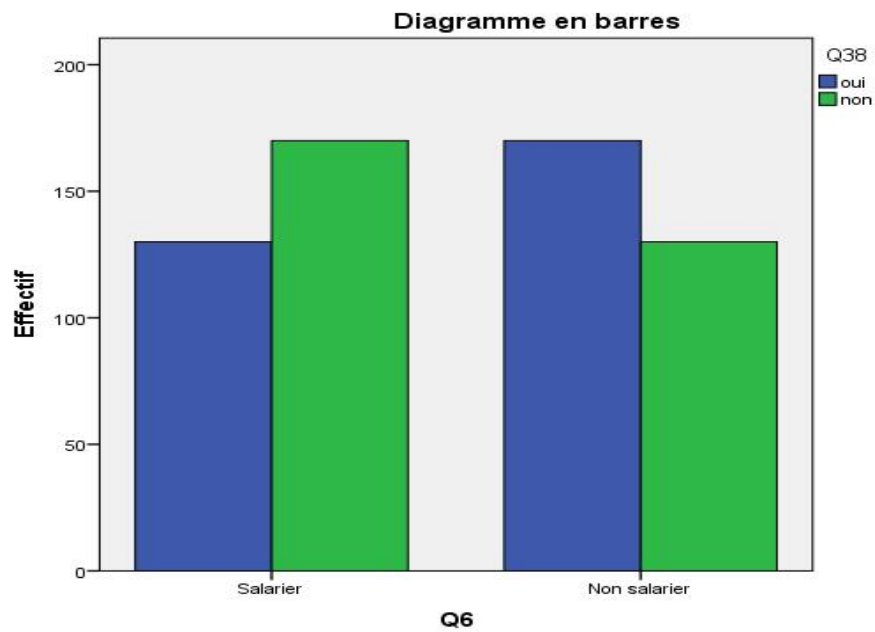
De votre poste

De votre métier



Effectif **Tableau croisé Q6 * Q38**

		Q38		Total
		oui	non	
Q6	Salarié	130	170	300
	Non salarié	170	130	300
Total		300	300	600



La proportion des travailleurs salariés qui ne sont pas inquiètent de leurs avenir (poste) est la plus élevée.

Au contraire le pourcentage des travailleurs non salariés qui sont vraiment inquiètent de leurs avenir (métier) est le plus élevé.

CONCLUSION GENERAL

Le bien être au travail est défini comme un état d'esprit dynamique, caractérisé par une harmonie satisfaisante entre les aptitudes, les besoins et les aspirations des travailleurs, d'une part et les contraintes et les possibilités de milieu de travail, d'autre part.

Nous avons commencé notre sujet en tentant de donner une meilleure lisibilité à la notion du bien être au travail. Pour ce faire, nous avons souligné sa relation avec le bien être en sens générale .puis nous avons proposé de différencier, s'agissant du bien être au travail. Celui qui relève de la personne, de celui qui relève du travailleurs .

Dans un deuxième temps, nous avons mis les études qui ont été réalisés sur ce sujet. L'objectif principal de ces enquêtes est d'éviter les risques psychosociaux dans le travail.

Puis nous avons réalisé une étude empirique sur deux groupes de travailleurs, les résultats de

Notre étude montrent que le bien être sur le lieu de travail est très important pour les travailleurs. Le bien être psychologique au travail n'est déterminé principalement par des circonstances de vie objectives, mais beaucoup plus le point de vue de la personne qui le ressent. Il n'est pas l'absence de maladies, mais la présence de caractéristiques positives chez le travail.

Pour promouvoir le bien être des travailleurs, il faut évaluer les efforts imposés par le travail et de prendre des mesures qui facilitent l'adaptation des travailleurs à son travail aporie et à l'internonce de périodes d'activité et de repos ,permettant d'éviter une fatigue excessive et de pallier les inconvénients de l'environnement .

Le bien être des travailleurs est également affecté par toutes sortes des facteurs indépendants au lieu de travail : le transport, logement, l'environnement. Il est essentiel non seulement pour les individus, mais également pour les gouvernements, pour les entreprises et pour les actionnaires.

BIBIOGRAPHIE

Bibliographie

- 1^{ER} Congrès régional midi-pyrénées du mieux-vivre en entreprise, congrès du 06 décembre 2012, hippodrome de la cépière, toulouse, Compte rendu réalisé par les étudiants du ms rrh de l'esc de Toulouse : marlène russon, florence mege, christina laborie, sandrine merino, pio tui, claude martignon.
 - Beitone A, Hemdane E, «définition de l'entreprise» dans les manuels des sciences économiques et sociales en classe de seconde, 2005.
 - Bernard Julhiet Group, «Baromètre du bien-être au travail des français», 1^{ere} édition - Novembre 2010.
 - Brückner, «Bien-être et santé mentale : des atouts indispensables pour bien vieillir ; L'Euphorie perpétuelle : Essai sur le devoir de bonheur», Grasset, Paris, 2000.
 - Catherine Fabri, «Le mal être au travail», Octobre, 2010.
 - Catherine Fabri, Sophrologie et Coaching : « le sophroching, une solution innovante pour aider les entreprises à lutter contre le mal-être des salariés au travail», 2010.
 - Clark, A. E. (1998), « Les indicateurs de la satisfaction au travail : Quelles sont les caractéristiques d'un bon emploi ? Observations recueillies dans certains pays de l'OCDE », Éditions OCDE.
 - Coll. quadriga, M. marzano, «bien être, in dictionnaire du corps», paris, 2007
- Damiem richard, « management des risques psychosociaux : une perspective en terme de bien être au travail et de valorisation des espaces de discussion, these doctorat, science de gestion, 2006.
- David Huron, 2009, UNS-MGEN «Le bien être au travail définitions, raisons et enjeux»,
 - [Definition.actufinance.fr/salaire_enquete%2520BIEN%252](http://definition.actufinance.fr/salaire_enquete%2520BIEN%252).
 - Estelle, morine, hec menteriele, charles gagne, irsst, « donner un sens au travail», 2014.
 - Etat de sante, mémoire en line», [http : www.memoireonline .com](http://www.memoireonline.com).
 - Frédéric Lebaron «Vers une économie du bonheur» pdf.
 - Frédéric Zancanaro, « Le bien être au travail : facteur de performance, mémoire de deuxième année, master «management et ingénierie de la restauration collective », université de toulouse, 2013-2014.

- Georges Friedmann, Pierre Naville, «Traité de sociologie du travail», Séminaire enfant travailleur, SE 2006.
- Henri LACHMANN, Christian La rose Mureil Penicaud, «Bien-être et efficacité au travail», Février 2010.
- <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs2010/index.html>.
- <http://www.lereservoi.eu/malle%2520du%20prof/bibliotheque/recherche/>
- [http://www.ansm.sante.fr/MG/ANESM-Agees-souffrance%2520phisique-Pr%25C3%](http://www.ansm.sante.fr/MG/ANESM-Agees-souffrance%2520phisique-Pr%25C3%20)
- <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/polix-0295-2319-1999-num-12-48-1812>.
- http://www.senat.fr/rap/r09-642-10.htm/le_mal_etre_au_travail:_pass%C3%A9_du_diagnostic_a_l%27action
- <http://www.unifr.ch/socsem/cours/comptendu/exps%20Trait%20de%20sociologie%20du%20travail>.
- Hugues Cazeneva, les études en ligne-livre blanc, opinion Way.
- Isabelle achete, Jeune luc delafloure, christine fabre, France magny, christel songeur, «comment concilier la performance et le bien être au travail», mémoire, université de paris, 2010.
- Jean-Claude Merlane, «Le bien être au travail», 2012.
- Labrh by, opinin way, enaucte de bien être au travail .
- Louis bergron, «la satisfaction, motivation et performance au travail».
- Lucue Davoine, « L'économie du bonheur peut-elle renouveler L'économie du bien être », février 2007.
- Olivier de Ladoucette « Bien-être et santé mentale : des atouts indispensables pour bien vieillir », 2011 .
- Romina Boarini, Åsa Johansson et Marco Mira d'Ercole, «Les indicateurs alternatifs du bien-être», septembre 2006.
- www.resillience-organisation.com/pj/armatya-sen.doc.

LES

ANNEXES

1- êtes vous Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/>	-1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q2-quel âge avez-vous? Moins de 22 ans <input type="checkbox"/> 22-35 ans <input type="checkbox"/> 36-45 ans <input type="checkbox"/> Plus de 45 ans <input type="checkbox"/>	-2 <input type="checkbox"/> 22 <input type="checkbox"/> 35 – 22 <input type="checkbox"/> 45 – 36 <input type="checkbox"/> 45
Q3-la situation familiale : Célibataire <input type="checkbox"/> Marie <input type="checkbox"/> Divorcé <input type="checkbox"/> Veuf <input type="checkbox"/>	3- الحالة العائلية؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q4-Avez-vous des enfants Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	4- هل عندك أولاد؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q5- votre niveau d’instruction Primaire <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Secondaire <input type="checkbox"/> Universitaire <input type="checkbox"/>	5 - المستوى التعليمي؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q6-êtes vous: Salarier <input type="checkbox"/> Non salarier <input type="checkbox"/>	6- هل انت عامل؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> غير مأجور
Q7-quel type de contrat de travail avez-vous? Contrat déterminé <input type="checkbox"/> Contrat indéterminé <input type="checkbox"/>	7-ما هو نوع عقد عملك؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> عقد غير
Q8-la distance de travail domicile Très Loin <input type="checkbox"/> Loin <input type="checkbox"/> Proche <input type="checkbox"/> Très proche <input type="checkbox"/>	8- المسافة من البيت إلى العمل؟ <input type="checkbox"/> بعيد جدا <input type="checkbox"/> بعيد <input type="checkbox"/> قريب <input type="checkbox"/> قريب جدا
Q9-depuis combien d’année êtes vous dans Ce domaine ? Moins de 20 ans <input type="checkbox"/> Plus de 20 ans <input type="checkbox"/>	9- منذ كم سنة و أنت تعمل في هذا المجال؟ <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 20
Q10-votre travail implique t’il des positions Fatigant? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	10- هل عملك يتطلب مجهودات بدنية؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q11-Ressentez vous des troubles physiques Dans le cadre de votre travail ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	11- هل تعرضت إلى إصابات بدنية خلال العمل؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>Q12 :votre travail contient –l des taches complexes ?</p> <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>12- هل عمالك يتطلب مهام معقدة؟</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q13 : Pensez –vous que votre santé ou votre sécurité en danger à cause de votre travail ?</p> <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>13- هل تضن أن صحتك تدهورت بسبب عمالك؟</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q14-pensez vous que vous serez capable D’accomplir votre travail actuel quand Vous aurez 60ans ?</p> <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>14- هل تضن أنك قادر أن تبقى ي هذا المجال من العمل حتى السن 60</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q15-travaillez vous plus de 40 heures par Semaine ?</p> <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>15- هل تعمل اكثر من 40</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q16-travaillez vous dans la nuit ?</p> <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>16- هل تعمل في الليل ؟</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q17-Combien de fois travaillez-vous dans La nuit ?</p> <p>Une fois par semaine <input type="checkbox"/></p> <p>Deux fois par semaine <input type="checkbox"/></p> <p>Trois fois par semaine <input type="checkbox"/></p>	<p>17- كم من مرة تعمل في الليل؟</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> مرتين في الأسبوع</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q18-travaillez vous des heures supplémentaires?</p> <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>18- هل تعمل ساعات إضافية في الأسبوع؟</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q19 : Etes vous bien payes pour le travail que vous faites ?</p> <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>19- هل تتحصل على دخل ملائم لعمالك</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q20 : Dans quelles fourchettes situez votre revenu ?</p> <p>Moins de 10000 DA <input type="checkbox"/></p> <p>Entre 10000 et 20000 DA <input type="checkbox"/></p> <p>Entre 30000 et 40000 DA <input type="checkbox"/></p> <p>Entre 40000 et 50000 DA <input type="checkbox"/></p> <p>Plus de 50000 DA <input type="checkbox"/></p>	<p>20- في أي مجال يتحدد دخلك شهريا؟</p> <p><input type="checkbox"/> 10000</p> <p><input type="checkbox"/> 20000 10000</p> <p><input type="checkbox"/> 40000 30000 بين</p> <p><input type="checkbox"/> 50000 40000 بين</p> <p><input type="checkbox"/> 50000</p>
<p>Q21- Vos revenu sont –il suffisant pour couvrir les besoins familiaux ?</p> <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>21- هل</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>

<p>Q22 : Votre revenu vous suffit –il pendant Moins de 10 jours <input type="checkbox"/> Entre 10 et 150 jours <input type="checkbox"/> Plus de 20 jours <input type="checkbox"/></p>	<p>22- هل يكفي دخلكم لمدة ؟ 10 أيام <input type="checkbox"/> بين 10 و 15 يوم <input type="checkbox"/> 20 يوم <input type="checkbox"/></p>
<p>Q23-Disposez vous d'une assurance ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p>	<p>23- هل أنت مؤمن ؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Q24- Estimez vous que la gestion de votre temps est une problématique importante au travail ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p>	<p>24- هل في نظرك تسيير الوقت مشكل هام في العمل <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Q25-Comment pouvez-vous qualifier vos Relations de travail ? Excellentes <input type="checkbox"/> Bonnes <input type="checkbox"/> Mauvaises <input type="checkbox"/> Très mauvaises <input type="checkbox"/></p>	<p>25-كيف يمكن أن تقيم علاقاتك في العمل؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> سيئة <input type="checkbox"/> سيئة جدا</p>
<p>Q26-êtes vous satisfait de vos conditions De travail ? Très satisfait <input type="checkbox"/> Satisfait <input type="checkbox"/> Pas satisfait <input type="checkbox"/></p>	<p>26- هل أنت راض على شروط العمل <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> غير راض</p>
<p>Q27- votre travail est intéressant? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p>	<p>27- هل عملك مهم؟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Q28- vous sentez-vous heureux dans votre Travail? Très heureux <input type="checkbox"/> Heureux <input type="checkbox"/> Plutôt heureux <input type="checkbox"/></p>	<p>28- هل أنت سعيد في عملك؟ <input type="checkbox"/> سعيد جدا <input type="checkbox"/> سعيد <input type="checkbox"/></p>
<p>Q29- Sur quels points pourriez-vous progresser Pour être plus à l'aise dans votre travail ? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	<p>29- في أي نقطة يمكن ان تعبر على مدى رفايتك في العمل؟</p>
<p>Q30-Quels sont les aspects agréables qui contribuent à votre plaisir dans le travail ? Ambiance avec les collègues <input type="checkbox"/> Contenu de travail <input type="checkbox"/> Equilibre au /or travail <input type="checkbox"/> Reconnaissance du travail <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/></p>	<p>30- ماهي العوامل اتي تساعدك على الاستمرار في العمل <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> التوازن بين الحياة العائلية والعملية <input type="checkbox"/> تجيد المع <input type="checkbox"/></p>
<p>31-Resentez-vous des inconviénients dans votre Travail liés aux facteurs suivants : Charge de travail <input type="checkbox"/> Outil et équipements <input type="checkbox"/></p>	<p>31- هل واجهت مشاكل وعراقيل مرتبطة بالعوامل التالية : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>

<p>Environnement physique <input type="checkbox"/></p> <p>Transports et déplacement <input type="checkbox"/></p> <p>Equilibre vie travail et or travail <input type="checkbox"/></p>	<p>المحيط الخارجي <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q32- Selon vous, le bien être au travail est :</p> <p>Essentiel <input type="checkbox"/></p> <p>Important <input type="checkbox"/></p> <p>Secondaire <input type="checkbox"/></p>	<p>32- بالنسبة إليك هل الرفاهية في العمل ؟</p> <p>ضرورية <input type="checkbox"/></p> <p>هامية <input type="checkbox"/></p> <p>ثانوية <input type="checkbox"/></p>
<p>Q33- comment évaluer votre bien être au travail ?</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	<p>33- كيف يمكن تقييم الرفاهيتك في العمل؟</p>
<p>Q34- Lorsque vous pensez à votre niveau de Bien-être au travail, diriez-vous qu'il est Actuellement satisfaisant ?</p> <p>Très satisfait <input type="checkbox"/></p> <p>Plutôt satisfait <input type="checkbox"/></p> <p>Plutôt pas satisfait <input type="checkbox"/></p> <p>pas du tout satisfait <input type="checkbox"/></p>	<p>34- ما تفكر في مستوى رفاهيتك في العمل؟ هل تضمن أنك الآن نوعا ما:</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>نوعا ما غير راض <input type="checkbox"/></p> <p>غير راض تماما <input type="checkbox"/></p>
<p>Q35- Diriez-vous que votre niveau de Bien-être Affecte votre performance ou Votre productivité au travail de façon. ?</p> <p>Très satisfait <input type="checkbox"/></p> <p>Plutôt satisfaits <input type="checkbox"/></p> <p>Plutôt pas satisfait <input type="checkbox"/></p> <p>pas du tout satisfait <input type="checkbox"/></p>	<p>35- هل مستوى رفاهيتك في العمل تزيد من أنتاجيتك في العمل</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>نوعا ما غير راض <input type="checkbox"/></p> <p>غير را <input type="checkbox"/></p>
<p>Q36- Dans votre vie professionnelle au quotidien, Comment jugez-vous votre niveau de stress?</p> <p>Très élevé <input type="checkbox"/></p> <p>Plutôt élevé <input type="checkbox"/></p> <p>Elevé <input type="checkbox"/></p> <p>Plutôt faible <input type="checkbox"/></p> <p>Très faible <input type="checkbox"/></p>	<p>36- كيف يمكنك تقييم مستوى قلقك في حياتك العملية واليومية؟</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q37- Parmi les mesures suivantes, quelles sont le deux qui vous semblent être les plus importantes à mettre en place pour améliorer votre bien-être au travail ?</p> <p>Vos collègues <input type="checkbox"/></p> <p>Votre responsable <input type="checkbox"/></p> <p>Vos amis <input type="checkbox"/></p> <p>Les organisations syndicales <input type="checkbox"/></p> <p>Autre <input type="checkbox"/></p>	<p>37- من خلال العوامل التالية ماهي الأكثر أهمية لمساعدتك في تحسين رفاهيتك في</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q38- Etes-vous inquiet de l'avenir ?</p> <p>De votre poste <input type="checkbox"/></p> <p>De votre métier <input type="checkbox"/></p>	<p>38- هل أنت قلق على حياتك المستقبلية؟</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>من خلال مهنتك <input type="checkbox"/></p>

Université de Mascara

Faculté des Science Economiques et des Sciences de Gestion

Laboratoire de recherche

Mangement des Collectivités Locales & développement Local

Le Bien – être au travail

Questionnaire

FRANÇAIS / ARABE

Numéro du Questionnaire / _____/_____/_____/_____/_____/_____

رقم الاستبيـ

Date : _____/_____/_____

jj M A

Résumé :

Le concept du bien être au travail est défini comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans les quelles un travail est effectué. Ce concept est aujourd'hui un moyen de dépasser certaines difficultés au travail caractérisé par une recherche constante d'amélioration de la productivité et avec de plus en plus exigences vis-à-vis des salaires.

L'objectif de notre sujet c'est pour répondre a la question suivante : « **Quesque le bien être au travail ? Et Peut-il être défini et mesuré sur une base objective ou bien résulte-t-il de la pure subjectivité ?** ».

Nous avons commencé notre thèse par une partie théorique des notions de travail, bien être Et efficacité des travailleurs.

Dans un deuxième temps nous avons mis quelques études qui ont été faites sur ce sujet. Tels Que : 1-Enquête de l'organisation de coopération et de développement économique OCDE.

2-Enquête de bien être au travail des salaires Opinion Way.

3-Enquête de la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail EUROFOND.

4-Enquête sur le bien être au travail résultat de Etude Commundi.

Puis nous avons présenté une enquête de terrain auprès d'un échantillonnage de deux types de travailleurs de sexe différent.

Les résultats de notre enquête montrent que le bien être subjectif au travail est très important Pour les travailleurs .il est essentiel non seulement pour les individus mais également pour Les entreprises et les gouvernements.

Les mots clés :

Le bien être

Le travail

Le bien être au travail

La satisfaction au travail

La motivation au travail

Les enquêtes de bien être au travail