

Contribution à l'évaluation de la qualité de vie au travail : étude de cas

Meryem ABDI³, Rachid CHAIB¹, Ion VERZEA⁴

¹Laboratory of transportation engineering and environment, Constantine 1,
Algeria,

² “Gheorghe Asachi” Technical University of Iasi, Romania,

RESUME : Suite à une hausse constante de la fréquence et de l'intensité des facteurs de stress provoquée par certaines méthodes de management qui nuisent à la fois à la santé des travailleurs et à l'efficacité de l'entreprise émerge la notion de qualité de vie au travail (QVT). Ainsi, la nécessité de réduire les risques et d'offrir un environnement de travail sûr constitue un principe fondamental de la gestion des entreprises. Cependant, pour créer un milieu de travail sain, attractif et productif, il ne suffit pas seulement d'éviter de créer des conditions de souffrance au travail, mais il faut aussi développer la qualité de vie au travail, qui permet d'accroître le bien-être et la productivité des salariés et de les fidéliser. En conséquence, la qualité de vie au travail (QVT) au sein de l'entreprise joue un rôle très important dans la maximisation de la production, dans le bien-être et la motivation des salariés, une bonne image de marque dans le marché national ou international, voire arriver à améliorer les performances économiques de l'entreprise. Le présent travail s'intègre dans le cadre de l'étude du niveau de qualité de vie au niveau de l'entreprise « DANONE » pris comme cas de notre étude. Nous essayons dans cette étude à connaître la liaison entre une bonne qualité de vie au travail et les performances de l'entreprise.

MOTS CLES : qualité de vie au travail (QVT), performance de l'entreprise, satisfaction, rendement et bienêtre.

1. Introduction

Le travail occupe une place considérable dans notre vie. Il joue un rôle très important parce qu'il est rémunéré. De ce fait, l'engagement dans le travail est une source de performance et d'innovation. La qualité de cet engagement dépendra des efforts poursuivis pour donner au travail d'une manière générale, un climat favorable et enrichissant aux conditions effectuées [1].

La bonne gestion d'une entreprise passe en premier lieu par l'amélioration des conditions de travail ainsi que d'offrir au personnel un milieu agréable et

confortable pour un bon accomplissement des tâches confiées aux travailleurs. Et cela ne peut être réalisé que si l'on procure un milieu sûr et exempt de toute forme de risque ou de danger pouvant porter atteinte à la santé physique ou morale du personnel. Car il est évident qu'un tel milieu donne au travailleur l'opportunité de donner le meilleur de lui-même et constitue un privilège pour l'entreprise en question [2]. Ainsi, la notion de qualité de vie au travail est considérée comme l'une des facteurs clés des bonnes conditions de travail et de satisfaction des salariés de leur milieu de travail, définit par l'ANI de 2013 : un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement, qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le Sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué [4]. Le terme est entre autres largement utilisé dans le champ de la santé, principalement pour aider à opérer des choix thérapeutiques chez des patients atteints des maladies dont le traitement peut s'avérer particulièrement lourd [5]. Dans le domaine professionnel, la qualité de vie au travail se construit autour d'indicateurs objectifs relatifs aux conditions de travail et à l'emploi. Ces indicateurs se différencient selon le type d'entreprise, ces capacités et les attentes entre ces salariés. Selon l'ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) les facteurs clés déterminants la qualité de vie au travail sont les suivants [6].

1. Les relations sociales et de travail ;
2. Le contenu de travail ;
3. L'environnement physique de travail ;
4. L'organisation du travail ;
5. La réalisation et le développement professionnel ;
6. La conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

2. Méthodologie

Cet article relate le cheminement d'une démarche d'amélioration des pratiques de gestion basée sur la participation de l'ensemble des acteurs [7] et en particuliers les salariés impliqués directement dans l'activité. Toute démarche d'évaluation des risques est vouée à l'échec sans la participation de l'ensemble des acteurs. Cette démarche vise à évaluer la qualité du travail dans l'entreprise et à diffuser la culture de progrès continu et durable au sein de l'entreprise [8].

Aussi, notre objectif consiste à faire évoluer la prise de conscience des managers au sujet de cette problématique et proposer des pistes de progrès pour y faire face. **Le point saillant de la QVT implique certainement un renouvellement du regard sur les conditions qui permettent la performance en entreprise. Il n'est plus question d'opposer la performance et la préservation de la santé mais de mieux articuler ces deux dimensions [9].** Notre travail est basé sur un ensemble de données récoltées à travers un ensemble d'entretiens effectuées avec un ensemble de choix de travailleurs depuis différents postes de travail, puis interpréter les réponses obtenues d'une manière qualitative afin de définir le niveau de qualité de vie au travail au sein de l'entreprise du stage. L'entretien est basé sur un ensemble de questions concernant les facteurs clés qui peuvent définir le niveau de qualité de vie au travail chez les différents salariés. Les facteurs principaux choisis sont les suivants :

1. La rémunération (salaires) ;
2. Cheminement professionnel (la formation,.....etc.) ;
3. Les horaires de travail ;
4. Relations avec les collègues et présence d'esprit de groupe ;
5. Les moyens matériels ;
6. Participation à la prise de décision ;
7. Climat de travail.

Pour mener notre étude, nous avons pris un échantillon de 20 travailleurs qui réclament tout le temps les conditions et la qualité de vie au travail, composé comme suit :

- 8 cadres ;
- 6 agents de maîtrise ;
- 6 agents d'exécution.

Le tableau suivant montre les spécifications de chaque groupe d'échantillons enquêtées et utilisées dans la suite du document.

Group d'échantillon	sexe	Expérience	Niveau d'instruction	Age
Agents d'exécution 1	Masculin	1 à 5 ans	Universitaire	31 à 40 ans
Agents d'exécution 2	Masculin	1 à 5 ans	Universitaire	31 à 40 ans
Agents de maîtrise 1	Masculin	11 à 15 ans	Universitaire	31 à 40 ans
Agents de maîtrise 2	Masculin	11 à 15 ans	Universitaire	Plus de 50 ans
Cadre 1	Féminin	15 ans	Universitaire	41 à 50 ans
Cadre 2	Féminin	Plus de 15 ans	Universitaire	Plus de 51 ans
Cadre 3	Féminin	1 à 5 ans	Universitaire	20 à 30 ans

Tableau 1 : les échantillons de l'étude

Les entretiens effectués sont basés sur un ensemble de questions posées aux différents échantillons définis dans le tableau ci-dessus. Les questions développent autour de différents facteurs influant le niveau de la qualité de travail. **il s'agit de présenter un aperçu de quelques initiatives visant à améliorer la qualité de vie au travail [10].** Les réponses des interviews sont présentées dans les tableaux suivant selon l'échantillon défini.

3. Description de l'entreprise d'étude

La laiterie Danone Djurjura SPA est une filiale de l'entreprise multinationale Danone avec un effectif de 854 salariés. Cette dernière a fait un partenariat avec Djurjura en octobre 2001, devenue DANONE-DJURDJURA Algérie. Elle est implantée dans la zone industrielle « Taherachte » représentant un véritable carrefour économique de Bejaïa, composé de quelques 50 unités de production agroalimentaires et en cours d'expansion. Situé :

- À deux (02) Km d'une grande agglomération (Akbou) ;
- À quelques dizaines de mètres de la voie ferrée principale ;
- À soixante (60) Km de Bejaïa, chef-lieu wilaya et pôle économique important en Algérie, dotée d'un port à fort trafic et un aéroport

international reliant diverses destination : Paris, Marseille, Lyon, St. Etienne et Charleroi, etc.

- À 170 Km à l'ouest de la capitale Alger.

Figure 1: Situation géographique de DANONA DJURDJURA Algérie

4. Résultats et interprétation

❖ Echantillon agents d'exécutions

Groupe	salair e	Opportuni té de formation	Horaires de travail	Relatio ns avec collèèges	Moyen s matérièls	Climat de travail	Esprit D'équi pe	Participat ion a la prise de décision
1	Non satisfaisante	non	convenable	Bonne	Bonne état	Peu satisfaisant	non	non
2	satisfaisante	oui	convenable	bonne	Bonne état	bonne	oui	oui

Tableau 2 : réponses des agents d'exécutions



Constat : Le premier groupe est moins satisfait vis-à-vis du salaire. Ils considèrent que le salaire est peu satisfaisant par rapport aux efforts fournis. De plus, ils déclarent le manque de formations nécessaires qui permettent d'améliorer leurs expériences et leurs motivations. Cependant, le 2ème groupe mentionne que toutes les conditions de travail sont convenables pour donner le maximum des efforts par les travailleurs. On a aussi constaté que la qualité de vie au travail est favorable pour les agents d'exécution.

❖ **Echantillon agents de maitrise**

groupe	Salaire	Opportunité de formation	Horaires de travail	Relation avec collègues	Moyens matériels	Climat de travail	Esprit d'équipe	Participation à la prise de décision
1	satisfaisante	oui	convenable	bonne	Bon état	Très favorable	oui	oui
2	satisfaisante	oui	convenable	bonne	Très bon état	Très favorable	oui	non

Tableau 3 : réponses des agents de maitrise

Constat : Les groupes des agents de maitrise montrent qu'ils sont très satisfaits vis à vis des différentes conditions de travail. Ce qui favorise la bonne marche des différentes activités sauf que le 2ème groupe signale le manque de leur participation dans la prise de décision et que les responsables décident sans leur participation même dans la simple action. **On constate d'après les interviews avec les agents de maitrise que la qualité de vie au travail est très satisfaisante.**

❖ Echantillon cadres

Groupe	Salaire	Opportunité de formation	Horaires de travail	Relation avec collègues	Moyens matériels	Climat de travail	Esprit d'équipe	Participation à la prise de décision
1	Non satisfaisante	Oui	Non convenable	Bonne	Excellente état	Très bon	Oui	Oui
2	Satisfaisante	Oui	Convenable	Bonne	Bonne état	Très bon	Oui	Oui
3	Satisfaisante	Non	Convenable	Très bonne	Bonne état	Très bon	Oui	Non

Tableau 4 : réponses des cadres

Constat : Le 1er groupe composé de jeunes femmes mentionne des insatisfactions au niveau du salaire ainsi que les horaires du travail qui ne conviennent pas à ces responsabilités. Cependant les deux autres groupes dévoilent leur satisfaction concernant les différentes conditions de travail. Ce qui démontre que cette tranche d'échantillon de cadres sont généralement satisfaits du niveau de qualité de vie dans leur travail.

A la fin de cette étude et d'après les interviews faites au niveau de l'entreprise que le niveau de qualité au travail est satisfaisant vu que tous les moyens nécessaires pour travailler sont disponibles les relations, le climat, la rémunération, etc. : On déduit qu'il y a une bonne qualité de vie au travail.

5. Conclusion

La qualité de vie au travail désigne l'ensemble des actions destinées à améliorer de façon combinée, les conditions de travail des salariés et la performance globale des entreprises. De ce fait, en préservant la santé et la sécurité de ses salariés et en améliorant les conditions de travail, l'entreprise répond à ces attentes économiques et aux attentes de ses salariés, et plus généralement de la société tout entière. Par ailleurs, agir pour la qualité de vie au travail et au bien-être de ses salariés augmente l'attractivité de l'entreprise tant pour les salariés en place que pour les futurs embauchés. Cela contribue au développement durable de la société. L'image de l'entreprise s'en trouve

également valorisée auprès des clients. Dès lors, la qualité de vie au travail ne renvoie pas à des mesures isolées visant à améliorer le simple confort du salarié sur son lieu de travail ; mais bien à une démarche globale et stratégique, pensée à l'échelle de l'entreprise, voire par ricochet faire progresser les performances de l'entreprise.

6. Références

[1] ANACT (agence national pour l'amélioration des conditions de travail): 10 questions sur la qualité de vie au travail dans les établissements de santé, 2016.

[2] Ainouche yamina, Aouinane wahida ; « la qualité de vie au travail chez les salariés : cas pratique DANONE DJURDJURA ALGERIE (DDA) », master en sociologie, université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia, 2018.

[3] Maouchi lamia, Boukhemal reukia ; « la gestion des circuits de distribution cas : Danone Djurdjura Algérie SPA », master en sciences commerciales, université de Bejaia, 2017.

[4] Nora Barsali ; santé, qualité de vie et bien-être au travail, des entreprises au capitale humains, 2018.

[5] Le bien être, et la santé au travail (position du problème) ; INRS ; 9 février 2004.

[6] Les promesses de la qualité de vie au travail ; ANACT (agence national pour l'amélioration des conditions de travail) ; conférence social, paris, 20 /21 juin 2013.

[7] Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Sarthe, Document unique : Méthodologie d'évaluation des risques professionnels, version 2016.

[8] http://www.officiel-prevention.com/protections-collectives-organisation-ergonomie/psychologie-du-travail/detail_dossier_CHSCT.php?rub=38&ssrub=163&dossid=472

[9] Le troisième Plan Santé au travail (2016-2020), présenté au comité permanent du COCT le 8 décembre 2015.

[10] Olivier Mériaux et Thierry Rousseau ; QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL: NÉGOCIER LE TRAVAIL POUR LE TRANSFORMER, ENJEUX ET PERSPECTIVES D'UNE INNOVATION SOCIALE, la revue des conditions de travail, n°3, décembre 2015.