

**Ecole des Hautes Études Commerciales**  
**D'Alger**  
**EHEC**

**Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de master en  
sciences commerciales**

**Option : Management des ressources humaines**

**Thème :**

**Management de la santé et sécurité au travail :  
un levier de stabilité des ressources humaines.**

**Étude de cas : Cosider canalisation.**

**Elaboré par :**

**Melle. GASMI Zohra**

**Encadreur :**

**Mme. CHERFOUH Meriem**

**(Maitre de conférences A à EHEC Alger)**

**5 ème promotion**

**Mai 2018**



**Ecole des Hautes Études Commerciales**  
**D'Alger**  
**EHEC**

**Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de master en  
sciences commerciales**

**Option : Management des ressources humaines.**

**Thème :**

**Management de la santé et sécurité au travail :  
Un levier de stabilité des ressources humaines  
Étude de cas Cosider canalisations.**

**Elaboré par :**

**Melle. GASMI Zohra**

**Encadreur :**

**Mme.CHERFOUH Meriem**

**(Maitre de conférences A à EHEC Alger)**

**5 ème promotion**

**Juin 2018**

## ***Dédicace :***

*Je dédie ce modeste travail à ma chère maman qui a précieusement soutenu et  
qui a attendu ce jour depuis long temps.*

*Mon cher papa (paix à son âme).*

*À mes sœurs, mon seul frère, mes nièces, mes neveux, et tous ceux qui m'aime.*

*Zohra*

## **Remerciement:**

*J'adresse mes sincères remerciements à toutes les personnes*

*Qui par leurs paroles, leurs conseils et leurs critiques*

*Ont guidé mes réflexions et ont accepté de me rencontrer*

*Et répondre à mes questions durant mes recherches.*

*Je tiens tout particulièrement à remercier mon encadrante **Madame CHERFOUH MERIEM***

*Pour son aide et ses conseils qui m'ont été utile pour l'élaboration*

*De mon mémoire, Pour sa gentillesse et ses efforts pour m'aider à établir mon travail.*

*Je tiens à remercier également l'ensemble des enseignants d'HEC Alger*

*Pour leurs orientations et leurs pédagogies tout au long de ce travail.*

*Je remercie les responsables de l'entreprise « cosider canalisations» qui ont manifesté un*

*intérêt considérable pour la présente recherche,*

*Monsieur **AKABA Abdelhafid** responsable de SMI*

*Monsieur **DJERBOUA Nadjib**, ainsi que*

*Monsieur **LAKROUF Mohammed**,*

*et Madame **BENHADOUCH Farida***

*Et tous les employés de cosider pour leurs accueils.*

*Je remercie ma chère maman mes chers sœurs et mon cher frère qui ont toujours étaient*

*la pour moi Pour m'avoir soutenue et encouragée*

## ملخص:

يأتي التغيير الرئيسي من زيادة المنافسة في السوق، ومن ثم الاعتراف بأهمية رضا العملاء والابتكار ليظلوا قادرين على المنافسة والحفاظ على الميزة التنافسية، فإن العامل البشري هو العامل الرئيسي للنجاح. وبالتالي فإنه الثروة الرئيسية للمنظمة ، وبالتالي فإن تحركاته لها تأثير على القدرة التنافسية والأداء للشركة ،

في جميع الحرف، يمكن أن يتعرض العمال لمخاطر متعددة في مكان العمل، حيث أصبحت الصحة والسلامة في العمل مصدر قلق متنامٍ للشركات والشركاء الاجتماعيين.

في أيامنا هذه، لم يعد يُنظر إلى العديد من الحوادث في العمل أو الأمراض المهنية الأخرى على أنها حتمية ولكن كاختلال وظيفي للشركة التي تسبب نزيفاً للموظفين ومن شأنه أن يضر بصورة الشركة .

**كلمات البحث:** تحفيز، ضمان الوفاء، استقرار الشركة، استقرار الموارد البشرية

## Résumé :

L'évolution majeure vient de la concurrence accrue des marchés, par conséquent, conscient de l'importance de la satisfaction des clients et de l'innovation pour rester compétitive et préserver leur avantage concurrentiel, le facteur humain c'est le facteur clé de succès et la principale richesse de l'organisation, sa mobilisation donc a un impact sur la compétitivité et la performance de l'entreprise,

Dans tous les métiers, les travailleurs peuvent être exposés à une multitude de risques dans le lieu de travail pour cela la santé et la sécurité au travail deviennent une préoccupation croissante des entreprises et des partenaires sociaux.

De nos jours, bon nombre d'accidents de travail ou autres maladies professionnelles ne sont plus perçus comme une fatalité mais comme un dysfonctionnement pour l'entreprise qui crée une hémorragie des salaires, et nuit à l'image de l'entreprise

**Mots clés :** motivation, fidélisation, stabilité des ressources humaines, stabilité d'entreprise.

## **Abstract:**

The major change comes from increased market competition, so recognizing the importance of customer satisfaction and innovation to remain competitive and maintain their competitive advantage, the human factor is the key success factor. The main wealth of the organization, its mobilization therefore has an impact on the competitiveness and the performance of the company,

In all trades, workers can be exposed to a multitude of risks in the workplace for which health and safety at work is becoming a growing concern for businesses and social partners.

Nowadays, many accidents at work or other occupational diseases are no longer perceived as a fatality but as a dysfunction for the company that creates a haemorrhage of employees, and would harm the image of the company

**Keywords:** motivation, fertilization, stabilization of human resources, stabilisation of company.

## **Liste des tableaux :**

### **Chapitre 1 :**

**Tableau n°01 :** maladie professionnel et accidents professionnel.....15

### **Chapitre 2 :**

**Tableau n°01 :** Le cout de turnover.....37

### **Chapitre 3 :**

**Tableau n°01 :** Logigramme de processus de recrutement .....65

**Tableau n°02 :** La grille de salaire au sein de cosider canalisation .....69

**Tableau n°03 :** Evolution de personnel.....70

**Tableau n°04 :** Evolution des effectifs par catégories socioprofessionnelle des cinq dernieres années .....71

**Tableau n°05 :** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année2015 .....71

**Tableau n°06:** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2016.....72

**Tableau n°07:** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2017.....73

**Tableau n°08:** Le mouvement de personnel .....74

**Tableau n°09 :** L'évolution de taux de turnover.....74

**Tableau n°10 :** Répartition des heurs perdues 2016-2017.....75

**Tableau n°11 :** Tableau représente le taux de disponibilité des équipements de protection des trois dernieres années .....85

**Tableau n°12:** Répartition des séances de sensibilisation des trois dernieres années.....86

**Tableau n°13:** Les moyens humains et matériel cosider canalisation en matiere de santé et HSE.....86

**Tableau n°14 :** Répartition de nombre d'accidents de travail accidents de travail avec arrêt et décès dus a des accidents de travail des trois dernieres années .....87

**Tableau n°15 :** Répartition par sexe.....90

**Tableau n°16 :** Répartition par catégorie d'âge .....91

**Tableau n°17 :** La répartition par le niveau d'instruction .....92

**Tableau n°18:** Répartition par la catégorie socioprofessionnelle.....93

**Tableau n°19 :** Répartition par le nombre d'année d'ancienneté.....94

**Tableau n°20 :** Répartition par le type de contrat.....95

<b>Tableau n°21:</b> Connaissance des employés de droit de santé et sécurité au travail.....	96
<b>Tableau n°22 :</b> Le refus des tâches qu'elle comporte des risques pour l'employé.....	97
<b>Tableau n°23 :</b> Existence d'une politique de prévention formalisé.....	98
<b>Tableau n°24 :</b> Formation.....	99
<b>Tableau n°25 :</b> L'amélioration dans l'attitude dans le milieu du travail après la formation.....	100
<b>Tableau n°26 :</b> Niveau d'importance au respect des exigences SMSST.....	101
<b>Tableau n°27:</b> Le supérieur hiérarchique sert d'exemple pour ses subordonnés.....	101
<b>Tableau n°28 :</b> Le degré de satisfaction de personnel.....	102
<b>Tableau n°29 :</b> Consultation chez le médecin de travail.....	103
<b>Tableau n°30 :</b> Nombre de fois de consultations chez le médecin de travail.....	104
<b>Tableau n°31 :</b> La satisfaction par rapport aux services fournis par l'équipe de médecine de travail .....	105
<b>Tableau n°32 :</b> L'avis de personnel a propos de la présence matériel de l'équipe de médecine de travail.....	106
<b>Tableau n°33 :</b> Les causes de stress.....	107
<b>Tableau n°34 :</b> La gestion de stress.....	108
<b>Tableau n°35 :</b> Disponibilité d'équipements de protection individuelle.....	109
<b>Tableau n°36 :</b> La qualité des équipements.....	110
<b>Tableau n°37 :</b> Réclamation pour raison de manque de sécurité.....	111
<b>Tableau n°38:</b> Les risques les plus fréquents.....	112
<b>Tableau n°39 :</b> Satisfaction au travail.....	112
<b>Tableau n°40 :</b> réclamation pour raison de manque de sécurité.....	113
<b>Tableau n°41 :</b> L'importance de l'amélioration conditions de travail dans la productivité..	114
<b>Tableau n°42:</b> L'avis de personnel sur l'état des conditions de travail.....	115
<b>Tableau n°43 :</b> Les facteurs de motivation.....	116
<b>Tableau n° 44:</b> l'importance de l'amélioration conditions de travail dans la productivité...	117
<b>Tableau n°45 :</b> l'avis de personnel sur l'état des conditions de travail.....	118
<b>Tableau n° 46:</b> la fidélité de personnel.....	119

## **Liste des figures :**

### **Chapitre 01:**

<b>Figure n°01 :</b> Les besoins de l'être humain.....	12
<b>Figure n°02 :</b> Les risques professionnels .....	16
<b>Figure n°03 :</b> La relation stress/performance.....	17
<b>Figure n°04:</b> Les composantes de l'OHSAS18001 .....	22
<b>Figure n°05 :</b> Les avantages d'une bonne SST.....	24

### **Chapitre 02:**

<b>Figure n°01 :</b> Composantes de QTV.....	26
<b>Figure n°02 :</b> Les causes de l'absentéisme.....	35
<b>Figure n°03 :</b> L'arbre des causes d'un accident .....	35
<b>Figure n°04 :</b> Processus ressources humaines.....	43

### **Chapitre 03:**

<b>Figure n°01:</b> L'organigramme de cosider canalisation .....	50
<b>Figure n°02:</b> L'organisation de cosider canalisation.....	51
<b>Figure n°03:</b> Evolution des effectifs par catégories socioprofessionnelle des Cinq dernières années.....	71
<b>Figure n°04:</b> Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2015.....	72
<b>Figure n°05:</b> Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2016.....	73
<b>Figure n°06:</b> Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2017.....	73
<b>Figure n°07:</b> Mouvement de personnel.....	74
<b>Figure n°08:</b> Répartition des heures perdues 2016-2017.....	75
<b>Figure n°09:</b> Synthèse de la chronologie du recueil des données.....	76
<b>Figure n°10:</b> les moyens humains et matériel de cosider canalisation en matiere de santé et HSE.....	88

<b>Figure n°11:</b> nombre d'accidents de travail, accidents de travail avec arrêt et décès dus a des accidents de travail des trois dernieres années.....	91
<b>Figure n°12:</b> répartition par sexe.....	93
<b>Figure n°13:</b> répartition par catégorie.....	94
<b>Figure n°14 :</b> répartition par le niveau d'instruction.....	95
<b>Figure n°15 :</b> répartition par la catégorie socioprofessionnel.....	96
<b>Figure n°16:</b> répartition par le nombre d'année d'ancienneté.....	97
<b>Figure n°17:</b> répartition par le type de contrat.....	98
<b>Figure n°18:</b> connaissance des employés de droit de santé et sécurité au travail.....	99
<b>Figure n°19 :</b> Le refus des taches qu'elle comporte des risque pour l'employé.....	99
<b>Figure n°20:</b> existence d'une politique de prévention formalisé.....	100
<b>Figure n°21:</b> formation.....	101
<b>Figure n°22:</b> l'amélioration dans l'attitude dans le milieu du travail après la formation....	102
<b>Figure n°23:</b> niveau d'importance au respect des exigences SMSST.....	103
<b>Figure n°24:</b> Le supérieur hiérarchique sert d'exemple pour ses subordonnés.....	104
<b>Figure n°25 :</b> Le degré de satisfaction de personnel.....	105
<b>Figure n°26 :</b> Consultation chez le médecin de travail.....	106
<b>Figure n°27:</b> Nombre de fois de consultations chez le médecin de travail.....	107
<b>Figure n°28 :</b> La satisfaction par rapport aux services fournies par l'équipe de médecine de travail.....	108
<b>Figure n°29:</b> L'avis de personnel a propos de la présence matériel de l'équipe de médecine de travail.....	108
<b>Figure n°30:</b> Les causes de stresse.....	109
<b>Figure n°31 :</b> La gestion de stress .....	110
<b>Figure n°32 :</b> Disponibilité d'équipements de protection individuelle.....	111
<b>Figure n°33 :</b> Qualité des équipements de protection individuelle .....	112
<b>Figure n°34 :</b> Fréquence de fourniture d'équipements de protection individuelle.....	113

<b>Figure n°35 : Réclamation pour raison de manque de sécurité.....</b>	<b>114</b>
<b>Figure n°36: Les risques les plus fréquents.....</b>	<b>115</b>
<b>Figure n°37 : Satisfaction au travail.....</b>	<b>116</b>
<b>Figure n°38: Les facteurs de motivation.....</b>	<b>117</b>
<b>Figure n°39 : L'importance de l'amélioration des conditions de travail .....</b>	<b>118</b>
<b>Figure n°40 : L'avis de personnel sur l'état des conditions de travail.....</b>	<b>119</b>
<b>Figure n°41 : La fidélité de personnel.....</b>	<b>120</b>

## Liste des abréviations

<i>Abréviation</i>	<i>Signification</i>
<b>SMSST</b>	Systeme de management de la santé et sécurité au travail
<b>OHSAS18001</b>	Occupational Health and Safety Assessment Series (Séries d'évaluations de la Santé et de la Sécurité au travail)
<b>SST</b>	Santé et sécurité au travail
<b>CRAM</b>	Caisse régionale d'assurance maladie
<b>BS OHSAS</b>	British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series
<b>ILO-OHSAS18001</b>	International Labour Organization- Occupational Health and Safety Assessment Series
<b>BSI</b>	British Standards Institution
<b>RP</b>	Risque professionnel
<b>ISO</b>	International standard organization
<b>CHSCT</b>	Comité d'hygiène et sécurité au travail
<b>OMC</b>	Organisation mondiale du commerce
<b>CNUCED</b>	La Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement
<b>FMI</b>	Fonds monétaire international
<b>INRS</b>	Institut national de recherche et de sécurité
<b>SMI</b>	Systeme de management integere
<b>CHS</b>	Comité d'hygiène et de sécurité
<b>Anact</b>	Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
<b>RPS</b>	Risque psychosociaux
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>QVT</b>	Qualité de vie au travail
<b>ANI</b>	Accord National Interprofessionnel sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail
<b>SSE</b>	Santé sécurité environnement
<b>BTPH</b>	bâtiment, travaux publics et hydraulique
<b>SPA</b>	Société par action
<b>SMQ</b>	Systeme de management par la qualité
<b>GPEC</b>	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
<b>DRH</b>	Direction des ressources humaines
<b>ITP</b>	Indemnité de travail posté
<b>IZCV</b>	Indemnité de Zone et de conditions de vie
<b>ICV</b>	Indemnité de conventionnement de véhicule
<b>IFK</b>	Indemnité forfaitaire kilométrique
<b>ICA</b>	Indemnité de congé annuel
<b>CDD</b>	contrat a durée determine
<b>CDI</b>	contrat a durée indetermine
<b>HSE</b>	hygiene et sécurité
<b>QHSE</b>	Qualité, hygiène, sécurité, environnement
<b>QSE</b>	Qualité-Sécurité-Environnement
<b>CNAS</b>	Caisse Nationale des Assurances Sociales des Travailleurs Salariés
<b>OPREBATH</b>	organisme de prevention des risques professionnels dans les activites du batiment travaux publics et hydraulique
<b>INPRP</b>	Institut national de la Prévention des Risques Professionnels
<b>IBM SPSS</b>	International Business Machines/Statistical Package for the Social Sciences

## **Sommaire :**

<b>Introduction générale</b> .....	02
<b><u>Chapitre 01: système de management de la santé et sécurité au travail</u></b> .....	05
<b>Section 01:</b> Cadre conceptuel, santé et sécurité au travail .....	05
<b>Section 02:</b> conditions de travail et risques professionnel.....	12
<b>Section 03:</b> Système de management de la santé et de la sécurité au travail .....	17
<b><u>Chapitre02: Stabilité des ressources humaines</u></b> .....	25
<b>Section 01 :</b> qualité de vie au travail QVT .....	25
<b>Section02:</b> Les axes de stabilité des ressources humaines .....	27
<b>Section03:</b> Management préventif comme acte de gestion d'anticipation des risques humains	
<b><u>Chapitre 3: Le management de la santé sécurité et la stabilité desressources humaines au sein de Cosider Canalisations</u></b> .....	46
<b>Section 01:</b> présentation de l'entreprise et son SMSST.....	46
<b>Section 02:</b> Politique RH de Cosider Canalisation.....	58
<b>Section 03:</b> présentation de la méthode et analyse des résultats de la recherche.....	76
<b>Conclusion générale</b> .....	121
<b>Bibliographie</b> .....	122
<b>Annexes</b>	

**Introduction générale :**

## **Introduction générale :**

L'amélioration continue dans le processus de gestion des ressources humaines en générale et des conditions et de qualité de vie en particulier constitue une réponse managériale aux impératifs que fait face l'entreprise en permanence.

L'amélioration du cadre de travail tant sur le plan humain et managériale conduit à la recherche de l'équilibre entre le capital humain et le projet de l'entreprise voire même la recherche de la stabilité dynamique des ressources humaines au sein de l'entreprise.

Les entreprises les plus performantes aujourd'hui sont celles qui ne cessent d'investir dans le domaine de l'amélioration continue de l'ensemble de processus régissant l'activité ressource humaine, car il s'agit de plus grand risque potentiel que peut faire l'entreprise.

La maîtrise de ce genre de risque liée au capital humain comme les accidents de travail, les risques professionnels...etc, et d'autres phénomènes peuvent constituer le danger de mort de projet de l'entreprise; s'avère un domaine stratégique de management de l'entreprise moderne notamment dans son approche et ses dimensions, santé et sécurité au travail.

Ce domaine managériale devient désormais une préoccupation fondamentale des managers sur le terrain, car manager le capital humain c'est aussi préserver sa santé, assurer son équilibre, maintenir sa stabilité et assurer sa fidélisation dans le projet de l'entreprise.

Le capital humain ne peut faire l'objet d'un achat ou d'un transfert, car il s'agit essentiellement de la gestion de l'immatérielle. ce capital est aussi complexe, sensible nécessitant des efforts, en matière de prévention de communication et de management dans le sens qualitatif et préventif.

Notre choix à étudier le présente thème de recherche: « **système de management de la santé et sécurité au travail: un levier de stabilité des ressources humaines** » constitue pour nous une préoccupation managériale d'intérêt capitale car il s'agit d'analyser et de comprendre les mécanismes régissant la dynamique de capital humain dans le fonctionnement de l'entreprise.

Ce thème de recherche demeure d'actualité sur les différents plans scientifique académique et pratique même.

Le choix de l'entreprise de cosider canalisation n'est pas due au hasard, il s'agit d'un choix pertinent car l'entreprise au question, dispose une expérience dans le domaine de management et de la conduite des hommes, notamment dans ses aspectts liees au management de santé et de sécurité au travail.cosider est aussi une entreprise industrielle présente en algérie depuis meme l'Ex societé nationale de siderurgie.

S'agissant sur notre contribution scientifique a l'étude de la problématique sur le terrain de l'entreprise en question: **quelle est l'apport de de management de santé et sécurité au travail dans la maitrise des risques humains dans l'entreprise moderne?**

Nous rettenons un ensemble d'axe de préoccupation à savoir:

**Q01:** L'entreprise cosider canalisation dispose t'elle d'une politique cohérente et adapté en matiere de prévention de santé au travail?

**Q02:** Quelle est le role de SMSST dans la stabilité des ressources humaines?

**Q03:** Les efforts que déploie l'entreprise en question dans le domaine de santé et sécurité au travail Participant t-ils a la stabilité de ses ressources humaines ?

Pour répondre a ses axes de problématique nous tenterons de faire appelle a des hypotheses de travail qui constitueront pour nous des pistes de nos travaux de recherches sur le terrains de ladite entreprise

Parmis ses hypotheses nous retenons ceux qui suit

**H1:** l'entreprise dispose d'une politique adapté en matiere de santé et sécurité au travail et réponds aux exigences de son fonctionnement

**H2:** le SMSST a un impact sur la motivation satisfaction et la fédilité des ressources humaines

**H3:** l'expérience de cosider dans le domaine de la prévention de santé et de la sécurité au travail permet la stabilité des ressources humaines.

En ce qui concerne notre méthodologie de recherche et vue la nature de notre theme de recherche nous avons investis une démarche méthodologique et scientifique a savoir dans une premiere phase de recherche nous avons exploré le terrain de notre recherche et délimité meme le champs de notre rechrche voir meme les concepts introduits a savoir le management de la santé et sécurité au travail.

Dans une seconde phase de recherche et qui constitue le prolongement et le renforcement de la phase précédente nous avons tout au long de la préparation dudit mémoire de recherche introduit des outils d'investigation scientifique à savoir l'enquête par questionnaire ayant pour objectif de situer le cadre de perception et de mise en valeur de management de santé dans l'entreprise objet de notre cas d'étude.

Nous avons organisé des entretiens avec les acteurs de l'entreprise l'objectif est de décrypter le contenu de discours des managers voir même les efforts investis et la réalité de terrain

S'agissant de plan de notre mémoire et vue la nature de la problématique de la départ nous avons mis en exergue le plan suivant:

Le premier chapitre a pour objet de définir et d'analyser les concepts clé introduit de notre thème de recherche comme: le système de management de la santé et sécurité au travail ce chapitre se compose de 03 sections:

**Section 01:** Cadre conceptuel, Historique, santé et sécurité au travail

**Section 02:** conditions de travail et risques professionnel

**Section 03:** Système de management de la santé et de la sécurité au travail

Le deuxième chapitre constitue le prolongement de précédent chapitre car il traite: la stabilité des ressources humaines; et il se compose quand à lui en trois sections à savoir:

**Section 01:** qualité de vie au travail QVT

**Section 02:** les axes de stabilité des ressources humaines

**Section 03:** management préventif comme acte de gestion d'anticipation des risques humains

Enfin le troisième chapitre est consacré essentiellement à notre partie pratique: et il constitue la synthèse de notre travaux de recherche. Ce chapitre se compose de trois sections:

**Section 01:** Présentation

**Section 02:** Politique RH de Cosider Canalisation

**Section 03 :** méthodologie d'étude

# **Chapitre 1 :**

**Le système de management de la santé et sécurité au travail.**

## Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

# Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

Le présent chapitre a pour objectif de traiter la notion de management de la santé et sécurité au travail. Il est ainsi scindé en trois sections, on aborde d'abord dans la première section Cadre conceptuel, historique, Enjeux relatifs à la santé et sécurité au travail. Ensuite, la deuxième section nous présentons les conditions de travail et risque professionnel, enfin dans la troisième section est consacrée pour le système de management de la santé et sécurité au travail.

## Section 1 : Cadre conceptuel , santé et sécurité au travail :

Le travail peut représenter une source de satisfaction des besoins, de réalisation personnelle et de sécurité financière comme il peut être une source de danger pour le travailleur s'il n'est pas réalisé dans des bonnes conditions, la santé et la sécurité au travail s'avère préoccupante dans la vie professionnelle des employés.

### **1-1. Concepts relatifs à la santé et sécurité au travail :**

#### **1-1-1. Capital humain :**

Ce concept a été développé pour la première fois en 1961 par Theodore Schultze qui montre qu'il y a deux types de savoir, le savoir-faire et le savoir utile, ses deux formes sont complémentaires pour bâtir un capital humain. « *Ensemble des aspects qualitatifs du travail mise en oeuvre dans le processus de production savoir-faire, état de santé par exemple...* »<sup>1</sup>

#### **1-1-2. accident au travail :**

L'accident au travail est définie comme : « *tout Accident survenu, quelle qu'en soit la cause, par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise* »<sup>2</sup>.

Il y est indiqué que pour qu'un accident soit reconnu d'origine professionnelle, d'où la victime est l'employeur, l'accident doit être déclaré par le médecin de travail en faisant

---

<sup>1</sup> *Le grand Larousse, dictionnaire encyclopédique illustré*, 2016, p.230.

<sup>2</sup> PIERRE-OLIVIER(V) et alii:« *Guide pour la mise en place d'un système de management de la santé et sécurité au travail* », afnor,paris ,2007,p.03.

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

certaines formalités pour qu'elle soit reconnue. CHRISTOPHE Parmentier dans son ouvrage a défini l'accident du travail comme : « *un accident survenu, quel que soit la cause, par le fait ou à l'occasion du travail. Il y a un fait accidentel à l'origine d'une lésion certaine, corporelle ou psychique* »<sup>1</sup>

### **1-1-3.maladie professionnelle :**

C'est une maladie à la cause principale liée au travail, elle est définie comme : « *conséquence négative sur la santé de l'exposition plus ou moins prolongée à un risque qui existe lors de l'exercice habituel de la profession* »<sup>2</sup>

Maladie physique : mal de dos, eczéma entre autres – les insomnies, les alertes cardiaques ou les ulcères,

Maladie morale : le stress, problèmes psychiques...etc

### **1-1-4. sécurité :**

Selon le Petit Larousse « *La Sécurité est une situation dans laquelle quelqu'un, quelque chose n'est exposé à aucun danger, à aucun risque d'agression physique, d'accident, de vol, de détérioration. Cette installation présente une sécurité totale* »<sup>3</sup>.

On parle du principe du risque zéro. Cependant, cette définition n'est pas adaptée à l'environnement de l'entreprise ou le risque zéro n'existe pas.

La sécurité recouvre le domaine de la santé et de la sécurité au travail et comprend les accidents du travail et les maladies professionnelles, elle a évolué grâce à l'apparition de textes et de réglementation. En 1996, Henri FAYOL dans son livre Administration industrielle et générale, considérait que la fonction de sécurité était aussi importante que la fonction de production et commerciale. Pour lui, la fonction sécurité était « *une tâche permanente et essentielle de gestion* »<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> CHRISTOPHE, (P) : « *Encadrer le parcours professionnels* », édition DUNOD, Paris, 2011, p.79.

<sup>2</sup> PIERRE-OLIVIER (V) et alii: *op.cit*, P.04.

<sup>3</sup> Petit Larousse, dictionnaire multimédia, 2010.

<sup>4</sup> DI GIULIO, (J) : « *le management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement* », Mémoire de master en science de gestion, université de Reims Champagne-Ardenne, 2011, P.25.

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

### **1-1-5.la santé/ sécurité au travail :**

santé et sécurité au travail est défini comme « *Conditions et facteurs qui affectent, ou pourraient affecter, la santé et la sécurité des employés ou d'autres travailleurs(y compris les travailleurs temporaires et le personnel détaché par sous-traitant), des visiteurs, ou de toute autres personnes présentes sur le lieu de travail* »<sup>1</sup>

La sécurité peut être définie comme l'absence de risque de dommage inacceptable Mais elle peut toucher différents domaines <sup>2</sup> :

- La sécurité des personnes dans leur vie domestique ou dans leur travail.
- La sécurité nationale (armée) ou territoriale (douane).
- La sécurité des systèmes d'information (sécurité informatique).
- La sécurité des matériels et installations (assurance).
- La sécurité des produits (jouets, alimentation...).

Ces définitions montrent que la sécurité est une notion subjective puisqu'elle est dépendante de l'état d'esprit de la personne et son sentiment de sécurité, et qu'il existe plusieurs significations et visions de la sécurité.

### **1-2. Les grandes dates de santé et sécurité au travail (SST) :**

Au 19<sup>ème</sup> siècle l'industrialisation s'accompagne de nombreux accidents du travail dus aux conditions de travail très pénibles. L'espérance de vie d'un ouvrier est réduite et la protection sociale est quasi inexistante.

Mais c'est dans la même période que l'on voit apparaître le début de la législation du travail. Les mouvements sociaux revendiquent l'amélioration des conditions de travail ainsi

---

<sup>1</sup> BS OHSAS 18001, afnor ,2007, p.03.

<sup>2</sup> COURDEAU, (D): « *Le management de la santé et de la sécurité au travail : Maîtriser et mettre en œuvre l'OHSAS 18001* », édition AFNOR, paris, 2009. P.01.

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

que la mise en place d'une protection sociale. Ce sont les grands débuts du syndicalisme et la création du corps des inspecteurs du travail<sup>1</sup>:

- 1892 (2 novembre) : création du corps d'inspecteurs du travail, fonctionnaires d'Etat, chargés de veiller au respect des lois sociales. La déclaration des accidents du travail devient obligatoire.
- 1893 (12 juin) : premiers textes concernant « les conditions d'hygiène et de salubrité » dans les établissements industriels « nécessaires à la santé du personnel ».

La santé et la sécurité au travail est d'abord considérée comme une affaire personnelle et très peu prise en compte par l'employeur. C'est au 20<sup>ème</sup> siècle que la plus part des évolutions majeures feront leurs apparitions. Le renforcement de la réglementation va donc inciter, voir obliger les employeurs à mettre en place toute une organisation autour de la santé et la sécurité au travail. On peut distinguer les dates suivantes<sup>2</sup>:

- 1906 (25 octobre) : naissance du « ministère du Travail et de la Prévoyance sociale ».
- 1910 (28 décembre) : Création du Cde du travail.
- 1919 (27 octobre) : Création du premier tableau de maladie professionnelle consacré aux intoxications au plomb et à ses composés.
- 1945 (4 octobre) : Création de la sécurité sociale.
- 1947 (1<sup>er</sup> août) : Décret instituant les comités d'hygiène et de sécurité (CHS), pour favoriser la prévention des risques professionnels dans les entreprises.

De plus, les grandes catastrophes de la 2<sup>ème</sup> moitié du 20<sup>ème</sup> siècle mettront à jour de nouvelles lacunes en matière de santé et sécurité aussi bien pour le personnel des entreprises que pour les populations alentours. De ce fait, la réglementation se verra une nouvelle fois renforcée. On verra entre autre apparaître les notions d'étude de dangers et de plan d'opération interne<sup>3</sup> :

---

<sup>1</sup> CASPECUR (C) : « *Manager santé et sécurité au travail : Pour une approche humaine de la prévention des risques* », Dunod, Paris, 2013. P. 13

<sup>2</sup> Ibid, PP. 15-16.

<sup>3</sup> CASPECUR (C) : Op.cit, p16.

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

- 1973 (27 décembre) : Promulgation d'une loi relative à l'amélioration des conditions de travail (durée, horaires, organisation matérielle, facteurs physiques etc.) et création de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact), placée sous la tutelle du ministère de l'Emploi.
- 1982 (23 décembre) : Création des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) pour les entreprises de plus de 50 salariés, qui remplacent les anciens CHS. La loi institue également la possibilité pour les salariés de se retirer d'une situation de travail présentant un danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé.
- La prise en compte de la santé et la sécurité au travail va devenir un incontournable dans la gestion d'une entreprise. C'est à ce moment que se dessineront les bases du système de management de la santé et la sécurité au travail.

La notion de pérennité des entreprises sera le deuxième paramètre qui renforcera l'idée d'un système de management de la santé et la sécurité au travail. La fin du 20ème siècle n'est plus la période de la productivité mais celle de la rentabilité. Les industriels vont se concentrer sur les profits et le contrôle des dépenses tant au niveau humain qu'au niveau matériel. Les coûts induits par un manque de gestion de la santé et de la sécurité au travail seront vite pointés du doigt et feront l'objet d'une attention particulière de la part des industriels<sup>1</sup> :

- 1991 (31 décembre) : la définition d'une politique de prévention propre à chaque établissement et la mise en place du document unique d'évaluation des risques dont la responsabilité incombe à l'employeur.
- 1996 (24 décembre) : Décret d'interdiction de l'amiante.
- 1998(13 juin) : loi d'orientation et d'interdiction relative à la réduction du temps de travail
- 2002 (17 janvier) : loi de modernisation sociale portant notamment sur les services médicaux du travail (mise en place de la pluridisciplinarité, principe d'indépendance des médecins du travail et des intervenants en santé).
- 2011(20 juillet) : Nouvelle réforme de la médecine du travail. Cette loi redéfinit les missions des services de santé au travail, notamment la prévention de la pénibilité, et réforme leur organisation

---

<sup>1</sup> Ibid ,PP 17-18

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

### **1-3. enjeux relatifs à la santé et sécurité au travail :**

Les principaux enjeux relatifs à la santé et sécurité au travail sont les suivants <sup>1</sup> :

- Santé-Sécurité au travail et prise en compte de l'environnement sont étroitement liées : l'utilisation de certains produits allergènes, ou dangereux à manipuler, constitue à la fois un danger pour le personnel et les usagers mais aussi pour l'environnement.
- Certains produits chimiques, notamment produits d'entretien, peintures, etc. sont susceptibles de causer d'importantes atteintes à la santé lors de leur manipulation mais aussi lors de leur transport, stockage.
- De meilleures conditions de travail améliorent l'efficacité du travail et le climat social au sein des services.
- Les risques psychosociaux (qui regroupent le stress au travail, les violences au sein de la structure ou externes, l'épuisement professionnel, les formes de mal-être, de souffrance, de malaise ressenties par les collaborateurs...) augmentent depuis de nombreuses années et ont des origines diverses, souvent liées à l'évolution des modes de travail et d'organisation.

On cite aussi quelques enjeux clés:

#### ❖ Enjeux humain :

- Préserver l'intégrité physique et morale des salariés
- Eviter les accidents et les maladies professionnelles
- Maitriser et réduire les risques.

#### ❖ enjeux social :

- Valorisation des hommes et des femmes quels que soient leur appartenance sociale et hiérarchique
- Amélioration du climat social
- Amélioration de la communication montante et descendante

---

<sup>1</sup> <http://www.ecoresponsabilite.ademe.fr> (consulté le 15/02/2018 à 22:46)

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

- Notion «gagnant-gagnant» pour établir une relation adulte-adulte avec des engagements réciproques

### ❖ enjeux juridiques :

- Respect de la réglementation
- Connaissance des ces droits et devoirs (responsabilité civile, responsabilité pénale,...)
- Preuve de bonne foi en cas d'accident grave

### ❖ Enjeux économiques :

- Augmentation de la productivité
- Réduction des accidents du travail et des maladies professionnelles (diminution des cotisations CRAM: compte employeur)
- Réduction du taux d'absentéisme

### ❖ Enjeux commerciaux :

- Jouir d'une image positive rassure les assureurs, attire les nouveaux clients, les investisseurs (banquiers, actionnaires,...) et favorise le recrutement de salariés compétents.

### **1-4. La Place de sécurité dans la vie de l'être humain :**

L'amélioration des conditions de travail et de sécurité est un sujet faisant l'objet des chercheurs car ce sont présenté parmi les besoins fondamentales de l'être humain selon le pyramide d'ABRAHAM Maslow.

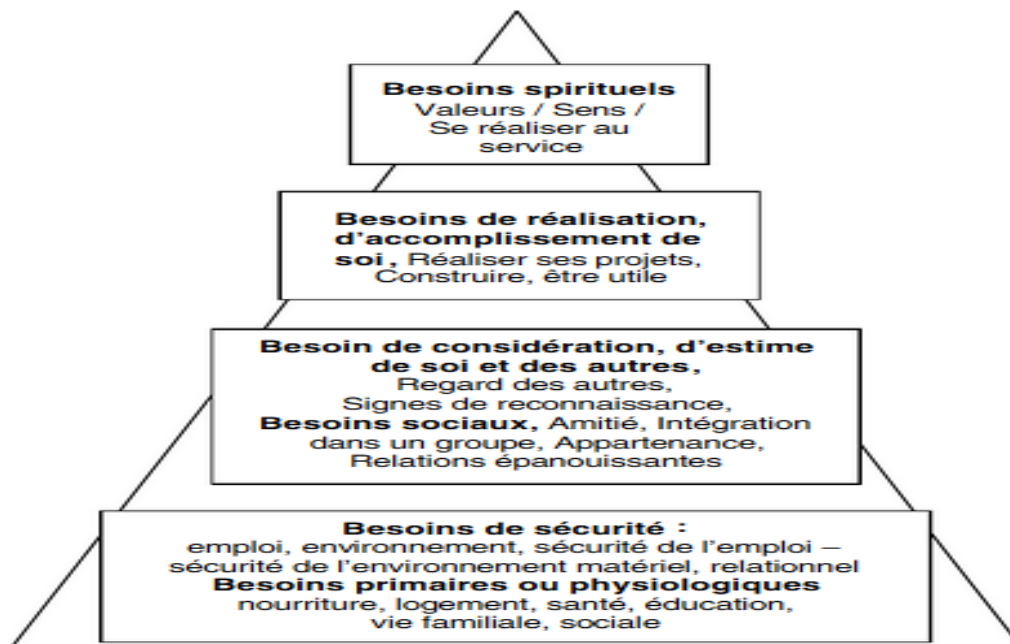
Nous trouvons le besoin de sécurité se trouve juste après les besoins primaires et physiologique, d'ou l'importance de sécurité de tout sorte : sécurité de la vie privé , la vie professionnel, sécurité d'emploi, de l'environnement , de lieu de travail....etc<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> AYENSA, (C) : « souffrance au travail », édition Medias Collection Initiations, paris, 2011, p.39

## Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

Figure n°01 : les besoins de l'être humain



### **Hiérarchisation des besoins de l'être humain**

Librement adapté à partir de la pyramide de Abraham Maslow /1950)

Source: AYENSA, (C) : « souffrance au travail », édition Medias Collection Initiations, paris, 2011, p.39.

## **Section 02 : conditions de travail et risques professionnel**

Les conditions de travail sont d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent sur leur lieu de travail. Elles comprennent la pénibilité et les risques du travail effectué ainsi que l'environnement de travail, cette section est scindé en trois sous section, la première est pour les conditions de travail, la deuxième sous section est consacré pour les risque professionnel et enfin le lien santé-travail et risque professionnel

### **2-1. Les conditions de travail :**

En matière de sécurité et de santé au travail, les conditions de travail se rapportent, entre autres aux :

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

### **2-1-1.mesures générales d'hygiène, de sécurité et de santé au travail :**

La sécurité et la santé au travail regroupent les règles d'hygiène, la sécurité et la santé au travail.

#### **2-1-1-1.L'hygiène et sécurité au travail :**

La sécurité et l'hygiène sont des aspects à prendre en compte dans l'analyse des conditions de travail. La sécurité peut se définir par l'absence de lésions et d'atteinte à la santé physique et mentale. L'hygiène concerne la propreté, la mise à disposition d'installations sanitaires<sup>1</sup>.

Le Bureau International du Travail a défini l'hygiène au travail comme la science qui permet de prévoir, d'identifier, d'évaluer et de maîtriser les facteurs et les contraintes propres au travail ou qui en résultent et qui sont susceptibles d'entraîner la maladie, l'altération de la santé et du bien-être des travailleurs, tout en tenant compte des impacts éventuels sur la communauté avoisinante et sur l'environnement général<sup>2</sup>.

Les règles d'hygiène sont relatives à la propreté permanente des locaux, à la salubrité des lieux de travail, aux facteurs de nuisance, les vestiaires, les installations sanitaires...etc.

Les règles de sécurité au travail sont relatives aux mesures individuelles ou collectives de protection contre les accidents de travail. Elles concernent les machines, les outils et autres accessoires de travail nécessaires à la réalisation du travail. La lutte contre l'incendie représente un important volet de la sécurité au travail.

#### **2-1-1-2.Le médecin de travail :**

Il veille sur la santé des salariés et conseille l'employeur sur l'ensemble des problématiques liées aux conditions de travail

---

<sup>1</sup> LISE, (M) et FRANCIS (C): « Le CHSCT Prévention des risques professionnels et qualité de vie au travail », édition AFNOR, France, 2016, p.73.

<sup>2</sup> HERMINE, (V) : « Problématique de la sécurité et de la santé au travail », Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) du Bénin - diplôme d'inspecteur du Travail, 2005 .

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

L'hygiène, la sécurité et la santé des travailleurs, le respect de l'environnement et la satisfaction de toutes les parties prenantes se représentent la préoccupation de toute l'entreprise notamment dans le secteur d'industrie.

### **2-1-2.Mesures organisationnelles du travail :**

Relatives à la durée du travail, aux heures supplémentaires, aux repos, au travail de nuit etc. La durée du travail est celle pendant laquelle le travailleur est sous la subordination juridique de son employeur. Il exécute son activité professionnelle sous la direction et l'autorité de son employeur. En Algérie la durée légale de travail est fixée à quarante-quatre (44) heures par semaine dans les conditions normales de travail. Elle est répartie au minimum sur cinq (5) jours ouvrables.<sup>1</sup>

### **2-2.Risque professionnel :**

Un risque professionnel est un événement dont l'occurrence met en danger des personnes dans le cadre de l'exercice de leur métier. Les événements qui conduisent à des risques professionnels sont souvent connus, mais ils sont incertains, surtout pour les effets conjugués, dont la combinaison peut aboutir à un très grand nombre de possibilités. La totalité des risques possibles ainsi rencontrés dans les établissements industriels, commerciaux, administratifs, dans les infrastructures routières, portuaires ... ou dans les moyens de transport et les chantiers, est bien difficile à établir tant les situations sont diverses ; il en est de même pour les mesures de prévention ou de maîtrise des dangers afférents, dont on doit établir des priorités dépendant de leur criticité<sup>2</sup>

#### **2-2-1.accident professionnel et maladie professionnelle :**

La maladie professionnelle est à distinguer de l'accident de travail , c'est une maladie causé par l'environnement du travail et apparu après des années du travail ou pendant la vie professionnelle, un risque ou un accident du travail est considéré comme tel tout accident dont un travailleur est victime pendant et par le fait de l'exécution du contrat de travail , une maladie professionnelle peut être un résultat d'un accident professionnelle.

---

<sup>1</sup> Code du travail algérien, durée du travail Art 22.

<sup>2</sup> <http://www.officiel-prevention.com> (consulté le 25/05/2018 a 19:15)

## Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

Tableau n°01 : maladie professionnel et accidents professionnel

Maladie professionnelle	Accident professionnelle
<ul style="list-style-type: none"><li>- Peut apparaitre pendant ou après la vie professionnelle</li><li>- Des maladies relatifs au l'exercice professionnel et reconnues par la médecine de travail</li><li>-se trouve dans le tableau des maladies professionnelles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- l'accident doit avoir eu lieu pendant l'exécution du contrat de travail</li><li>- Un événement soudain</li><li>- il est difficile de les connaitre et les prévenir</li><li>- Un fait accidentel entraînant une lésion corporelle (physique ou psychologique)</li><li>- existence des malaises dans le lieu de travail(le degré de qualification a un accident)</li></ul>

**Source** : élaboré par nos soins

La plupart des maladies sont découvertes en dehors de l'entreprise, il peuvent être présentées sous forme de Certaines addictions – alcool, tabac, drogues, alimentation..., nous pouvons citer comme exemples : les maladies psychosociaux qui ont des effets secondaires sur la santé mentale des salariés comme le stress qui peuvent avoir des conséquences grave comme le suicide au travail , des maladies physiques : asthme, l'hernie d'escale..., tout dépend de la nature de l'exercice professionnelle.

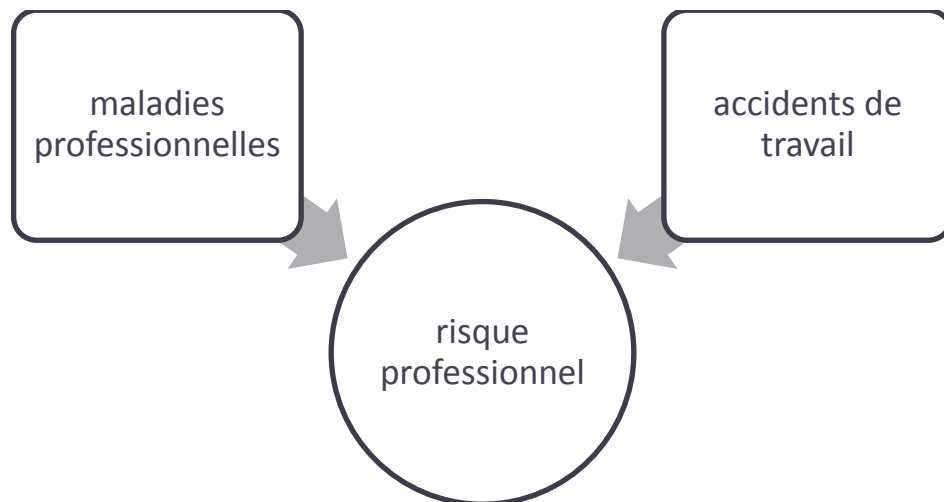
SANDRINE Ferrand dans son ouvrage a cité le suicide stimulé par l'environnement du travail, parmi les maladies professionnels « *[.]Un meurtre ou d'un suicide, on recherchera essentiellement la motivation dans l'acte. Si là encore, le travail a joué un rôle déterminant, le suicide ou le meurtre sera qualifié d'accident du travail. Exemples : suicide suite à un entretien individuel de licenciement, tentative de suicide suite à harcèlement moral, meurtre d'un collègue ou d'un supérieur hiérarchique... »<sup>1</sup>*

Hors, le risque professionnel est représenté a la fois dans les maladies professionnels, et tout genre d'accidents de travail.

<sup>1</sup> SANDRINE, (F) : « *Les accidents du travail et maladies professionnelles* », GERESO Édition, 6eme édition, 2018, paris, p.19.

## Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

Figure n°02 : les risques professionnel



Source : élaboré par nos soins

### **2-3. Le lien santé-travail et risque professionnel :**

Le travail peut avoir des effets négatifs sur la santé de l'homme au travail et des facteurs psycho-sociaux (stress, vole, harcèlement...) Cette relation peut s'analyser à deux égards, à savoir :

#### **2-3-1.Pour l'employé :**

##### **2-3-1-1. L'impact du travail sur la santé morale du travailleur :**

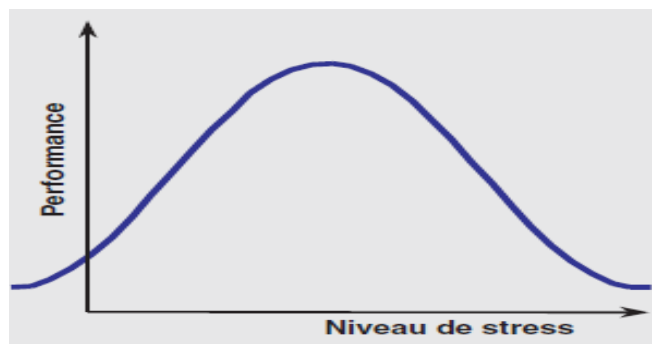
Il existe d'ailleurs une relation bien connue entre niveau de stress et niveau de performance. Dans un premier temps, le stress accroît la performance, puis lorsque le seuil de stress « maximum productif » est dépassé, le niveau de performance chute alors que le stress continue de croître. C'est alors que naît le risque d'accident<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Bernard, (B) et Philippe (C) : « gestion des risques », édition d'organisations, 2ème édition, 2004, paris, p.157.

## Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

Figure n°03 : la relation stress/performance



Source : Bernard, (B) et Philippe (C) : Op.cit, page.157.

Par ailleurs ces risques psychosociaux ont des effets sur le bon déroulement de travail qui ils s'appellent Effets des RPS

L'impact des RPS peut se traduire :

- pour l'entreprise, par de l'absentéisme, du turnover, des dysfonctionnements, etc...
- pour les opérateurs, par une altération de leur santé physique et mentale (dépression, troubles du sommeil, TMS, maladies cardiovasculaires, etc.)<sup>1</sup>

### **2-3-1-2.Les effets du travail sur la santé physique :**

L'homme, au cours de la réalisation d'un travail, est exposé à une multitude de facteurs de nuisance qui sont, le plus souvent, à la base de la survenance des accidents de travail et des maladies professionnelles, conséquences des risques professionnels.

Les accidents de travail et les maladies professionnelles portent une atteinte grave à l'intégrité physique et mentale du travailleur. Les lésions provoquées sont le plus souvent des causes d'incapacité absolue, partielles ou permanentes et d'invalidité de la victime.

### **2-3-2. les effets des accidents du travail sur l'entreprise :**

---

<sup>1</sup> LISE (M), FRANCIS (C):op.cit, p.78.

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

Les accidents de travail ont un impact très important dans le dysfonctionnement de système de production <sup>1</sup>

Il existe deux indicateurs pour mesurer le niveau du risque :

- le taux de fréquence des accidents avec arrêt :

Il indique la fréquence des accidents par rapport au temps de travail c'est le nombre d'accidents avec arrêts pour 1 millions d'heures travaillées, la formule qui permet de la calculer est la suivante :

$$\text{Taux de fréquence des accidents avec arrêt} = \frac{\text{nombre d'accidents}}{\text{nombre d'heures travaillées}}$$

- le taux de gravité des impacts temporaires :

Il exprime le nombre des jours perdus par 1000 heures de travaille selon la formule suivante :

$$\text{Le taux de gravité des impacts temporaires} = \frac{\text{nombre d'accidents avec arrêts} * 10 * 6}{\text{nombre d'heures travaillées}}$$

Le SMSST est un système visant à améliorer les performances d'une entreprise en matière de Santé et de Sécurité au Travail (SST) en combinant politique de prévention, moyens et personnel dans une démarche d'amélioration continue, dans cette section nous allons aborder dans la première sous section la notion de SMSST, ensuite, la deuxième est pour le référentiel de management en santé et sécurité au travail, puis la politique STT selon le référentiel OHSAS18001, et enfin, les avantages de SST.

### **Section 03 : Système de management de la santé et de la sécurité au travail**

#### **3-1. Définition SMSST :**

---

<sup>1</sup> KALACHE, (k), ALLAOUA, (M): « *l'impact de la motivation sur la stabilité du personnel* », mémoire de licence en science commerciales, spécialité management, EHEC alger, 25<sup>ème</sup> promotion, 2012, p.30.

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

Le système de management de la santé et sécurité au travail est définie comme « *La partie d'un système de management global qui facilite le management des risques associés aux activités de l'organisme relatifs à la santé et à la sécurité au travail. Ceci comprend l'organisation, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les processus et les moyens nécessaires pour développer, mettre en œuvre, réaliser, revoir et tenir à tour la politique de l'organisme en matière de santé et de sécurité au travail* »<sup>1</sup>.

Aussi il est définit comme : « *la partie du système de management général d'un organisme utilisée pour élaborer et mettre en oeuvre sa politique SST et gérer les risques pour la SST* »<sup>2</sup>

La mise en place d'un SMSST est une démarche volontaire exprimée par l'entreprise visant à améliorer l'image de l'entreprise à travers l'anticipation des changements socioprofessionnels, la réduction des dysfonctionnements en SST ainsi que l'augmentation de

La rapidité de détection et de prévention contre les risques prévisionnels de SST. Les acteurs internes et externes de l'entreprise sont responsables de la réussite de l'application d'un SMSST sur la structure de l'organisation, ces acteurs sont : le manager de l'entreprise, le médecin du travail, l'infirmier du travail, le psychologue du travail, l'intervenant en prévision des risques professionnels, le responsable sécurité et les salariés.

Le SMSST aide l'entreprise a :

- Définir les objectifs mesurables
- Fournir le feed back et précise les ressources nécessaires adaptées et conformes aux objectifs et cibles
- Procéder périodiquement à une évaluation crédible , (développement durable)
- Utiliser les techniques de reconnaissance pour supporter le changement de comportement.
- Mesurer et diffuser les indicateurs de performance.

### **3-2.Le référentiel de management en santé et sécurité au travail :**

---

<sup>1</sup> Blondin-Séguineau,(C) : « *Guide pour la mise en place d'un système de management de la santé et sécurité au travail* »,afnor,france,2007, p.04.

<sup>2</sup> IBID, p.03.

## Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

### 3-2-1.Définition:

**OHSAS18001: Occupational Health and Safety Assessment Séries.** Cette spécification a été créée pour répondre à la demande urgente des entreprises de disposer d'une norme fournissant un « cadre » sur les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail selon laquelle leur système peut être évalué et certifié. Elle est écrite pour être compatible avec les normes ISO qualité et environnementales (9001 et 14001).<sup>1</sup>

La sécurité au travail et la protection de la santé revêtent une importance toujours croissante pour tout organisme. Le référentiel OHSAS 18 001 a été publié en 1999 par un groupement international d'une quinzaine d'organismes certificateurs. Ce référentiel a été mis à jour en 2007. Le standard OHSAS 18 001 : 2007 a établi un certain nombre de critères d'évaluation d'un système de management de la santé et la sécurité au travail. Une entreprise qui satisfait incontestablement à ces exigences gagne la confiance de ses clients, de ses fournisseurs, de son personnel, des autorités, des investisseurs et de la collectivité. Elle est en mesure de montrer que son comportement, adapté aux contraintes liées à la sécurité, est intégré dans les processus internes, qu'il lui permet de réaliser de meilleurs résultats<sup>2</sup>.

### 3-2-2.Source d'influence :

Les entreprises qui mettent en œuvre des systèmes de management de la sécurité s'appuient à la base sur l'une des trois sources d'influence suivantes<sup>3</sup>:

- **L'influence réglementaire :** qui impose à certains établissements si ce n'est un système de management de la sécurité, des prescriptions relevant très souvent des composantes classiques des systèmes de management.
- **L'influence normative :** qui implique d'appliquer les exigences des normes, ayant l'avantage de fournir la structure du système de management laissant le plus souvent

---

<sup>1</sup> GILLET-GOINARD,(F): « Batir un SMI » ,édition d'organisations,paris ,2006,p.41.

<sup>2</sup> Gillet (G) et alii: « *Les fondements de management intégré : qualité, sécurité, environnement* », édition AFNOR, France, 2003, p.12.

<sup>3</sup> GAITAN (G), GAUTHEY (O), BERNARD (X): « *les clés de la santé de sécurité au travail* », édition AFNOR, france,2014, p.53.

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

l'entreprise libre de se doter des moyens qu'elle juge nécessaires pour satisfaire aux exigences de ces mêmes normes.

- **L'influence de l'entreprise :** qui au travers de ses engagements et de ses risques propres, induit une prise en compte par tous les maillons de l'entreprise de la sécurité

### **3-2-3. Les parties prenantes de l'OHSAS18001:**

Les parties intéressées (parties prenantes) représentent l'ensemble des acteurs individuels ou collectifs intéressés par la création de valeur de l'entreprise, elles influencent les décisions, les orientations et les valeurs d'une organisation l'obligeant ainsi à avoir une responsabilité sociétale.

Les parties prenantes englobent aussi bien les acteurs internes qu'externes à l'entreprise:<sup>1</sup>

#### **❖ Les parties prenantes internes :**

Il s'agit de l'ensemble des acteurs internes qui peuvent orienter et influencer positivement ou négativement sur la bonne santé de l'entreprise. Ces acteurs sont : Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail CHSCT, les dirigeants (managers), les salariés et les syndicats, le médecin de travail.

#### **❖ Les parties prenantes externes :**

Il s'agit de l'ensemble des acteurs externes qui exercent une pression d'adaptation et de changement selon les exigences de la responsabilité sociétales. Ces acteurs sont : les clients, L'inspecteur du travail, de l'environnement et des employés. Les parties prenantes externes sont multiples et englobent aussi les citoyens d'une collectivité, les collectivités locales, les ministères (représentants de l'état), les institutions supranationales comme l'OMC, le CNUCED, la banque mondiale, le FMI, ... etc.

### **3-2-4. Les exigences principales de L'OHSAS 18001 :**

---

<sup>1</sup> <https://www.spidermak.com/fr/ed-freeman-theorie-parties-prenantes> (consulté le 26/04/2018).

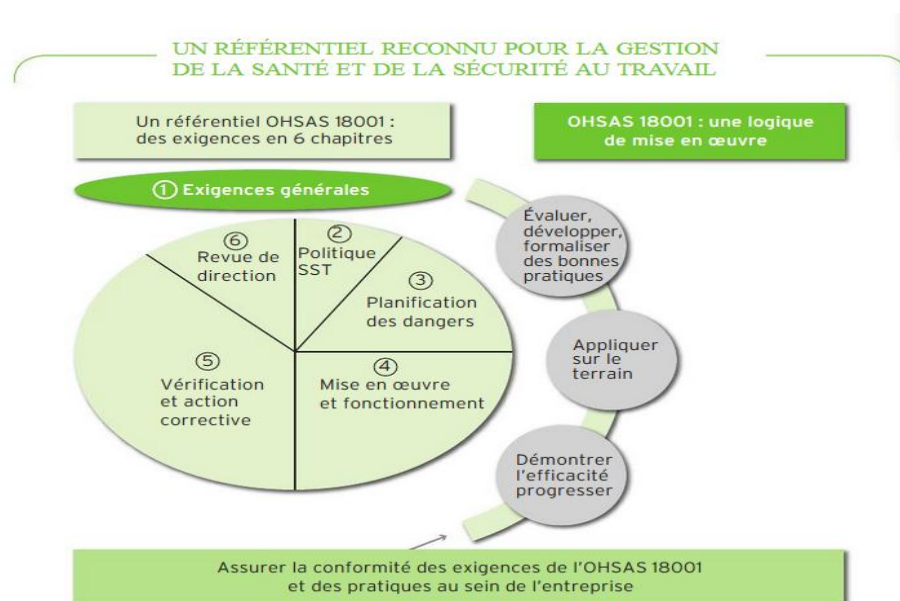
## Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

Ce référentiel comporte, comme la norme ISO 14001, 4 chapitres clés et 6 sous-chapitres pour les exigences système.<sup>1</sup>

- ❖ Domaine d'application
- ❖ Publications de référence
- ❖ Termes et définitions
- ❖ Éléments du système de management de la santé et sécurité au travail

C'est le référentiel connu comme un texte de référence en matière de santé sécurité, composé de Six chapitres :

Figure n°04: les composantes de l'OHSAS18001



Source : GILLET(G), et alii : « *La Boîte à outils en Santé-Sécurité-Environnement : 64 outils et méthodes* », édition DUNOD, 3<sup>ème</sup> édition, 2017, p.24.

### 3-3.Politique STT selon le l'OHSAS18001 :

<sup>1</sup> GILLET-GOINARD,(F):*opcit*,p.42.

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

Pour instaurer un système de management fiable, la direction doit affirmer les principes de prévention. L'expression de la politique SST constitue un texte fondateur, base de la culture d'entreprise. La politique est destinée à une communication à usage interne à l'ensemble des salariés. C'est aussi un moyen de communication externe :

### **3-3-1.Exigences légales et autres :**

- le Code du travail ;
- l'ILO-OHS 2001 ;
- les règles de fonctionnement du comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

### **3-3-2. Mise en œuvre et fonctionnement Ressources et responsabilités :**

La responsabilité de la SST incombe à la direction. Celle-ci doit définir, consigner par écrit et communiquer l'organisation (organigramme) mise en place. Les rôles, responsabilités et autorités de chaque fonction doivent être définis dans les fiches de fonction. L'affectation un ou plus employé pour l'accomplissement des tâches de poste sst.

### **3-3-2.Mise en œuvre et fonctionnement Compétence, formation et sensibilisation :**

Beaucoup d'accidents surviennent à la suite d'une erreur humaine. Souvent, c'est la conséquence d'une méconnaissance des risques encourus. La formation coûte cher, toutefois elle représente un investissement, notamment dans le cadre de la gestion des compétences pour accroître la sécurité et les performances de l'organisme

### **3-3-3.Mise en œuvre et fonctionnement Communication, participation et consultation :**

La mise à disposition d'informations (ou de données) est un vecteur important pour obtenir la participation active du personnel aux projets de l'organisme. L'échange d'information doit fonctionner dans les deux sens afin d'obtenir la Participation de tous les acteurs.

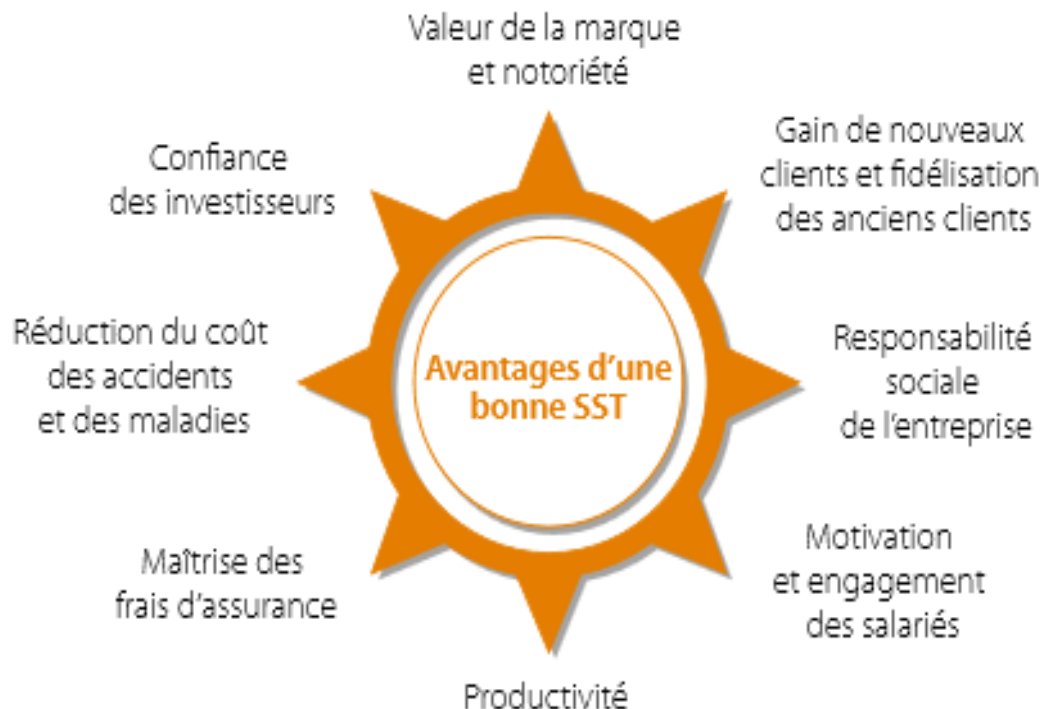
### **3-4.Les avantages de SST :**

## Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité au travail (SST) présente des avantages pour l'entreprise. Parmi les avantages attendus<sup>1</sup> :

- diminuer les accidents et les maladies professionnelles,
- assurer la prévention et la protection des salariés internes et des salariés des entreprises extérieures,
- agir sur les situations dangereuses pour éviter l'accident,
- améliorer la gestion de la santé-sécurité,
- favoriser et pérenniser les bonnes pratiques,
- améliorer la motivation du personnel et les conditions de travail,
- donner un moyen de contrôle de la gestion en place

Figure n°05 : les avantages d'une bonne SST



Source: <https://osha.europa.eu/fr> (consulté le 16/05/2018 à 00 :14).

<sup>1</sup> <https://osha.europa.eu/fr> (consulté le 16/05/2018 à 00 :14).

## **Chapitre 1 : système de management de la santé et sécurité au travail**

Au sein de toute entreprise, il faut évaluer les risques professionnels pour les identifier et ensuite les classer afin de mettre en place des actions de prévention.

Cette évaluation permet de définir les actions préventives les plus appropriées, couvrants les dimensions technique, organisationnelle et humaine.

L'évaluation des risques professionnels constitue l'un des principaux leviers de progrès dans l'entreprise. Elle lui est utile puisqu'elle peut contribuer à améliorer son fonctionnement tout au long de son évolution, en consolidant la maîtrise des risques avérés mais également en pointant l'apparition de risques à effets différés ou de nouveaux risques, en particulier ceux qui sont liés aux nouvelles organisations ou à de nouveaux procédés industriels.

La santé et la sécurité au travail est l'un des indicateurs la plus importants dans tout les entreprises, ce qui montre la contribution de la mise en place d'un système de management santé et sécurité au travail dans le marketing ressources humaines.

En effet, l'amélioration des conditions de travail influent sur la motivation des salariés et leur comportement au travail et lui permettent d'être fidele a leur postes ce qui permet la stabilisé des ressources humaines et par conséquent la stabilisé des entreprises.

## **Chapitre 2 :**

# **Stabilité des Ressources humaines**

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

### **Chapitre02 : stabilité des ressources humaines :**

La stabilité renvoie à un équilibre permanent, et une résistance aux contraintes normale, la stabilité de facteur humain est considéré comme étant l'un des facteurs les plus importants qui influe sur la stabilité de l'entreprise, car dépendant surtout de la capacité l'expérience, la volonté de l'homme dans son travail, donc la façon dont il pourra mener sa tâche se répercuta sur la productivité. Ce chapitre est scindé en trois sections, nous allons traiter la notion de qualité de vie au travail. Ensuite, la deuxième section est consacrée pour les axes de stabilité des ressources humaines, et enfin la troisième section management préventif comme acte de gestion d'anticipation des risques humains.

#### **Section 01 : qualité de vie au travail QVT**

La démarche qualité est autant un outil de perfectionnement des techniques de management des ressources humaines, l'innovation est en pointe sur l'utilisation de ce management Qualité. En parallèle, les conséquences négatives comme burn-out, l'absentéisme, turn over se multiplient et il était intéressant de chercher à comprendre si ces phénomènes étaient liés et comment et pourquoi ceux-ci apparaissent

##### **1-1. Définition :**

En juin 2013, L'Accord National Interprofessionnel sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail (ANI) a défini la notion de QVT comme étant « *les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci, déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte.* »

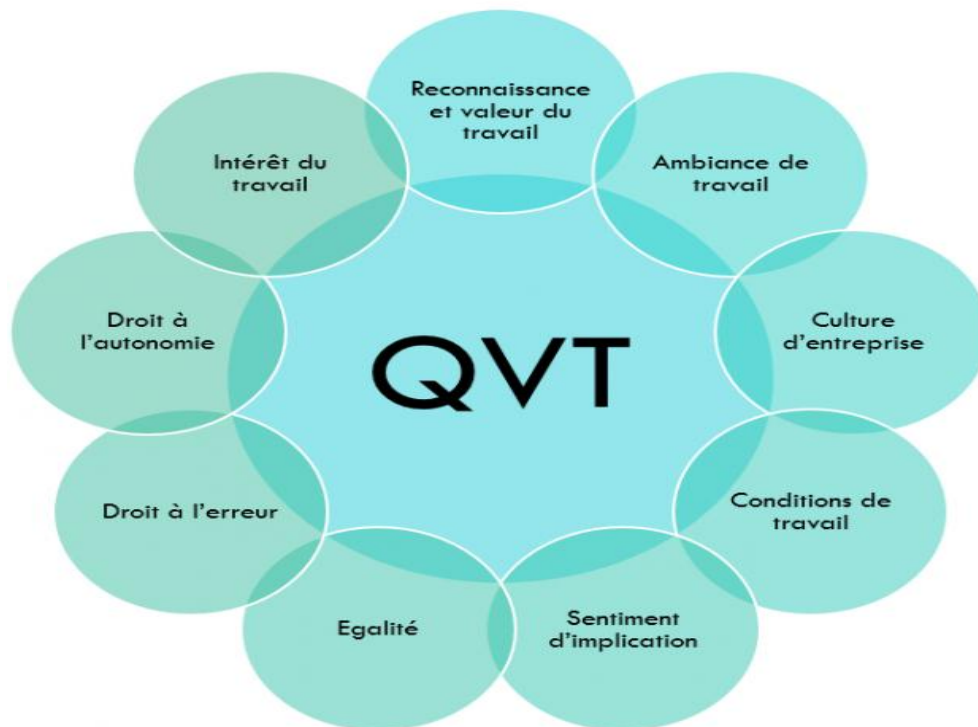
Cette nouvelle vision séduit aujourd'hui de plus en plus d'entreprises car elle s'articule autour du bien être des salariés. Pour ce faire il faut être attentif aux conditions de travail mais pas seulement. L'environnement de travail, les relations de travail et le climat social sont tout aussi important. Il est impératif que le dialogue social s'ouvre et que les décisions soient prises unanimement, autant par les salariés que par leurs dirigeants. Une

## Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :

organisation de travail est bien sûr à prévoir sans quoi il sera difficile de faire ressortir les axes d'amélioration<sup>1</sup>

### 1-2. Les composantes de QTV :

Figure n°01 : composantes de QTV



Source : [www.blog.hub-grade.com](http://www.blog.hub-grade.com) consulté le (27/05/2018 à 23 :34)

### 1-3. La qualité de vie au travail et la productivité :

Par une volonté de rationalisation du travail, en vue d'accroître la productivité et les gains de l'entreprise. Les conditions de travail qui en résultent, apparaissent néfastes sur le plan de la santé physique et morale des salariés a vision uniforme et déterministe de l'individu au travail , elle est Centrée sur les besoins au travail de l'individu, et développe une approche plus individuelle et sociale du travail, L'amélioration des conditions de travail est envisagée à travers une certaine « émancipation » du salarié : ses motivations, sa satisfaction, l'autonomie et les marges de manœuvre que lui procure son positionnement hiérarchique. Si cette approche ne semble a priori pas générer de troubles professionnels, elle constituera, en

<sup>1</sup> <http://www.pyramis-protection-sociale.com/qualitédevieautravail> (consulté le 25/05/2018 à 17:32)

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

réalité, le terreau fertile des politiques et pratiques de gestion individualisée au travail, au détriment du collectif et des contextes de travail.<sup>1</sup>

### **Section 02 : les axes de stabilité des ressources humaines**

L'équilibre de capital humain est définie comme la stabilité dynamique des ressources humaines au sein de l'entreprise, le management de RH moderne s'intéresse aux facteurs qui permet la stabilité de son personnel par la création d'un climat satisfaisant pour leur motiver, les garder et en plus d'attirer les nouveaux arrivants par l'environnement de travail.

#### **2-1. la théorie de deux facteurs :**

La théorie des deux facteurs a été développée par Frederick HERZBERG et stipule que la satisfaction au travail et l'insatisfaction au travail agissent de manière indépendante. Ainsi, le contraire de la satisfaction n'est pas l'insatisfaction mais l'absence de satisfaction. De même, le contraire de l'insatisfaction est l'absence d'insatisfaction. Il est donc possible pour un employé d'être à la fois satisfait et insatisfait dans son travail<sup>2</sup>

Herzberg tente de repérer les éléments facteurs de satisfaction et d'insatisfaction au travail. Il en décèle 2 types :

- ❖ Les facteurs d'ambiance - hygiène (bruit, chaleur, salaire, statut, relations humaines...): Ils sont relatifs aux conditions de travail et doivent avoir un niveau de base. Si les conditions sont en dessous de ce niveau minimal, le travail s'en ressent, mais la productivité n'est pas influencée à la hausse si les conditions de travail sont supérieures au niveau de base. Ces conditions doivent être remplies pour ne pas générer d'insatisfaction.
- ❖ Les facteurs valorisants - motivation (évolution de carrière, responsabilités, autonomie...): ceux-ci correspondent aux besoins supérieurs de Maslow. Ils sont intrinsèques au travail et relèvent de l'épanouissement de l'individu. Une fois les facteurs d'hygiène assurés, les facteurs de motivation peuvent être remplis pour générer de la satisfaction

---

<sup>1</sup> Isabelle, et alii: op.cit, p10

<sup>2</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A9orie\\_des\\_deux\\_facteurs](https://fr.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A9orie_des_deux_facteurs) (consulté le 27/05/2018 à 20:10)

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

### **2-1-1.La satisfaction :**

#### **2-1-1-1. Définition :**

CHAMINADE Benjamin dans son ouvrage a expliqué la satisfaction comme : « *la Mise au point terminologique Selon les différentes approches envisagées par les experts, la motivation est une attitude qui marque la volonté de déployer des efforts pour faire du bon travail. Ce comportement motivé est alors animé par une force qui stimule l'homme au travail et qui se traduit par une dépense d'énergie ou d'effort orientée vers la réalisation des objectifs et de la charge de travail. Cette énergie peut être intérieure, et dépendre de caractéristiques personnelles, ou extérieures, et dépendre de l'environnement de travail, comme la nature de l'emploi, le style de management, etc. La fidélisation va plus loin que la motivation puisqu'elle implique la recherche d'engagement, d'implication et de satisfaction. Après tout, on peut être très motivé de partir, de ne rien faire ou de saboter les résultats commerciaux de son responsable. La fidélisation est une orientation de la motivation : il s'agit de maintenir la motivation au travail en renforçant la motivation à rester dans l'entreprise afin de réaliser ce travail. Il s'agit également de faire en sorte que l'entreprise soit bénéficiaire de cette volonté de faire des efforts* »<sup>1</sup>

La satisfaction est définie comme un sentiment de bien-être qui résulte de l'évaluation faite par un salarié de son travail, de ses expériences de travail ou de l'évaluation affective de son propre travail et de la réponse apportée à ses besoins par son entreprise. Ces besoins psychologiques (attentes), matériels ou physiques sont interdépendants. La satisfaction implique donc que les résultats attendus correspondent aux résultats obtenus.

La recherche de la satisfaction au travail peut constituer un idéal personnel, mais ne suffit pas pour expliquer à elle seule la fidélisation. C'est, certes, en répondant aux aspirations des salariés que l'on peut assurer leur motivation, à la fois à rester performants dans leur emploi et à rester (tout court) dans l'entreprise.

#### **2-1-1-2.L'insécurité dans l'emploi et satisfaction au travail :**

---

<sup>1</sup> CHAMINADE, (B): op.cit, p.19.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

C'est une perception de son emploi comme étant précaire est toujours associée à une mauvaise satisfaction du travail, La satisfaction au travail possède de nombreuses facettes (satisfaction du travail, salaire, possibilités de promotion, supervision et travail collectif.), La précarité possède un impact négatif sur ces nombreuses dimensions. C'est pourquoi, la première partie de notre modèle stipule que la perception des employés de la sécurité de leur emploi est positivement reliée à la satisfaction au travail.<sup>1</sup>

### **2-1-2.Motivation des ressources humaines :**

#### **2-1-2-1.Définition :**

La question des motivations au travail est profondément structurée autour de deux conceptions du rapport que l'homme entretient avec le travail et, par suite, de deux grandes familles de motivations. On peut concevoir le travail comme une activité dans laquelle on ne s'engage que si on y est contraint ou, au contraire, comme une activité dans laquelle on peut éprouver du plaisir. Dans le premier cas, le travail ne contient pas sa propre motivation, on s'y engagera pour le revenu qu'il procure ou pour éviter d'être sanctionné. On parle alors de motivation extrinsèque. Dans le second cas, le travail est une motivation en soi. Il contient sa propre finalité. On parle alors de motivation intrinsèque.<sup>2</sup>

#### **2-1-2-3.Motivation et satisfaction :**

La satisfaction et la motivation sont difficiles à dissocier, si bien qu'une relation de cause à effet semble évidente. Si ces concepts sont souvent traités de façon indissociable, c'est que les salariés qui dépensent leurs efforts sans compter peuvent se sentir démotivés en raison de mauvaises conditions de travail. Pourtant, ce qu'ils peuvent considérer être de la démotivation est en fait de l'insatisfaction, puisqu'ils restent aussi engagés dans leur emploi.<sup>3</sup>

### **2-1-3.fidélisation des ressources humaines :**

#### **2-1-3-1.définition :**

---

<sup>1</sup> ABORD DE CHATILLON, EMMANUEL, BACHELARD, et alii: « *Risques psychosociaux, santé et sécurité au travail : une perspective manageriale* », édition vuibert, 2012, p.137.

<sup>2</sup> BENOIS,(G),FLORENT,(N): « *Ressources humaines :enjeux stratégie, processus* »,édition Vuibert, paris ,2017,p.292.

<sup>3</sup> CHAMINADE,(B): Op.cit ,p.18.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

La fidélisation est une action dont les effets ne pourront se mesurer que sur du long terme, Les hommes et les femmes de l'entreprise sont à la fois ses collaborateurs, ses clients, ses actionnaires, donc les premiers partenaires et les premiers Les entreprises qui gagneront sont celles qui se démarqueront de leurs concurrents mais également qui sauront reconnaître, motiver, faire grandir et fidéliser leurs collaborateurs et ce dans des contextes de plus en plus concurrentiels. Créateurs de valeur<sup>1</sup>.

CHAMINADE Benjamin, dans son ouvrage renforce l'importance de fidélisation des ressources humaines, il considère que la fidélisation des salariées est un atout compétitif que l'entreprise doit se battre pour réussir : « *Si l'attractivité est un véritable atout compétitif, l'entreprise doit également se battre en interne pour réussir à fidéliser*<sup>2</sup> »

Fidéliser, c'est motiver ses employés, les impliquer au sein de l'entreprise et les aider à atteindre des objectifs personnels de développement individuel. On perçoit une dimension émotionnelle dans la fidélisation, qui peut constituer un facteur d'enrichissement pour l'organisation dans son ensemble

Les sphères professionnelles et personnelles sont de plus en plus liées, et les conditions de travail ont un impact direct sur l'équilibre de l'individu. Les salariés ne sont plus uniquement motivés par le niveau de rémunération et les perspectives de carrière, mais beaucoup sont sensibles aux notions de sécurité, solidarité et éthique, qui peuvent donner aux individus la confiance perdue en l'avenir. La relation est alors perçue comme étant gagnant/gagnant.

Fidéliser ses collaborateurs, c'est leur donner des repères, la possibilité de choisir, de s'impliquer en fonction de perspectives court-termes. Les employés ont souvent une relation ambivalente avec l'organisation : ils souhaitent bénéficier de formations, être intégrés dans des projets innovants ; mais n'ont pas nécessairement le désir de faire carrière dans la même entreprise.

DUTOT considère que « *la fidélité du salarié à l'entreprise correspondrait à la relation de confiance qui unit le salarié à son organisation et qui s'exprime par sa résistance à*

---

<sup>1</sup> REALE(Y) et DUFOUR (B) : « *Le DRH stratège* », édition d'organisation, 2<sup>ème</sup> édition, paris, 2009, p. 69.

<sup>2</sup> CHAMINADE (B) : « *les Compétences dans une démarche qualité* », édition Afnor , France , 2008 , p.85.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

*l'adoption d'un comportement opportuniste face à une offre d'emploi externe* »<sup>1</sup>. Toutefois, cette définition présente l'inconvénient d'associer uniquement la fidélité à une relation de confiance.

### **2-1-3-2. Motivation et fidélisation :**

Si le monde du travail peut sembler de prime abord assez complexe , il est patent qu'il est régi par des normes , qu'il existe en son sein des rouages indispensables a son fonctionnement , des techniques mises en point pour la bonne marche de l'entreprises telles que celles concernant la motivation et la stabilité des ressources humaines , bref, une équation que l'entreprise sera tenue de résoudre pour le mieux , mettant tout en œuvre non seulement pour motiver le salarié mais encore pour installer dans la durée la stabilité des ressources humaines quand le personnel est satisfait il devient motivé.

le plus important au travail , tient compte de l'homme s 'assurer a l'homme un climat de travail plus épanoui un climat de travail gai ,satisfaisante harmonieux, ou l'humain produit de sens , l'existence de l'être humain dans l'entreprise n'est pas juste pour produire il doit être en harmonie avec son organisation, il vis sa vie professionnelle qui a un impact sur son vie personnelle , le management des accidents et la santé est intégré dans le management de qualité de vie au travail, c'est un concept nouveau constitue le moyen de réponse aux impératifs de management de la santé et sécurité au travail il devient un axe de problématique aussi déterminant ,quand on dit la qualité de vie au travail c'est harmoniser l'homme en tant qu'être humain et non pas un être technique dans son organisation de travail et l'entreprise elle meme , c'est un espace de plaisir au travail et non pas un espace seulement pour produire de la richesse , la richesse est donc s'occupent de capitale humain et son qualité de vie au travail.

## **2-2. la stabilité des entreprises :**

---

<sup>1</sup> DUTOT (C) : « *Contribution aux représentations de la fidélité des personnels à l'entreprise : Eléments de convergence et de divergence entre ouvriers et employeurs* », Thèse de doctorat, Université de Poitiers, 2004, p.12.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

Le succès des entreprises sur le long terme dépend de trois facteurs complémentaires : la capacité à effectuer des adaptations précises en fonction de la demande, celle de développer et de fabriquer rapidement des produits innovants conformes aux souhaits du client, et la faculté de proposer des délais de livraison plus courts et plus fiables que la concurrence. Cette flexibilité doit cependant s'accompagner d'une certaine stabilité afin de motiver durablement les salariés et de stimuler leur créativité – par le partage de savoir-faire, de normes, ou encore par une culture d'entreprise. Des lors, flexibilité et stabilité agissent comme des forces complémentaires, précisent S. Kinkel et S. Maloca dans une analyse parue en décembre 2010 et qui présente les résultats de l'enquête Modernisation de la production.<sup>1</sup>

### **2-2-1. les caractéristiques de stabilité des entreprises :**

La stabilité de l'entreprise est tributaire de différents facteurs qui vont intervenir sur son environnement, il suffit en effet que le changement de l'un ou plusieurs facteurs au même de l'environnement interne ou externe se produise pour provoquer en son sein des répercussions certaines, tendant à l'améliorer ou à la détériorer. Nous avons constaté que malgré la différence de ces facteurs, il existe une interaction manifeste entre eux, interdépendance qui fait qu'ils s'influencent mutuellement. Par conséquent l'efficacité et l'impact de chaque facteur influe sur l'efficacité des autres facteurs, c'est à partir de là, que nous allons tenter de les étudier afin de les analyser et les classer en groupes, à partir de bases et de critères déterminés pour les maîtriser et les faire participer à l'amélioration du niveau de performance des entreprises et à l'atteinte des objectifs.

On peut classer ces facteurs comme suit :

#### **❖ Facteurs externes :**

Ces facteurs, bien que vastes et multiples, sont indépendants de l'autorité de l'entreprise, ils ont un lien avec l'environnement où la société exerce son activité, nous allons citer quelques facteurs comme : la conjonction et orientations économiques générales dans le

---

<sup>1</sup> Solène, (H) : » *Flexibilité et stabilité des entreprises, Regards sur l'économie allemande* », in revue *électronique Compétitivité*, n°101, juin 2011, PP.38.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

marché, comportement des concurrents ,les lois et les procédures législatives et fiscales , développement technologique, comportement de consommateur ....etc.

### **❖ Facteurs interne :**

Ces facteurs concernant l'environnement interne de l'entreprise, ils sont perçus dans ces différents département et services ainsi que dans ses différents niveaux d'organisation, nous les représentons comme suit <sup>1</sup> :

### **❖ Facteur humain :**

Le facteur humain est considéré comme étant l'un des facteurs les plus importants qui influe sur stabilité de l'entreprise car dépendant surtout de la capacité, l'expérience, la volonté de l'homme dans son travaille, c'est à dire son aptitude à être performant, son qualifications, motivation ou au contraire son incompétence et inexpérience.

Si l'individu exerce donc une influence certaine sur la productivité, il peut à son tour être influencé par plusieurs facteurs qui diminueront son efficacité et son rendement.

Pour que l'entreprise assure son stabilité, il faut baser sur la stabilisation de son personnel qui est les clés de succès, nous allons citer les pratiques que l'entreprise doit dispose pour la réalisation de la stabilité :

### **❖ Les conditions du travail :**

Les conditions de travail jouent un rôle déterminant dans l'accomplissement du travail, quand elles sont bien adaptés a l'environnement interne, le salarié donnera le meilleur de lui-même car il sera motivé, par contre, si ces conditions ne sont pas toutes réunies, cela engendra un effet pervers sur le moral du salarié qui se manifestera par un laxisme, un désintéressement qui entrainera une productivité médiocre. Le salarié est très sensible a la sécurité de l'emploi, en effet quand le niveau de l'emploi est stable, il se sentira sécurisé et fournira donc un travail conséquent, mais lorsque le taux de rotation de personnel est fort, cela répercutera sur le

---

<sup>1</sup> KHLIS (S): « la productivité et ses effets sur la rentabilité avec application sur le déplacement public de l'industrie de textile en IRAK », thèse de doctorat,institut des sciences économiques et de gestion , Alger 2001, p27,34 (en langue arabe avec modification)

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

morale du salarié, diminuera son rendement, sa productivité, et provoquera l'instabilité de l'entreprise.

### **❖ Les besoins individuels et les facteurs sociaux :**

Dans sa vie professionnelle , le salarié vise avant tout a assouvir et satisfaire ses besoins individuels et familiaux , c'est a dire d'une part les besoins matériels tels que l'alimentations , les vêtements , le logement...etc.et d'autre part les besoins psychologiques tels que la satisfaction dans le travail et son accomplissement , sans omettre les besoins sociaux car tout individu ressent son appartenance a une société donnée ou il aimerait trouver sa place et nouer des relations avec autrui. En résumé, si l'homme est pleinement satisfait dans son travail, il sera épanoui, équilibré, sur le plan psychologique, et donc performant et rentable, mais s'il est insatisfait et que ses besoins n'ont pas été assouvis, sa productivité s'en ressentira a cause du profond d'égout causé par un état psychologique complexe influent négativement sur son comportement.

La stabilité de l'entreprise dépendra donc du niveau de satisfaction des besoins individuels et sociaux du travailleur.

### **2-3.Les indicateurs de l'instabilité des ressources humaines**

Parmi les indicateurs de l'instabilité des entreprises nous citons :

#### **2-3-1.L'absentéisme :**

##### **2-3-1-1. Définition :**

L'absentéisme est définie comme suit : « *désigne un phénomène collectif (le fait qu'il y a régulièrement des absents à leur poste de travail) et une tendance ou un comportement considéré comme contraire à une attente sociale (le salarié devait être présent à tel endroit à telle heure, or il n'est pas là). Il exprime un jugement de valeur, un avis moral : c'est*

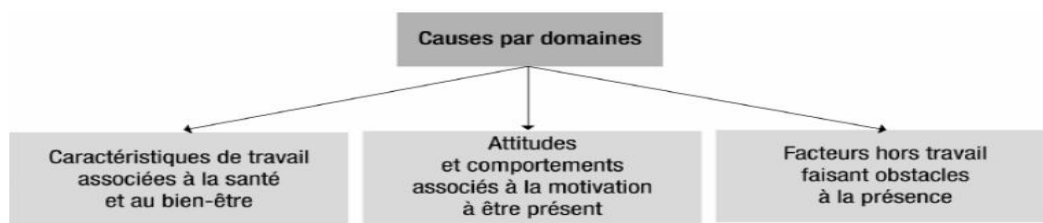
## Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :

*l'idée de se soustraire à un devoir, d'abandonner sa tâche. Si ce terme a une connotation péjorative, c'est qu'il est l'indice d'une situation pathologique pour l'entreprise »<sup>1</sup>*

Nous pouvons citer quelques causes d'absence <sup>2</sup>:

- Les accidents de travail et de trajet.
- les maladies professionnelles.
- les arrêts maladie.
- les congés maternité.
- congés de naissance, mariage, deuil, déménagement, congés pour enfants malades, etc.
- les grèves.
- Les retards et les absences non justifiées.

**Figure n°02** : les causes de l'absentiisme



Source : DENIS, (M):Op.cit, p.14.

### 2-3-1-2.L'impact de l'absentéisme sur l'accident :

**Figure n°03** : L'arbre des causes d'un accident



<sup>1</sup>DENIS, (M): « L'absentéisme au travail », édition afnor, 2015, p.07.

<sup>2</sup> Ibid, p.02.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

**Source :** MICHEL ,(M) : « *L'analyse des accidents* », Encyclopédie de santé et de sécurité au travail, volume II, 3eme édition française, Genève, Bureau international du travail ,2013,P.60

### **2-3-2.Le turn over :**

#### **2-3-2-1.Définition :**

Dans « turn over » il y a « turn » qui signifie « tourner » et c'est ainsi qu'on décrit le renouvellement de l'emploi ou ce qu'on appelle couramment la rotation de l'emploi. Quand on parle d'une entreprise et qu'on la décrit comme ayant un turn over important cela signifie que le **rythme de renouvellement des effectifs est important** et qu'elle connaît beaucoup de départ qui se sont suivis par des recrutements.

C'est un indicateur qui doit être étudié avec beaucoup de précision car il va décrire l'ambiance au travail mais aussi les coûts des départs et des arrivées de ces effectifs. En effet, un recrutement coûte cher et connaître de nombreux départs pourrait coûter un montant important à l'organisation.

Un turn over élevé n'est souvent pas bon signe. Encore une fois, **il vaut mieux en étudier les causes** pour mieux assimiler et prendre les bonnes décisions. Pour mieux interpréter cet indicateur, le turn over est exprimé en pourcentage. C'est donc le rythme de renouvellement des employés sur une période généralement annuelle.<sup>1</sup>

#### **2-1-2-2. Le taux de turn over :**

Calculer le taux de turn-overLe turn-over, ou rotation du personnel, est calculé en divisant le nombre de salariés quittant l'entreprise par le nombre de personnes présentes lors de la même période. Le résultat est multiplié par 100 pour obtenir un taux<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> [https://www.petite-entreprise.net/turn\\_over\\_definition\\_et\\_causes](https://www.petite-entreprise.net/turn_over_definition_et_causes) (consulté le 05/04/2018 à 17:13)

<sup>2</sup> CHAMINADE, (B): « *identifiez et fédéliserz vos salariés talents* », édition afnor, France, 2003, p.55.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

$$\text{Taux de turn over} = \text{nombre de salariés restants} / \text{effectifs} * 100$$

### **2-1-2-3. Les causes de turn over :**

Comme nous vous l'avons dit, un turn over élevé n'est jamais bon signe. Toutefois, il y a plusieurs raisons pour faire ce genre de constat. D'abord, cela montre que l'entreprise a du mal à fidéliser ses salariés et qu'ils sont prêts à abandonner leur poste face à la moindre opportunité. Ce sont souvent les mauvaises conditions de travail, le climat social, le stress au travail... qui sont les causes des principaux départs.

Une mauvaise gestion des ressources humaines peut en être la cause. En effet, les blocages dans les promotions, une mauvaise gestion de carrières sont autant d'éléments qui vont démotiver les salariés.

Sans oublier qu'un secteur fort concurrentiel pourra souffrir d'un turn over assez élevé du fait que les concurrents peuvent séduire les meilleurs salariés et leur offrir de meilleures conditions. Il est donc très important également d'assurer une veille concurrentielle permanente par rapport à leurs méthodes RH. Dans tous les cas, un taux élevé doit alerter vers une analyse des causes. Une fois ces dernières identifiées, l'entreprise doit mettre en place un plan pour baisser son turn over.

### **2-1-2-4. Les couts de turn over :**

## Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :

**Tableau n°02:** le cout de turnover

	Coûts directs – visibles	Coûts indirects – cachés
Coûts du départ	Entretien de départ Charges administratives Pot de départ	Perte de productivité Perte de compétences Impact sur les collègues Absentéisme
Coûts de remplacement	Actualisation de la description de fonction Frais de communication Sélection et entretiens Prime de cooptation Négociation du salaire Travail temporaire	Perte de productivité Impact sur la motivation Perte de temps des RH et du manager Opportunités perdues
Coûts d'intégratio	Frais administratifs Examen médical Frais de formation	Durée d'apprentissage Inexpérience Impact sur l'image Perte de temps du service Baisse de la qualité Différentiel d'efficacité

Source : CHAMINADE, (B):Op.cit, p.60.

Mesurer la motivation et la satisfaction du personnel est un point qui interpelle tout chef d'entreprise pour qui la confiance du personnel est importante. Cela nécessite toutefois

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

d'avoir une ligne de conduite bien définie, gagner la confiance du personnel et l'entretenir en permanence est une démarche délicate, car la confiance est un atout qui peut se détériorer en peu de temps. Dans cette action, l'information, la communication, la diffusion des valeurs, la pédagogie et l'écoute jouent un rôle déterminant.

## **Section 03 : management préventif comme acte de gestion d'anticipation des risques humains**

La responsabilité de management des ressources humaines est d'assurer la satisfaction de personnel, par des politiques intelligentes qui permet d'éviter toutes sources de la démotivation, et leurs conséquences négatives, comme l'absentéisme, le turn over...etc., que nous avons déjà évoqué dans la section précédente.

Nous allons citer quelques politiques adaptés par le management de ressources humaines :

### **3-1.Politique de management préventif :**

#### **❖ Le recrutement et sélection:**

L'affectation des bonnes personnes aux bonnes places, Recherche une adéquation entre les attentes de l'individu et les caractéristiques du travail : l'organisation des tâches, assurances de l'adéquation entre les postes et les compétences de l'individu,

#### **❖ La communication**

Est l'outil essentiel pour aider à ancrer ou à réactualiser au niveau des postes de travail et de l'employé les messages et le contenu des programmes de formation en SSE :

- la communication représente le carburant qui fait<sup>1</sup> :
- Mouvoir le système ;
- Motiver chacun à prendre part au match ;
- Rassurer et montrer à chacun que c'est possible

---

<sup>1</sup> N'DIAYE,( IBRAHIMA (S): La gestion des risques professionnels et environnementaux : dans le domaine minier guinéen,édition L'Harmattan,2015,p64.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

- Semer la culture de la transparence, moteur du progrès et socle de la confiance

Grâce à ses vertus, la communication vise également à :

- Accroître la connaissance et la compréhension ;
- Réduire la résistance au changement ;
- Identifier et analyser les problèmes ;
- Elaborer des solutions aux problèmes ;
- Stimuler l'acceptation des politiques, pratiques et décisions ;
- Renforcer les attitudes et comportements et décisions ;
- Réduire les accidents, rejets ;
- Améliorer les relations humaines.

### **❖ L'objectif commun :**

Définition des objectifs clairs et précis qui sont en accord avec la stratégie de l'entreprise et donner de l'autonomie aux travailleurs pour participer à la prise de décision, pour qu'ils soient plus responsables.

### **❖ Le suivi et l'évaluation dans le travail :**

Donner de l'importance au feed-back positif, faire des critiques constructives pour minimiser et anticiper tout risque ou erreur humaine, cela permet à l'entreprise de gagner du temps et de l'argent et un personnel efficace.

Procéder à des mesures de la performance du système de management des risques est essentiel pour la vitalité et la pérennisation de l'entreprise.

### **❖ Observation des employés :**

Ce programme constitue un excellent outil de la prévention. En effet, son application sur le terrain permet globalement, de vérifier la justesse et la cohérence des procédures, d'apprécier et de reconnaître le niveau de compétence des employés.

En outre, ce programme permet de<sup>1</sup> :

- Faire ressortir les pratiques qui pourraient causer les accidents ;

---

<sup>1</sup> N'DIAYE, IBRAHIMA (S):op.cit,p69.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

- Déterminer les besoins spécifiques de formation et d'encadrement ;
- En apprendre plus sur les habitudes de travail des employés ;
- Vérifier l'exactitude des méthodes et procédures existantes ;
- Vérifier l'efficacité d'une session de formation récente ;
- Présenter sur le champ une mesure corrective appropriée ;
- Mettre en évidence les comportements positifs en vue de leur reconnaissance et renforcement ;
- Etablir une base fiable pour une évaluation des employés

### **❖ les moyens de l'exécution de travail :**

Le matériel de travail doit être sécurisé et en bonne état, l'utilisation de la nouvelle technologie.

### **❖ La formation :**

Il faut bien former le personnel pour l'utilisation des moyens pour l'accomplissement des tâches des postes. C'est une des composantes essentielles du système de management de santé sécurité et environnement. Elle joue moteur de la culture sécurité. Elle est considérée comme vecteur essentiel du comment faut-il combler le gap total des connaissances et aptitudes en vue de réaliser le zéro accident

### **✓ La formation technique intégrée :**

Cette pratique s'inscrit dans une logique technique de la santé et sécurité au travail centrée sur les besoins et réalités de l'entreprise. Il y a une réelle prise en compte des modes de travail de l'organisation et sa volonté de réduire les risques professionnels et de renforcer la protection des salariés. La formation SST est imaginée en lien avec les acteurs et les situations professionnelles. Elle dépasse la dimension légale et cherche à intégrer les nécessités de prévention et de protection individuelles, les demandes des services et les modes opératoires ou process de travail de l'organisation. Cette pratique s'observe le plus souvent dans des sites industriels confrontés aux risques professionnels, des secteurs structurés au niveau national qui ont élaboré un cadre de référence et ont les moyens techniques et humains pour agir. Mais nous pouvons aussi trouver cette attitude dans les PME, de tous secteurs, lorsque le chef d'entreprise a compris qu'au-delà de la réponse à l'obligation légale, la formation permettait

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

de développer un engagement des salariés et que l'amélioration des conditions de travail renforçait la productivité.<sup>1</sup>

### ✓ **La formation au titre de l'hygiène la sécurité et les conditions de travail:**

Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. Il veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.<sup>2</sup>

### ❖ **Climat générale :**

Le Manque de sécurité est parfois un facteur de dysfonctionnement et déconcentration, ainsi que la confiance et le respect mutuel de coopération et d'enthousiasme, la responsabilité donc est de détendre l'atmosphère : réduire le sentiment d'incertitude, l'ambiguïté....etc

### ❖ **La rémunération :**

#### ✓ **Les primes :**

Il existe ce qu'on appelle les primes, ce sont des compléments de salaire certaine somme ou de biens et cadeaux, généralement soit issues d'accord collectives et de la branche professionnelle des entreprises, soit résultant plutôt d'usage.

- ✓ **Prime d'ancienneté :** l'objet de cette prime et de récompenser d'une part la fidélité des salariés et de favoriser d'autre part la stabilité du personnel, elle correspond habituellement a un pourcentage du salaire minimum de l'emploi, pourcentage progressent par tranches successives d'ancienneté avec un plafond

---

<sup>1</sup> ABORD DE CHATILLON, et alii: Op.cit, P.44.

<sup>2</sup> ABORD DE CHATILLON, , et alii : Op.cit,p.40.

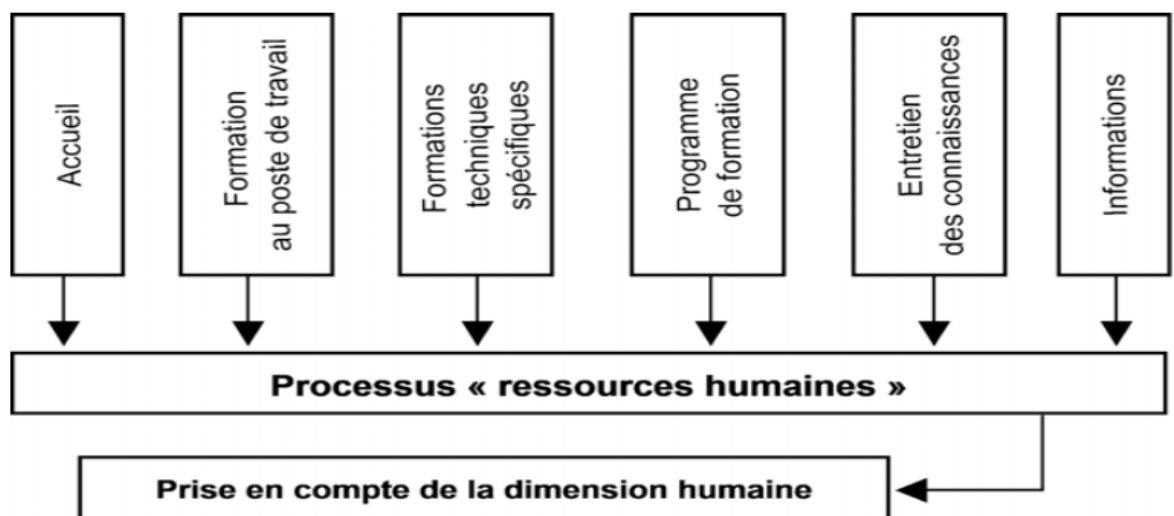
## Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :

- ✓ **Primes d'assiduité** : tout en récompensant le salarié de sa présence, elle pénalise en même temps l'absentéisme, elle peut être forfaitaire et uniforme ou calculé selon les modalités permettent d'en faire varier en fonction d'absences.
- ✓ **Primes liées aux conditions de travail** : ce sont celles qui dépendent des circonstance particulières dans lesquelles s'exerce l'activité, telle que : primes de rendement, production, d'astreinte, travail de nuit et travail de jour fériés, prime de salissure....etc.

### ❖ **L'amélioration des conditions de travail** :

Il existe diverse façon d'améliorer les conditions de travail : *« certes les conditions matérielles occupent une place prépondérante dans l'aménagement du travail telles que : la prise en compte de l'environnement : l'éclairage, ventilation, chauffage, sonorisation et couleurs. Ceci pour assurer le confort et le bien-être de salarié dans un cadre de travail agréable, cependant la partie psychologique de tout situation de travail et toute aussi capitale , en agissant particulières sur le bien être psychologique du salarié , et faire en sorte qu'il se sente a l'aise dans son travail, en tenant compte de la répartition physiologique du travail (rythme et pauses) ,afin d'éliminer la fatigue physique et intellectuelle »*<sup>1</sup>.

**Figure n°04** : processus ressources humaines



<sup>1</sup> DEGUY,(M) : « politique des ressources humaines dans l'entreprise, édition organisation », paris ,1989,p.111.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

**Source** : COURDEAU, et alii : Opcit, édition AFNOR,2014,p66.

Tout ces politique peuvent contribue et influe sur le comportement de l'individu dans son travail, quand il est satisfait, sécurisé, et valorisé il donne son mieux pour l'entreprise.

### **3-2. le SMSST et la gestion des ressources humaines :**

Mettre en œuvre une politique de SST requiert certes de définir des objectifs et d'investir des moyens humains, techniques et financiers cohérents ; cependant l'implication de la hiérarchie et des employés.

À cet égard, l'engagement de chacun dépend en grande partie de la formation du management et d'une communication claire et largement diffusée sur la politique adoptée, les efforts entrepris et les accidents survenus. Charge à la direction de montrer l'exemple.

Le succès d'une politique d'entreprise en SST est ainsi tributaire de la capacité de la direction à déployer les questions de santé et de sécurité dans toutes les fonctions de l'entreprise et à la piloter comme une dimension stratégique à part entière.

L'organisation d'un système de management de SST constitue un des déterminants majeurs de la gestion des risques. C'est elle qui supporte et nourrit l'ensemble du système grâce aux ressources humaines et matérielles qu'elle met à la disposition des acteurs pour atteindre leurs

Objectifs et ce, conformément à la stratégie globale de l'entreprise.

L'application rigoureuse et constante des procédures de santé sécurité et d'opération est essentielle pour garantir l'intégrité physique des employés et les dommages aux équipements et à l'environnement. En conséquence, le management doit mener des inspections planifiées et inopinées et les observations croisées et faire de ces outils, des véhicules de la philosophie et de la culture sécurité. Aussi, il doit veiller à leurs applicabilité, efficacité et revue récurrente au regard des innovations et /ou modifications intervenues sur le terrain.

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

### **❖ Contrôle pratique de travail:**

#### **✓ L'inspection:**

L'inspection constitue incontestablement un des outils primaires de la prévention. Tout système de management, doit s'appuyer sur cet outil pour<sup>1</sup> : « traquer et dénicher » les écarts et proposer les pistes d'amélioration continue. Autrement dit, aucun système de management ne peut se passer de l'outil inspection s'il veut s'inscrire dans une logique de progrès continu et d'anticipation.

En effet, les inspections, si elles sont menées de façon sérieuse et régulière contribuent à :

- Identifier les déficiences de l'équipement
- Identifier les problèmes en puissance ayant échappé à la conception ou à l'analyse
- Identifier les comportements ou actions inappropriés ou exemplaires

#### **✓ Identifier les effets des changements dans les procédés ou matériaux**

- Identifier les insuffisances des mesures correctives
- Fournir la preuve de l'engagement de la Direction
- Donner une base fiable d'évaluation des employés

La réussite de SMSST nécessite la Participation active des salariés et managers. et surtout la contribution de la fonction ressources humaines par ces différents pratiques dans la sélection des compétences , assurances des formations , la communication , les politiques de motivation et l'implication pour l'exploitation des richesses et ressources de l'entreprise d'une manière rationnel en donnant de l'importance au rôle de capitale humain dans la dynamique de progrès en matière de SST.

---

<sup>1</sup> N'DIAYE,( IBRAHIMA (S):op.cit,p.66

## **Chapitre 2 : stabilité des ressources humaines :**

En conclusion, le profit est incontestablement un des principaux objectifs de l'entreprise, mais l'intégration sociale des individus est également nécessaire pour engendrer une certaine stabilité politique dans l'organisation et l'optimisation des ressources.

## **Chapitre 3 :**

**Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources  
humaines au sein de Cosider Canalisations**

## Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

#### Section 1: présentation de l'entreprise et son SMSST

##### **1-1. Présentation du « Groupe COSIDER » et ses filiales:**

COSIDER a été créée le 1<sup>er</sup> janvier 1979 sous forme de société d'économie mixte par la société nationale de sidérurgie (S.N.S) en 1982 COSIDER devient filiale à 100% de la S.N.S suite au rachat par cette dernière des actions du partenaire danois.

Dans le cadre de la restructuration organique des entreprises publiques décidée par les autorités algériennes, COSIDER est transformée en 1984 en entreprise nationale placée sous tutelle du ministère de l'industrie lourde.

A la faveur de l'application des lois sur les réformes économiques, dont notamment celles relatives à l'autonomie des entreprises publiques en 1988, COSIDER fut transformée en société par action en octobre 1989.

COSIDER a su créer et exploiter diverses opportunités qui lui permis de développer et d'élargir son domaine d'intervention vers d'autres activités ne relevant pas uniquement de la branche du bâtiment et des travaux publics.

Contrairement à ses concurrents présents sur le marché local, COSIDER favorise en cela par sa stabilité et sa volonté d'entreprendre, s'est engagé à diversifier, en l'espace d'une décennie, ses portefeuilles d'activités et clients, une évolution continue, par croissance interne, a fait de COSIDER le plus grand groupe algérien de BTPH.

Une évaluation continue par croissance interne, a fait de Cosider le plus grand Groupe Algérien de B.T.P.H.

Aujourd'hui, Cosider Groupe SPA au capital social de **17 800 000 000 DA**, est organisé en un groupe de sociétés détenant 100% du capital de huit (08) filiales. Le Groupe occupe la première place du BTPH en Algérie et la onzième en Afrique (selon Jeune Afrique). C'est aussi une activité de 87 milliards de dinars et plus de 28 500 collaborateurs jusqu'à la fin de l'exercice 2013.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Ces performances sont le résultat d'un sens aigu de l'organisation et de la rigueur, c'est également le résultat d'une culture d'entreprise forte qui a permis de réunir les meilleurs talents pour constituer des équipes de collaborateurs fortement motivés.

Les activités s'articulent autour de dix filiales qui prennent en charge:

- Canalisations transport hydrocarbures (oléoducs, gazoduc).
- Infrastructures: autoroutes, pose voies ferrées, aérodromes, travaux maritimes, grands ouvrages d'arts.
- Hydrauliques: barrages, grands transferts, adductions d'eau, assainissement et traitement.
- Logements: grands ensembles d'habitations, programmes promotionnels.
- Constructions industrielles: infrastructures sociales.
- Production et exploitation de carrières d'agrégats.
- Maintenance d'engins de travaux publics.
- Rénovation d'organes des engins de travaux publics.
- Fabrication de coffrage: pour la construction, charpente métallique, chaudronnerie.
- Négoce de produits sidérurgiques.
- Financement de programmes promotionnels, vente de logements.
- Mise en valeur des terres.
- Exploitations agricoles

#### **1-1-1. Les filiales de groupe COSIDER :**

- **COSIDER Travaux Publics:** créée en mars 1995. elle a pour objet l'étude et la réalisation de constructions relevant du domaine des travaux publics dont elle est le leader en Algérie.
- **COSIDER Construction:** elle intervient sur l'ensemble du territoire national dans les domaines de bâtiment et le génie civil industriel.
- **COSIDER Carrières:** créée depuis le deuxième semestre de l'année 1995, elle intervient dans le domaine de la production, la transformation, la commercialisation et le développement des matériaux de carrières.
- **COSIDER Alrem:** elle a pour objet; maintenance et rénovation des matériels de travaux publics, travaux d'usinages, commercialisation de pièces de rechange et conseil en maintenance.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- **COSIDER Promotion:** a été créée le 30 avril 1995, les principales activités de cette filiale sont la conception, la réalisation et la vente de logements, villages, centres d'affaires et équipements.
- **COSIDER Ouvrages d'Art:** capital social 110 000 000 DA, créée le 01 mai 2005, elle a pour objet les études et la réalisation des constructions relevant du domaine des infrastructures et travaux publics.
- **Cosider Engineering:** Créée en 2011, en ex nihilo sous la forme juridique d'une société par actions. Cosider Engineering est investie de la mission de développement des principaux métiers liés à l'assistance à la maîtrise d'œuvre, l'ingénierie de la conception, l'ingénierie d'exécution, diagnostic, expertise et étude de faisabilité. Notre société est chargée de développer au sein du groupe les activités d'études, d'ingénierie et de conception générale.
- **Cosider géologique:** L'entreprise TEIXCO Spa a été créée en 2006 en partenariat entre le Groupe Cosider et une entreprise étrangère. Elle est devenue filiale à 100% du Groupe Cosider suite au rachat de ses actions en juillet 2015, son capital social est estimé aujourd'hui à six cents millions de Dinars.
- **COSIDER Canalisation.**

#### **1-2.Présentation de COSIDER Canalisation:**

Cosider Canalisation est une filiale du groupe Cosider, est une entreprise publique économique, érigée en société par action, issu de la scission de la filiale Cosider Travaux Publics et ce, depuis le 1<sup>e</sup> janvier 2014.

Cosider Canalisation à développer son savoir faire jusqu'à devenir leader national et rivalisant avec les entreprise international dans la pose de canalisation. Sa position de leader national ne l'empêche pas d'être toujours en quête de perfectionnement et de concourir à relever de nouveaux défis, et ce, dans un marché qui se trouve extrêmes concurrentiel. Au file du temps, la filiale à devenu la plus importante du Groupe Cosider de part son activité.

Cosider Canalisation au capital social de 4.000.000.000 DA, est spécialisée dans la pose de pipeline et de canalisations respectivement pour les secteurs de l'énergie et de l'hydraulique.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Cosider Canalisations exploite également à Oued Sly, Wilaya de Chlef, une unité de fabrication de tuyaux et de canaux en béton armé précontraint. D'une capacité de production d'environ 40 km/ an, pour des diamètres allant de 500 à 2000 mm qui répond en partie aux besoins de l'entreprise. En plus d'un atelier de maintenance

Cosider Canalisation travaille à enrichir et à pérenniser son savoir faire capitalisé depuis une quinzaine d'années ( en comptabilisant les années d'expérience précédentes a la création de la filiale), les compétences sont certifiées et suivie dans le cadre d'un système de management qui à été consacré par la certification de la norme ISO 9001 depuis janvier 2015, ainsi que son admission à l'Association Internationale des constructeur de Pipe-line IPLOCA.:

#### **1-2-1.Chiffre d'affaires [évolution 2011 - 2013 ]:**

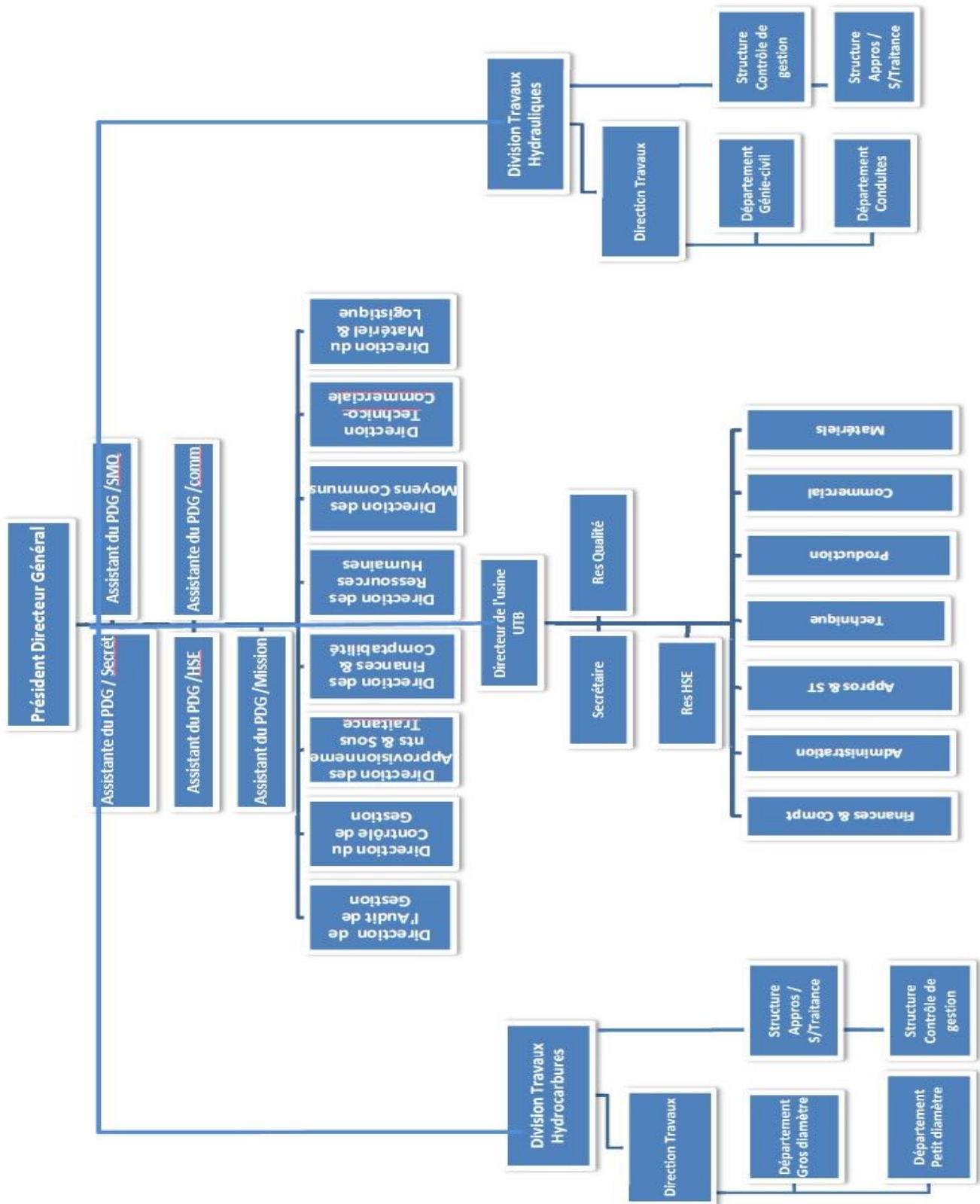
- **Activité 2011** : 28 196 Millions DA
- **Activité 2012** : 31 539 Millions DA
- **Activité 2013** : 26 987 Millions

#### **1-2-2.L'organigramme de Cosider Canalisation :**

A fin de concevoir la structure de l'organisation et d'atteindre les objectifs d'affaires Cosider Canalisation a opté pour une structure divisionnelle comme suit :

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

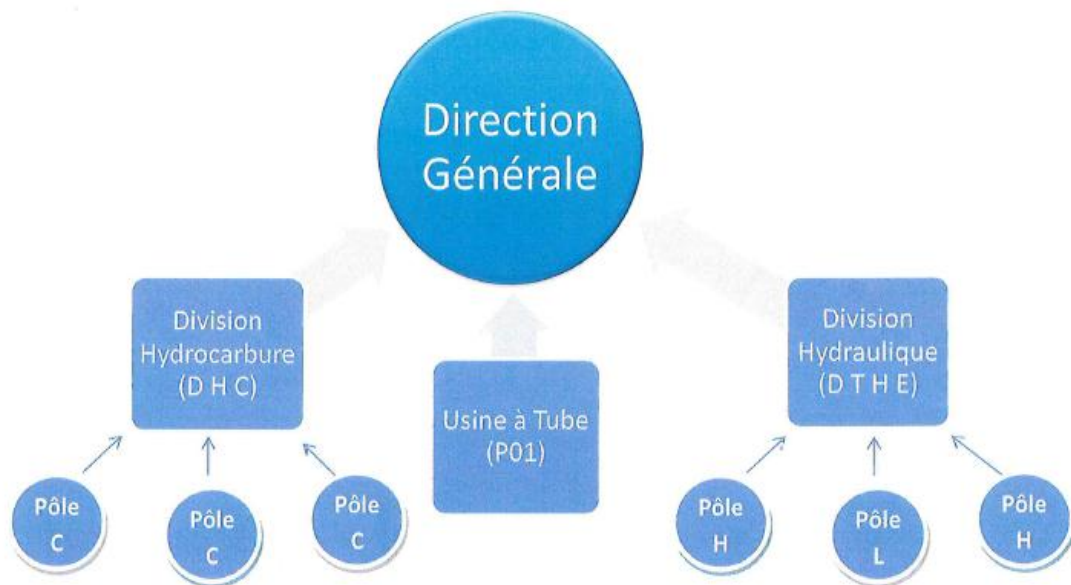
**Figure 01:** l'organigramme de cosider canalisation



Source : documentation interne

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

Figure n°02: l'organisation de cosider canalisation



Source: document interne

#### **1-2-2-1.Organisation interne de COSIDER Canalisation :**

La société est dotée d'une organisation basée sur la création de trois divisions de travaux hydrocarbures, de travaux hydrauliques et de transport d'énergie électrique ainsi que de huit directions centrales, à savoir:

- Direction des Ressources Humaines (direction de stage)
- Direction Finances et Comptabilité
- Direction des Moyens Communs
- Direction Contrôle de Gestion
- Direction Technico Commerciale
- Direction de l'Audit (direction de stage)
- Direction Approvisionnements et Sous-traitance

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- Direction Matériels

#### **1-2-3. Les réalisations et développement de COSIDER:**

Parmi les immenses projets réalisés par la le groupe Cosider, en cite par exemple :

- Le plus grand nombre de barrages réalisés à ce jour, de tous types : terre compactée, béton voûte.....etc
- Le plus grand palmarès dans la pose de pipe-lines de tous diamètres pour le transport des hydrocarbures.
- Le plus grand nombre de tunnels routiers, ferroviaires et hydrauliques.
- La plus longue liste de pistes d'aérodromes de classe Internationale.
- La réalisation de grands chantiers de génie civil, industriel et d'ouvrages d'art.
- L'une des plus importantes sinon la plus importante capacité de réalisation dans le bâtiment (coffrage tunnel).

Durant ses dernières années COSIDER a eu à connaître en plus de ses activités traditionnelles, à savoir la réalisation des projets et ouvrages relevant de son métier de base, un certain nombre d'événements liés à son organisation et sa mise à niveau aux normes référentielles internationales.

#### **1-3. Hygiène sécurité et environnement au sein de cosider canalisation:**

##### **1-3-1. les missions de la direction d'hygiène et sécurité :**

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Responsable de l'ensemble des activités relatives à la protection du patrimoine de l'entreprise et des travailleurs en milieu professionnel: sécurité préventive, hygiène, et médecine du travail.

- ❖ Proposer la politique en matière de sécurité préventive, d'hygiène, et de médecine du travail.
- ❖ La mettre en œuvre une fois adoptée par la réunion des conditions et des moyens nécessaires à sa traduction.
- ❖ Proposer le budget annuel de la fonction hygiène, sécurité et médecine du travail, en suivre l'exécution une fois adopté.
- ❖ Organiser les relations avec les services de sécurité préventive et de la protection civile.
- ❖ Participer au maintien du climat de travail.
- ❖ Assister la direction générale dans le règlement des conflits de travail (si l'éventualité se présente).
- ❖ Promouvoir une culture de protection et de sauvegarde du patrimoine et des personnels.
- ❖ Intégrer la sécurité des travailleurs dans le choix des techniques et technologies et dans l'organisation du travail.
- ❖ Veiller à la confection et à la tenue à jour des registres spéciaux prévus par la législation du travail -relative à l'hygiène, la sécurité et la médecine du travail.
- ❖ Organiser la médecine du travail et veiller à son bon fonctionnement.
- ❖ Veiller à la mise en place du service conformément aux normes réglementaires édictées.
- ❖ Veiller à la formation permanente du personnel en matière d'hygiène et de prévention des risques industriels et professionnels.
- ❖ Etablir les bilans périodiques.
- ❖ Rendre compte à la direction générale

#### **1-3-2. Attributions de la direction hygiène sécurité et environnement**

##### **1-3-2-1.Sécurité préventive (biens et personnels de l'entreprise)**

- Proposer les plans de protection du site, des installations et des personnels de l'entreprise pour prévenir toute atteinte de nature à leur nuire. Les mettre en œuvre une fois adoptés et prendre les dispositions y afférentes.
- Organiser les relations avec les services de sécurité préventive et de la protection civile.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- Veiller à l'organisation périodique des exercices préventifs de lutte contre l'incendie et d'évacuation des locaux. Tenir le registre y afférent où sont consignés les résultats et observations.
- Participer au maintien du climat de travail.
- Assister la direction générale dans le règlement des conflits de travail (si l'éventualité se présente).

#### **1-3-2-2.Médecine du travail**

- Proposer la politique de médecine du travail et en suivre l'application une fois adoptée.
- Organiser la médecine du travail et veiller à son bon fonctionnement. Veiller à la mise en place du service conformément aux normes réglementaires édictées.
- Diriger toute étude en matière d'hygiène, de sécurité et de médecine du travail
- Proposer les normes en matière d'hygiène, de sécurité et de médecine du travail et veiller à leur traduction une fois adoptées.
- Etablir les documents obligatoires en matière de médecine du travail (notamment le rapport de médecine du travail).
- Respecter les temps de travail réservés à la médecine du travail conformément aux dispositions légales.
- Veiller à la réalisation des examens médicaux périodiques et annuels tels que stipulés par la réglementation comme à l'établissement des documents obligatoires en matière de médecine du travail;
- Effectuer les visites médicales demandées par les travailleurs.
- Emettre tout avis sur les conditions de travail et participer aux travaux de la CHS.
- Etablir et suivre les relations avec les structures externes compétentes en matière de médecine du travail.
- Opérer aux visites médicales d'embauche pour déceler les contre – indications aux postes de travail, y compris les maladies professionnelles ou à caractère professionnel; étudier les reconversions de poste et émettre les recommandations utiles.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- Se tenir informé de la nature et de la composition des produits utilisés, de leurs modalités d'emploi ainsi que des postes où ces produits sont manipulés – de l'introduction de nouveaux procédés de travail – des résultats de toutes les mesures et analyses effectuées ( veiller à ce que les services compétents de l'entreprise informent le médecin du travail sur ces aspects),
- Organiser le traitement des maladies professionnelles et à caractère professionnel, des soins d'urgence aux travailleurs victimes d'accidents ou de malaises, ainsi que la prise en charge et le suivi des traitements ambulatoires qui peuvent être prescrits aux travailleurs, et ce, en liaison avec les autres structures de santé,
- Déclarer tous les cas de maladies à déclaration obligatoire ou à caractère professionnel dans les conditions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Outre le rapport annuel de médecine du travail, établir obligatoirement les documents suivants:

- Le dossier médical individuel,
- La fiche de visite médicale individuelle,
- Le registre d'activité quotidienne, de visites d'embauchage et de reprise du travail,
- Le registre spécifique aux postes exposés,
- Le registre des vaccinations en milieu de travail,
- Le registre des maladies professionnelles,
- Le registre des visites d'ateliers (le médecin du travail dispose d'un accès libre à tous les locaux de travail et de vie au travail),

#### **1-4. Le SMMST au sein de cosider canalisation:**

la démarche de certification a cosider canalisations a commencé depuis sa création la création de la filiale cosider canalisation qui était un filiale qui appartient au groupe Cosider donc il a été crée en 2005,dans cette année on a eu la premiere certification,par rapport a iso9001 systeme de management par la qualité et depuis il ya eu plusieurs cycle de certifications ce

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

sont des cycles de renouvellement de iso 9001, en 2013 ya eu la naissance de projet de SMI et c'est conformément a iso 9001 et iso14001 ainsi que ohsas18001, donc ohsas 18001 c'est SMSST ,donc 2013 yavais la naissance de projet ,en 2015 c'est la construction de systeme , on avait fais un dagnostic sur tout l'entreprise pour voir qu'est ce qui'il manque par rapport aux exigences ohsas18001, en 2016 c'est la création de systeme documentaires conformément au standard ohsas18001, donc on avait vues quelles sont les exigences pour la mise en place d'un tel systeme. en 2017 c'est la certification on a eu un audit de certification en octobre 2017 pour avoir la certification de la triple systeme SMI, en 2018 on va lever les écarts mentionné sur le rapport de certification pour pouvoir passer au prochaine audit qui est un audit de suivie en octobre 2018.

La Direction Générale de COSIDER Canalisation dans le but de finaliser l'application de son système de management de la qualité (SMQ) est de se doter des outils de gestion par les compétences de ses ressources humaines, dans cette même vision COSIDER Canalisation est certifié ISO 9001 par "Euro Quality Système " cela lui permet de s'aligner à l'échelle internationale, dans cette lancée en vue d'élaborer une mise en place d'un système d'évaluation des compétences de son personnel en tant qu'étape vers une Gestion des Emplois et Compétences "GPEC", COSIDER Canalisation fait appel à des consultants du bureau de conseil MBS, la première phase de cette intervention s'est traduite par un diagnostic. Ce diagnostic porte sur les aspects qui ont une relation directe avec la gestion des ressources humaines de l'entreprise. En particulier dans son volet ayant trait au système d'évaluation des compétences.

Trois axes essentiels, pour l'élaboration de ce diagnostic, ont été retenus :

Le schéma directeur d'organisation qui permet de voir comment le management a structuré COSIDER Canalisation, pour remplir ses missions et atteindre les objectifs visés.

Les processus qui mettent en action les ressources humaines leurs permettant d'accomplir les différentes tâches au sein de l'entreprise.

L'analyse des points forts et points faibles dans la gestion des ressources humaines qui sera le point d'ancrage du nouveau système à mettre en place

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

#### Section 02: Politique des ressources humaines de Cosider Canalisation:

Les principales activités en matière de ressources humaines assignées à direction des ressources humaines de l'entreprise objet de notre diagnostic est d'aménager les conditions organisationnelles de la gestion des ressources humaines de Cosider Canalisation; A cet effet le premier responsable de cette structure est chargé des missions et tâches suivantes :

- Elabore, actualise et contrôle la stratégie de valorisation de la ressource humaine.
- Elabore les plans de formation en adéquation avec les besoins de l'entreprise.
- Veille au respect de la législation et de la réglementation du travail.
- Elabore et met à jour les procédures de : sélection-recrutement- accueil et intégration des nouveaux agents- mutation-formation-promotion-évaluation-sanction.
- Assiste les autres structures en matière de clarification et de respect des réglementations Constituent la Mise à jour du fond documentaire des ressources humaines.
- Veille à l'application des procédures en vigueur en ce qui le concerne dans l'entreprise Par délégation et en ce qu'il le concerne, il représente le président directeur général auprès des tiers.

Compte tenu de l'organigramme de la **direction des ressources humaines**. Cosider canalisation dispose d'une politique ressources humaines qui permet de gérer leur capital humain d'une manière plus efficace garantissant en même temps la réussite économique.

Les politiques de la gestion des ressources humaines porte sur <sup>1</sup>:

- Politique de formation
- Politique de recrutement
- Politique de rémunération

---

<sup>1</sup> Manuel des règles et Procédures de gestion des ressources humaines de Cosider groupe, 2006

## **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

### **2-1. politique de formation à Cosider canalisation :**

La formation professionnelle est un investissement prioritaire à Cosider canalisation, elle constitue le moyen privilégié de satisfaction de ses besoins en personnel qualifiés, de valorisation et de développement de sa ressource humaine pour élever son niveau de qualification et de compétence exigé par les évolutions techniques, technologiques et de gestion.

En outre l'objectif fondamental de cette politique vise à valoriser l'action de formation en deux axes principaux :

#### **2-1-1.pour le salarié :**

- Assurer l'élévation du niveau des connaissances de base des travailleurs
- Développer les cultures scientifiques et permettre aux salariés de conduire leur plan de carrière.

#### **2-1-2.pour l'entreprise :**

- La satisfaction des besoins en main d'œuvre qualifiée dans les métiers de l'entreprise
- Perfectionner les employés pour leur permettre d'acquérir les connaissances et le savoir-faire nécessaire à la modernisation des techniques et de la technologie nécessaire au développement de l'entreprise
- Faciliter et préparer la promotion interne des travailleurs

Les modalités d'identification des besoins de formation correspondent aux différentes opérations d'analyse des résultats des situations de travail en vue de dégager les écarts pouvant être comblés par le biais des actions de formation.

Ces opérations peuvent aussi être envisagées dans le cadre de divers projets liés au développement des activités du Groupe COSIDER ou de ses Filiales.

Elles peuvent aussi concerner tout autre projet de politique de management stratégique de la ressource humaine lié à la mobilité interne des personnels et à la gestion des carrières et des hauts potentiels de l'encadrement.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

En outre les sources des besoins de formation sont multiples :

- Les projets de changement de culture, d'organisation et d'investissement retenus au niveau de la Haute Direction du Groupe COSIDER et/ou des Filiales
- Les évolutions techniques, technologiques et de gestion.
- Les problèmes ou dysfonctionnements constatés au niveau de certaines activités et/ou l'insatisfaction de besoins liée aux métiers de base du Groupe et des Filiales.
- Les résultats des évaluations de rendement de la ressource humaine et d'appréciation des performances.
- Les attentes et projets individuels.

Toutes ces sources peuvent avoir comme origine des facteurs qui se rapportent à l'environnement externe ou interne au Groupe COSIDER ou ses Filiales :

- Modification et/ou développement d'activités,
- Fabrication et utilisation de nouveaux produits,
- Introduction de nouvelles mesures ou règles de travail édictées par le législateur et modifiant la situation de l'emploi ou les conditions de son exercice,
- Recherche d'une plus grande efficacité et diminution des charges,
- Introduction de nouveaux systèmes de gestion, avec de nouvelles procédures de travail.... etc

Ces facteurs inducteurs de besoins de formation peuvent être, selon les cas, localisés au niveau du Groupe, des Filiales, des Unités et des individus eux-mêmes.

Ils impliquent l'ensemble des acteurs et associent dès le départ, les responsables gestionnaires des ressources humaines à tous les projets de changement ou de développement du Groupe COSIDER-SPA.

Ces projets ont forcément un impact sur le contenu des emplois et les profils de compétences qu'ils requièrent.

Donc et dans le cadre de la définition de la politique de formation de la direction générale de Cosider canalisation, le plan de formation pluriannuel, précise :

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- Le cadre de référence auquel doivent s'orienter toutes les actions des divers acteurs intervenant dans le processus de formation.
- Les grands principes de la politique de formation mais aussi les axes principaux, les priorités de l'heure et l'horizon retenu pour le plan.
- Les finalités attendues du plan, en rapport avec les changements attendus, les projets à réaliser et les objectifs à long terme.
- Le rappel des efforts consentis pour la formation et les rôles attendus par tous les acteurs du système de formation, bénéficiaires, formateurs et autres intervenants et responsables...

Par ailleurs il s'agit de préciser et d'insister sur le rôle et la place des activités de formation dans la stratégie de développement de Cosider canalisation

La formation est considérée comme un véritable investissement, qu'il convient d'étudier, de préparer, de planifier, de suivre la réalisation et d'en contrôler les résultats.

Pour ce faire, tout le processus de formation doit désormais être monté selon les règles et les normes de qualité telles qu'exigées par le système de management mis en place par le Groupe COSIDER-SPA, particulièrement,

en matière de contractualisation en vue de délimiter avec rigueur, les responsabilités des différents intervenants.

Ces directives, sous forme d'une note d'instruction, sont diffusées annuellement, à l'occasion du lancement des travaux préparatoires du plan court terme (annuel opérationnel) de formation.

Dans tous les cas de figure, il y a lieu de retenir que :

- Toute action de formation inscrite au plan fait l'objet d'un cahier des charges (CDC) dont la validation relève de la responsabilité du niveau central pour les actions qui lui sont confiées et de la responsabilité du niveau décentralisé pour les actions concédées aux structures et unités de base.
- Aucune action de formation de quel niveau de responsabilité que se soit, ne peut être engagée sans cahier des charges validé.
- Les rôles des différents acteurs intervenant dans le processus doivent être définis dans les dispositions du cahier des charges de la formation.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- Les niveaux de responsabilité pour chaque type d'action de formation sont tenus de suggérer les périodes de programmation les plus favorables pour limiter les risques de perturbation des activités et les déperditions au cours de la mise en œuvre des actions.
- Une estimation des dépenses appelées pour couvrir les besoins identifiés et préconisés à travers les demandes de formation doit être proposée par les commanditaires du besoin de formation.

L'organisation de toutes les activités de formation et particulièrement celles se rapportant à la préparation et au montage du plan de formation, est structurée sur deux niveaux distincts :

La structure centrale est essentiellement chargée d'élaborer les grands axes de développement de la stratégie de mise en œuvre de la politique de formation telle que définie par la Direction Générale de COSIDER-SPA et par la Direction Générale de chaque Filiale.

La structure décentralisée est chargée principalement des opérations d'identification des besoins de formation (de qualification de base, de compétences nouvelles, d'adaptation, de recyclage ou de perfectionnement...), dans le cadre des projections du plan de développement des activités de l'unité et de la gestion courante.

Dans ce contexte, elle élabore son projet de plan de formation spécifique, avec les prévisions budgétaires conséquentes.

Une fois ses besoins validés par le niveau central et intégrés dans le plan de formation de l'entreprise, la structure de base réalise les actions qui relèvent de sa responsabilité directe comme elle suit la mise en œuvre des autres actions, en apportant sa contribution pour la concrétisation du plan.

#### **2-2. Politique de recrutement de cosider canalisation :**

Le recrutement est une succession d'opérations entreprise en vue de combler une vacance de poste ou pour assurer une activité de nature et de durée limitées.

La vacance de poste peut avoir l'une des causes suivantes :

- Mutation ou changement d'activité.

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

- Démission.
- Retraite.
- Licenciement.
- Décès.
- Absence pour quelque motif que ce soit nécessitant un remplacement.

Le recrutement est également envisagé lors d'une création de poste qui n'est pas prévue dans l'organigramme.

IL est fait recours à un personnel à durée déterminée lorsque la nature et la durée des travaux le justifient.

Dans sa globalité, le recrutement comprend cinq grandes étapes :

- ❖ **La première étape:** consiste à formuler une demande d'embauche qui doit être approuvée et accompagnés d'une autorisation d'engagement de dépense.
- ❖ **La deuxième étape:** vise la recherche de candidature, soit sur le marché interne de l'emploi, soit sur les marchés externes.
- ❖ **La troisième étape:** concerne la sélection, qui comprend les diverses opérations destinées à retenir la ou les candidatures jugées répondant aux profils recherchés.
- ❖ **La quatrième étape:** du processus de recrutement porte sur la contractualisation de la relation de travail.
- ❖ **La cinquième étape:** recouvre l'accueil et l'insertion.

Dans leur globalité, la sélection et le recrutement comprennent trois grandes étapes :

- **La première étape:** vise la recherche de candidature, soit sur le marché interne de l'emploi, soit sur les marchés externes. Dans ce dernier cas, les candidatures peuvent être soit spontanées, soit suscitées par des annonces par voie de presse ou d'autres moyens.
- **La deuxième étape:** concerne la sélection, qui comprend les diverses opérations destinées à retenir le ou les candidatures jugées répondant aux profils recherchés. Ainsi a-t-on recours ici à l'analyse du curriculum vitae, des tests, des entretiens et des examens.

La décision finale d'embauche, prise par le responsable du service où travaillera le nouvel embauché, est l'aboutissement de cette étape.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- **La troisième étape:** du processus de recrutement porte sur la contractualisation de la relation de travail par l'établissement du contrat de travail.

La présente procédure est développée à travers les actes de gestion suivants:

- a) Recherche de candidature
- a) Sélection des candidats
- b) Engagement

Il est à rappeler que la prise en charge de la fonction RH est exercée à trois niveaux selon les spécificités de chaque entreprise :

- expertise et coordination,
  - Conception et gestion (animation, pilotage, contrôle...)
  - gestion opérationnelle administrative
- ❖ **Le premier niveau** est exercé par la Société - mère, et les sièges des filiales pour la coordination
  - ❖ **Le deuxième niveau** est exercé par les Sièges des filiales ayant des structures décentralisées, projets et/ou unités.
  - ❖ **Le troisième niveau**, gestion opérationnelle administrative, est pris en charge par les structures décentralisées : projets, unités, périmètres de mise en valeur, carrières.

Les actes liés à la sélection et au recrutement sont donc déterminés en fonction des niveaux de compétence tels que définis ci-dessus.

Ainsi, La sélection et le recrutement sont:

- décentralisé pour le personnel d'exécution.
- soumis à l'avis préalable de la DRH, pour le personnel maîtrise.
- centralisé au niveau de la DRH pour le personnel cadre.

#### **2-2-1. Recherche de Candidatures:**

La recherche de candidature est effectuée suivant le niveau de compétence défini par la Direction des Ressources Humaines, la structure chargée de la gestion du personnel, la structure chargée de l'administration et du personnel.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Il est fait recours à la consultation du fichier de candidatures existantes (demandes d'emploi), ouvert à cet effet, et à l'annonce par voie de presse dans les quotidiens nationaux.

Le recours à l'annonce par voie de presse est réservé aux emplois « cadre »

#### **2-2-2. Sélection des Candidats :**

La sélection est une étape du processus de recrutement. Elle consiste à choisir le ou les meilleurs candidats aptes à occuper des postes de travail déclarés vacants mais aussi identifier et choisir le candidat qui présente le plus de probabilité à fournir une contribution économique satisfaisante à moyen et long terme dans l'entreprise.

La sélection a pour but d'apprécier la qualité, les connaissances et la personnalité des candidats à un emploi.

Elle est réalisée suivant le niveau de compétence défini sous la responsabilité du Directeur des ressources Humaines, du responsable de la structure chargée de la gestion du personnel, de la structure chargée de l'administration et du personnel.

La sélection comprend trois opérations successives :

- une présélection des candidatures,
- un entretien d'embauche,
- éventuellement un test professionnel

#### **2-2-3. Engagement:**

La décision d'embauche prise est l'aboutissement de cette étape. Elle se caractérise par la contractualisation de la relation de travail qui prend naissance par l'établissement d'un contrat de travail.

Le candidat retenu est convoqué pour compléter son dossier administratif, effectuer une visite d'embauche et prendre connaissance des propositions d'engagements qui lui seront faites.

Il est reçu par le Directeur des Ressources humaines ou le responsable chargé de la gestion du personnel ou le responsable chargée de l'administration et du personnel selon qu'il s'agit d'un recrutement relevant de l'un ou de l'autre niveau de compétence tel que défini.

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

IL l'informe des conditions d'engagements et l'invite à prendre connaissance du contenu du contrat de travail qui lui est proposé.

A la date de prise de fonction, il est procédé à son installation

En ce qui suit le logigramme qui résume tout le processus de recrutement :

**Tableau n°01:** logigramme explique le processus de recrutement

Ordre	Opérations	Intervenants	Observations	Support
	Début ↓			
01	Profil d'embauche ↓	RH et utilisateur	Spécification du poste	Fiche de poste
02	Prospection ↓	RH	Recherche Candidature	Fichier candidature Annonce
03	Présélection ↓	RH	Analyse CV et dossier candidature	Fiche candidature RH 112 A2 Réponse au candidat RH 112 A3
04	Sélection ↓	RH et Utilisateur	Entretien d'embauche Test professionnel	Résultat entretien RH 112 A4
05	Choix du candidat ↓	RH et Utilisateur	Entretien avec Candidat sélectionné	Convocation RH 112 A5
06	Visite médicale ↓	RH et Médecin	Contrôle médical D'aptitude	Convocation RH 112 A6 Certificat visite RH 112 A7
07	Décision ↓	PDG Directeur d'unité	Accord ou rejet	
08	Engagement ↓	RH	Communication décision d'embauche	Contrat de travail RH 112 A8, A9, A10, A11
09	Prise de fonction	RH	Installation	PV installation

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">Fin</div>	Utilisateur		RH 112 A 12
--	---	-------------	--	-------------

**Source:** département GPEC

#### **2-.3 La politique de rémunération à Cosider canalisation : <sup>1</sup>**

Les composants du système de rémunération adopté par l'Entreprise Cosider Canalisation sont:

- ✓ le salaire de base tel qu'il découle de la classification de l'emploi occupé, les primes et indemnités relatives :
  - à l'ancienneté
  - aux conditions de travail,
  - à l'organisation du travail,
  - Aux remboursements des frais engagés...
  - la rémunération de la performance,
  - les primes et indemnités à caractère social,
  - les autres primes et indemnités.
  
- ✓ Les retenues sur salaire opérées au moment de chaque paiement sont :
  - retenues légales à titre d'impôts et de cotisations de sécurité sociale,
  - retenues dues au titre des absences, retards non rémunérés et déductibles du salaire,
  - retenues dues aux avances éventuelles perçues par le travailleur,
  - retenues dues en vertu de contrats divers ou de remboursements à l'Entreprise (prêts...).
  - Retenues dues au titre des adhésions volontaires à la mutuelle et aux autres formes d'assurances complémentaires.

La grille des salaires de base est la récapitulation ordonnée et hiérarchisée des niveaux de rémunération correspondant à la classification des postes des emplois.

Elle est établie et révisée par accord collectif en fonction de la situation économique et financière de l'entreprise Les primes et les indemnités de Cosider canalisation sont réparties comme suit :

---

<sup>1</sup> Convention collective de Cosider groupe année 2015

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

#### ❖ Liées à l'exercice de l'activité:

- Heures supplémentaires
- Indemnité de disponibilité
- Indemnité de travail posté (ITP)
- Prime de responsabilité

#### ❖ Liées aux conditions de travail

- Indemnité de nuisances
- Indemnité de Zone et de conditions de vie (IZCV)
- Indemnité de Sujétions spéciales
- Liées à la performance :
- Prime de performance :
- Les indicateurs de performances sont classés dans les familles suivantes :
- indicateurs quantitatifs
- indicateurs qualitatifs
- indicateurs financiers
- indicateurs relatifs à la sécurité des biens et des personnes
- indicateurs de délais.

#### ❖ Liées au remboursement de frais

- Indemnité de panier
- Indemnité de transport
- Indemnité de frais de mission
- Indemnité de frais de déplacement
- Indemnité de conventionnement de véhicule (ICV) :
- Indemnité forfaitaire kilométrique (IFK)

#### ❖ Primes et indemnités à caractère social

- Prime de scolarité
- Allocation pour salaire unique

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- Allocation de départ en retraite
  
- ❖ Autres primes et indemnités
  
- Indemnité de congé annuel (ICA)
- Prime d'ancienneté
- Prime de Technicité
- Prime d'encouragement
- Indemnité de formation
- Prime d'encadrement de la formation
- Prime de Maître d'apprentissage
- Allocations décès
  
- ❖ Grille des salaires :

La classification ci-dessus correspond une grille de rémunération de:

- 20 niveaux pour les emplois d'exécution, maîtrise et cadre,
- 08 niveaux pour les emplois supérieurs.

A chaque niveau de rémunération est associée une position salariale de base.

L'évolution salariale de l'agent s'établit de deux manières :

- une évolution verticale rétribuant le niveau de compétence acquis et validé,
- une évolution horizontale composée de classes de mérite attribuées en relation avec les performances réalisées par le salarié dans l'exercice de l'emploi.


La grille des salaires se présente, schématiquement, comme suit :

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**


**Tableau n°02:** la grille de salaire au sein de cosider canalisation

Niveaux de rémunération	Salaire de base	Classes de mérite			
		1	2	3	4

**Grille des emplois d'exécution, maîtrise et cadre**

1    20					

**Grille des emplois supérieurs**

1    8					

**Source :** documentation interne

Par ailleurs, la rémunération de base d'un travailleur est déterminée par la classification de l'emploi qu'il occupe dont chaque emploi est identifié par son intitulé, son indice et sa codification sans oublier que l'ensemble des emplois sont transposés sur la grille de salaires.

La masse salariale ne doit en aucun cas dépasser la capacité financière de l'entreprise. Elle est en tout état de cause fonction des critères suivants :

- Le plan de charge de l'entreprise,
- La structure et l'évolution des effectifs,
- La réalisation des objectifs,
- Le respect des critères physiques et financiers.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

#### **2-4. l'évolution de l'activité RH au sein de cosider canalisation**

##### **2-4-1. evolution de personnel:**

Revenant à la création de la filiale il est important à signaler qu'au cours de cinq années cette entreprise a connues une évolution importante des effectifs car elle avait recruté au démarrage soit en 2004 : 2271 salariés pour atteindre en 2008 les 5009 salariés entre exécution, maîtrise et cadre, dont 496 salariés cadre. Et le tableau qui suit présente les détails de cette évolution :

**Tableau n° 03:** evolution de personnel

<b>année 2004</b>	<b>année 2008</b>
Exécution: 1681 salariés	- Exécution: 3287 salariés
Maîtrise: 392 salariés	- Maîtrise: 1226 salariés
Cadre: 198 salariés	- Cadre: 496 salariés

**Source :** documentation interne

Cette évolution est justifiée aussi par le plan de charge important de la filiale en réalisant plusieurs ouvres dans le domaine des hydrocarbures et hydrauliques comme est motionné et expliquer dans le premier chapitre de cette partie pratique.

L'effectif global est de 8050 employés toutes catégories socioprofessionnelles confondues (cadres, maîtrises, exécutions) pour l'année 2018

Avec: 50 CDI pour le sexe masculin, et 15 CDI pour le sexe féminin, et aussi, 7788 pour les CDD pour le sexe masculin, et dont 197 CDD pour le sexe féminin.

Dans la mise en œuvre de sa stratégie Ressources Humaines, COSIDER Canalisation, emploie des contractuels.

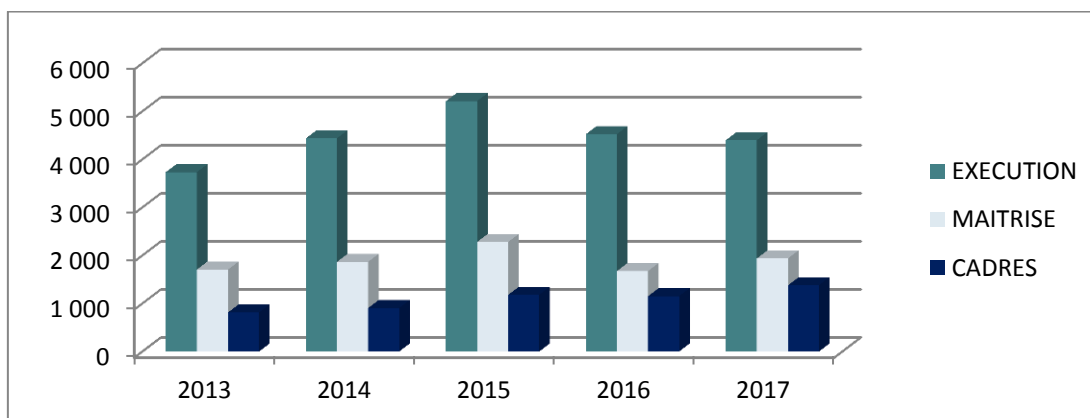
**Tableau n°04:** évolution des effectifs par catégories socioprofessionnelle des cinq dernières années

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

EFFECTIFS	2013	2014	2015	2016	2017
EXECUTION	3 732	4437	5 211	4524	4398
MAITRISE	1 705	1865	2 279	1674	1937
CADRES	813	904	1 179	1151	1377
TOTAL	6250	7206	8687	7349	7712

Source: COSIDER Canalisation avec adaptation

**Figure n°03:** évolution des effectifs par catégories socioprofessionnelle des Cinq dernières années.



Source : faite par nos soin a l'aide de logiciel Excel

Suite au passage de direction à la division (travaux hydrocarbures et hydraulique), une forte demande a été exprimée au niveau de ces deux divisions. Comme l'on peut le constater avec la réelle croissance au cours de ces cinq dernières années.

Nous allons exposer en détail,

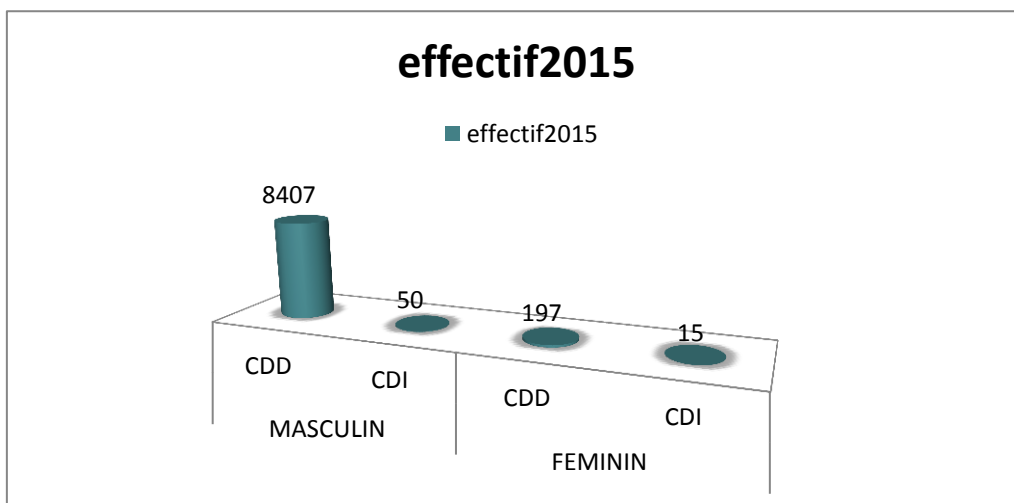
**Tableau n°05:** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2015.

MASCULIN		FEMININ		S/TOTAL
CDD	CDI	CDD	CDI	(1)+(2)+(3)
8407	50	197	15	8669

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

**Source:** COSIDER Canalisation avec adaptation

**Figure n°04:** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2015.



**Source :** faite par nos soin a l'aide de logiciel Excel

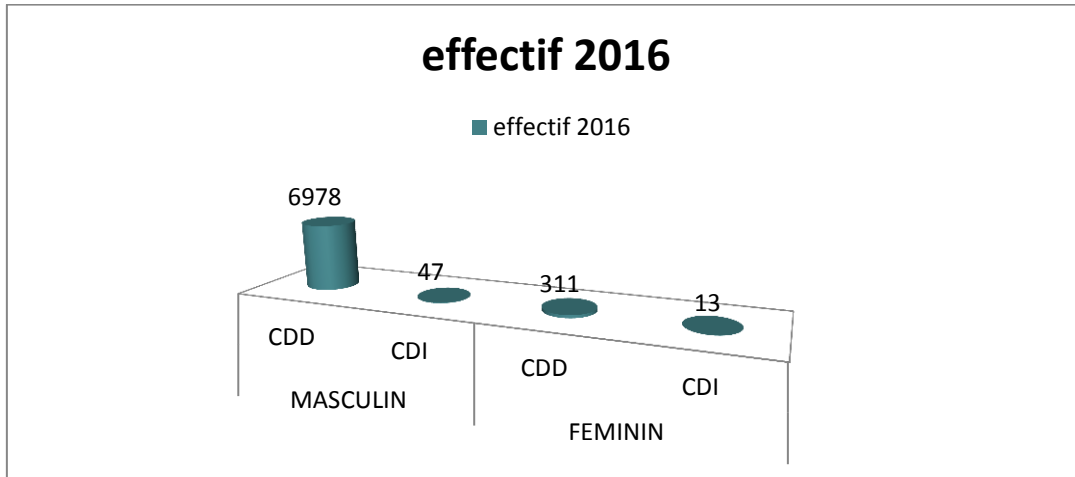
**Tableau n°06:** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2016

MASCULIN		FEMININ		S/TOTAL
CDD	CDI	CDD	CDI	(1)+(2)+(3)
6978	47	311	13	7349

**Source:** COSIDER Canalisation avec adaptation

**Figure n° 05:** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2016.

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**



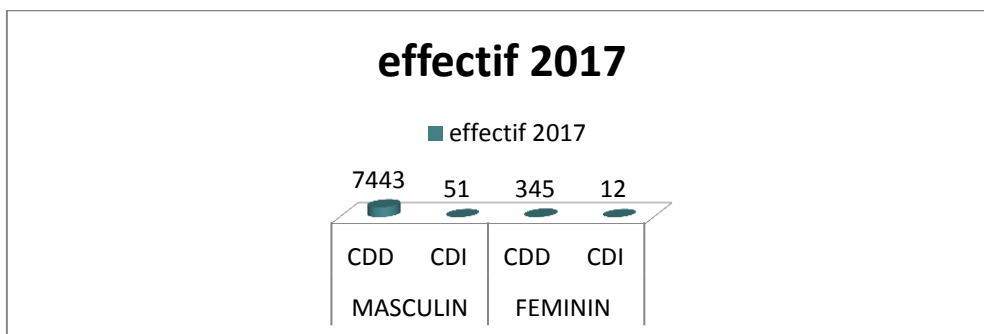
**Source:** faite par nos soin a l'aide de logiciel Excel

**Tableau n°07:** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2017

MASCULIN		FEMININ		S/TOTAL
CDD	CDI	CDD	CDI	(1)+(2)+(3)
7443	51	345	12	7851

**Source:** COSIDER Canalisation avec adaptation

**Figure n°06:** Répartition des effectifs par sexe et nature du contrat pour l'année 2017.



**Source :** fait par nos soin a l'aide de logiciel Excel

**2-4-2.L'évolution des indicateurs de l'instabilité des ressources humaines**

**2-4-2-1.L'évolution de turn over :**

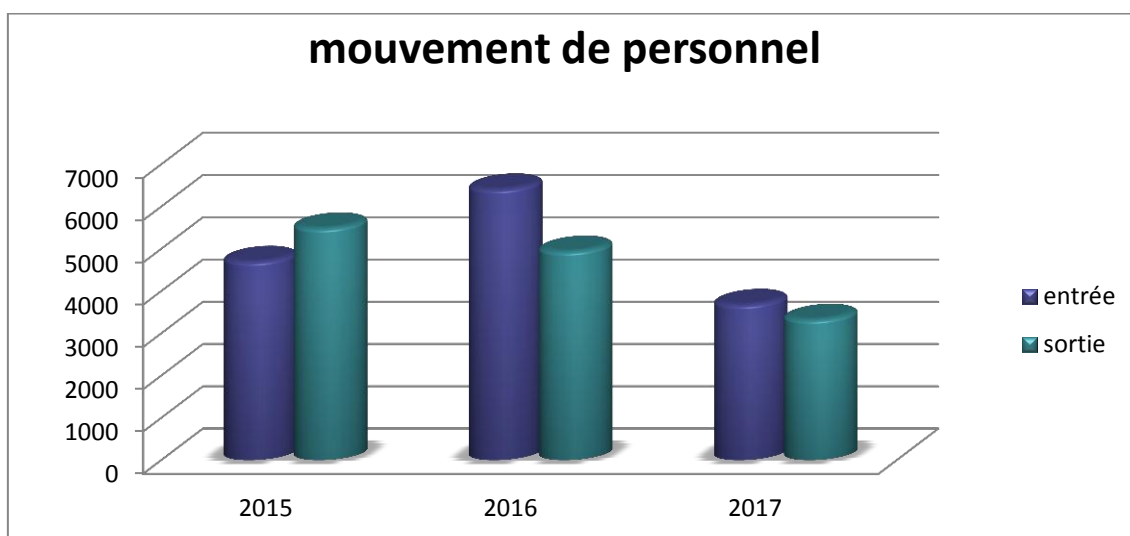
### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

**Tableau n°08 :** le mouvement de personnel

	entrée	sortie	totaux
<b>2015</b>	<b>4699</b>	<b>5489</b>	<b>10188</b>
<b>2016</b>	<b>6412</b>	<b>4941</b>	<b>11353</b>
<b>2017</b>	<b>3680</b>	<b>3327</b>	<b>7007</b>
<b>totaux</b>	<b>14791</b>	<b>13757</b>	<b>28548</b>

**Source:** COSIDER Canalisation avec adaptation

**Figure n°07:** mouvement de personnel



**Source :** faite par nos soin a l'aide de logiciel Excel

**Tableau n°09:** l'évolution de taux de turnover

Anée	Taux
2015	0.19
2016	-0.12
2017	0.054

**Source :** cosider canalisation avec adaptation

#### **2-4-2-2. L'absentéisme :**

**Tableau n°10 :** Répartition des heures perdues 2016-2017

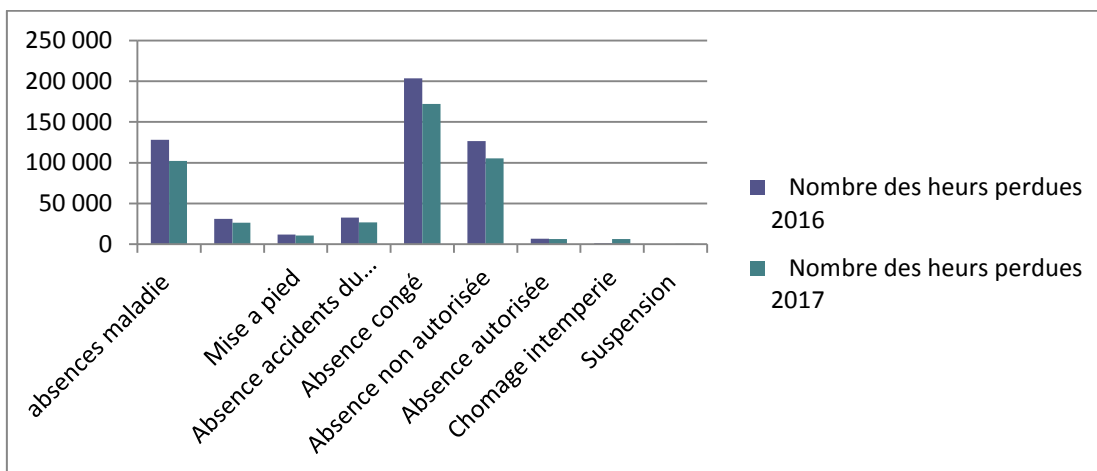
	Nombre des heures perdus	
	2016	2017
absences maladie	128 246	102 119
Absence congé sans solde	31182	26 317
Mise a pied	11960	10 795

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Absence accidents du travail	32597	26 810
Absence congé	203470	172 140
Absence non autorisée	126600	105 300
Absence autorisée	6839	6519
Chomage intemperie	1200	6519
Suspension	00	152
Totale des heures perdue	542094	456671

**Source :** cosider canalisation avec adaptation

**Figure n°08 :** Répartition des heures perdus 2016-2017



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel Excel

**Section 03 : présentation de la méthode et analyse des résultats de la recherche**

**3-1.Méthodologie de l'étude**

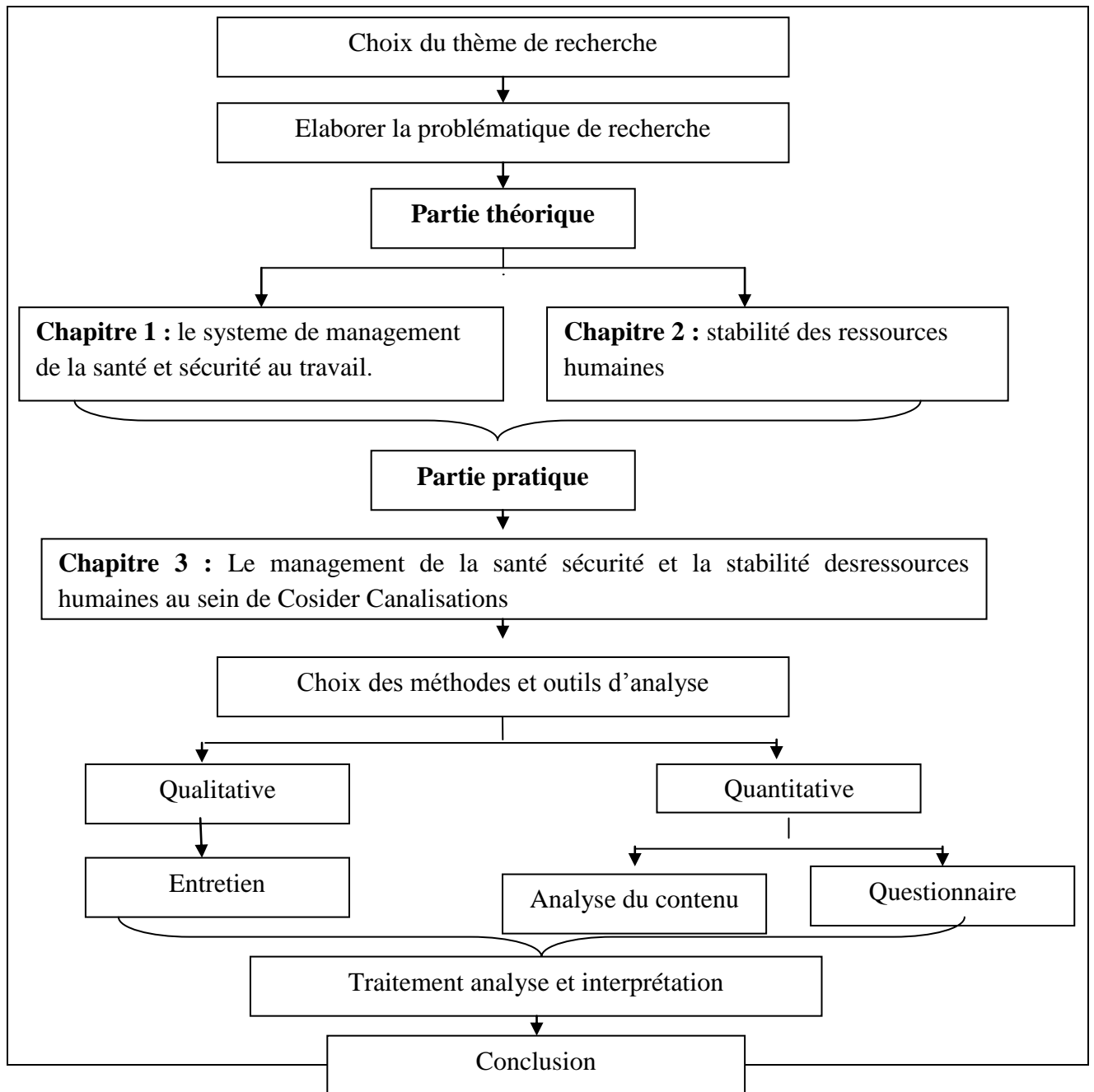
Afin d'atteindre notre objectif et de répondre à notre problématique de recherche, nous avons jugé utile de mener une étude quantitative et qualitative sur le terrain.

**1-1-1.Présentation de plan méthodologique de l'étude :**

Nous avons répondu à notre question de recherche en deux parties, la première partie composée de deux chapitres théoriques, et la deuxième c'est la partie pratique

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

Figure n°09 : Synthèse de la chronologie du recueil des données



Source : élaboré par nous mêmes.

#### 1-1-2. Les méthodes de recueil de données :

Dans notre démarche méthodologique nous avons choisi pour la collecte des informations une méthode descriptive analytique d'ordre quantitatif et qualitatif

##### 1-1-2-1. Une méthode d'ordre qualitative :

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Les méthodes qualitatives de recueil de données peuvent être classées en trois grandes catégories <sup>1</sup> :

- les entretiens individuels ;
- les réunions de groupes ;
- les techniques d'observation.

Concernant notre étude de cas nous avons effectué une enquête sur le terrain à travers d'un entretien individuel, pour but de :

- Fournir une description approfondie sur le SMSST et la satisfaction des ressources humaines par rapport au condition de travail au sein de cosider canalisation;
- Procéder à une analyse exploratoire avant de valider quantitativement notre problématique de recherche ;
- Acquérir une meilleure compréhension des relations entre le SMSST et la motivation et fidélisation des ressources humaines;
- La possibilité d'obtenir plus d'informations, des éclaircissements sur certains points, autant de choses, que l'on ne détecte pas dans une méthode de collecte de données du type quantitative.

#### **1-1-2-1. Une méthode d'ordre quantitative :**

Les études quantitatives sont de nature descriptive, elles visent à quantifier des attitudes ou des comportements, à mesurer les variables dont ils dépendent, à comparer, à mettre en relief des corrélations.

Une étude quantitative cherche à extraire d'un échantillon représentatif des informations concernant la population de référence. Les méthodes quantitatives, et en particulier la méthode d'enquête, sont des méthodes de référence dans plusieurs disciplines en sciences de gestion et notamment en marketing. <sup>2</sup> Les résultats de l'enquête conduisent à l'élaboration d'un certain nombre de tableaux statistiques issus de tris à plat ou de tris croisés.

---

<sup>1</sup> ROCHE, (D) : *Rédiger et soutenir un mémoire avec succès*, éditions d'Organisation, Paris, 2007, P.48.

<sup>2</sup> BORGES, (A) et KARYOTIS (C): *Réussir le mémoire des écoles de commerce*, édition Gualino, paris, 2012, p.83.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Ces tableaux donnent des résultats relatifs à des variables à expliquer et à des variables explicatives.<sup>1</sup>

Il existe aussi d'autres outils pour réaliser une étude quantitative comme l'analyse du contenu, les baromètres, les panels, etc.

Dans notre étude de cas nous avons choisi deux méthodes quantitatives :

- L'analyse du contenu : nous avons utilisé cette technique de recherche pour l'analyse et l'interprétation de quelques documents internes de l'entreprise, afin d'étudier la situation de l'entreprise d'accueil ;
- Nous avons soutenu notre étude par un questionnaire pour confirmer nos hypothèses.

#### **1-1-3. Les instruments de recherche :**

Les informations analysées dans ce travail ont été recueillies à partir de la combinaison de trois instruments de recherche : l'entretien, l'analyse du contenu, et enfin nous avons utilisé le questionnaire comme un outil complémentaire pour soutenir notre étude.

##### **1-1-3-1. L'entretien :**

###### **a) L'objectif de l'entretien :**

L'entretien est « *un apport oral, en tête à tête, entre deux personnes dont l'une transmet à l'autre des informations sur un sujet prédéterminé* ». <sup>2</sup>

Pour réaliser notre travail, nous avons décidé de réaliser un entretien semi-directif, que ce type d'entretien consiste à poser des questions à l'interviewé afin de recueillir des pratiques et des témoignages et obtenir des réponses précises aux questions posées.

Notre entretien s'est effectué avec 3 responsables : le responsable SMI, le responsable de ressources humaines et le responsable HSE afin d'apporter plus d'éclaircissements et de recueillir des faits, des expériences personnelles, il permet également de donner la substance à l'interprétation que nous pouvons effectuer, et donne par ailleurs la possibilité d'obtenir des informations complémentaires, il permet aussi de saisir les idées profondes telles qu'elles sont

---

<sup>1</sup> <http://cours-de-bts-muc.over-blog.com/article-chp-2-le-receuil-des-informations-sur-la-demande-49503418.html> (consulté le 13 /04/2018 à 15 :23)

<sup>2</sup> CHABANI, (S) et OUACHRINE (H) : *guide de méthodologie de la recherche en sciences sociales*, 2<sup>e</sup> édition, 2016, P.72.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

perçues et interprétées par les personnes interviewées afin d'approfondir le sujet de recherche, ainsi que l'influence de ce choix sur la fiabilité et la validité de recherche.

#### **b) Elaboration du guide d'entretien:**

Le guide d'entretien constituait la première phase de notre travail afin de comprendre l'aspect qualitatif du sujet. Il est articulé autour des dizaines des questions ouvertes, elles ont été définies d'une part, par rapport à la connaissance que nous avons et voulions acquérir du sujet et d'autre part, en intégrant des éléments introduits dans la partie théorique.

Notre guide s'articule autour de cinq thèmes essentiels se présentent comme suit :

- question d'identification.
- Question sur le SMSST
- Question sur l'impact de SMSST sur la motivation et stabilité des ressources humaines

#### **c) L'Analyse du contenu :**

L'analyse du contenu est une « *technique de recherche pour la description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste des communications ayant pour but de les interpréter* ». <sup>1</sup>

Cette technique constituait la deuxième phase de notre travail, nous avons centré notre recherche sur l'analyse des documents internes de l'entreprise, ce dernier permet de donner des informations réelles sur la situation de l'entreprise et des résultats plus pertinents et scientifiques .

#### **1-1-3-2. Le questionnaire :**

Le questionnaire est un « *Technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées* » <sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> CHABANI, (S) et OUACHRINE (H) : Op.cit, P.75.

<sup>2</sup> CHABANI, (S) et OUACHRINE (H) : Op.cit, P.77.

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

#### **a) L'élaboration du questionnaire et les types de questions:**

Nous avons suivi une certaine logique et une objectivité lors de l'élaboration du questionnaire, en utilisant des mots simples et un langage compris chez les enquêtés.

Le questionnaire a été distribué en deux langues (arabe et français).

Notre questionnaire a été destiné aux employés cosider canalisation. Nous avons pris les précautions de poser le maximum de questions en ce qui concerne notre objectif à savoir :

- l'évaluation de la santé et sécurité au travail.
- Montrer l'importance d'avoir des bonnes conditions au travail d'hygiène et sécurité pour dans l'entreprise.
- Faire le point sur l'impact de ces derniers sur la motivation et fidélisation des ressources humaines.

Lors de la rédaction du questionnaire nous avons utilisé un ensemble des types de questions fermées et ouvertes :

#### ➤ **Les questions ouvertes :**

Ce type de question laisse le libre choix à l'interviewé de développer ses idées. Dans sa forme et sa longueur on distingue les questions ouvertes à réponse numérique (courte) et questions ouvertes à réponse élaborer (littérature).

#### ➤ **Les questions fermées :**

Ce sont celles pour lesquelles l'enquêté ne peut répondre qu'en choisissent les réponses proposées dans le questionnaire.

- **Questions dichotomiques :** Ces questions n'offrent que deux choix de réponses possibles comme :

- Oui       Non
- Masculin     Féminin

- **Question à échelle :** elle permet d'évaluer les prises de position des individus sur un ou plusieurs critères comme :

- Comment jugez-vous la politique de motivation de cosider canalisations ?

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Peut satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

Une fois le questionnaire est élaboré ; il doit distribuer sur l'échantillon ciblé pour faire une étude quantitative permet de confirmer ou infirmer les hypothèses de la recherche.

#### **b) L'échantillonnage :**

##### **❖ La méthode d'échantillonnage :**

Pour former notre échantillon, nous avons opté pour la méthode du sondage aléatoire simple, cette méthode permet la précision des résultats puisqu'elle évite l'arbitraire dans le choix des éléments devant constituer l'échantillon, chacun ayant la même probabilité connue et non nulle d'être choisi.

##### **❖ Présentation de l'échantillon :**

Pour prospecter la cohérence des informations avec les objectifs du questionnaire, le choix de la population a porté sur les employés de cosider canalisations, exposés de risque professionnels.

Nous avons retenu un échantillon de 70 employées, à qui nous avons distribué le questionnaire. Sur les 70 distribués, nous avons reçu 50 questionnaires, soit 20 personnes qui n'ont pas répondu, ce qui rend notre échantillon quelque peu biaisé, mais cela n'influencera pas sur l'objectif de notre enquête.

#### **1. L'analyse de résultat de recherche**

Dans cette sous-section nous essayons d'approfondir et d'étudier le fonctionnement global du SMSST et les condition de travail au sein des COSIDER Canalisations et de connaître l'impact de ces dernier sur la motivation et fédilisation des ressources humaines .

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

#### **A. l'analyse de l'entretien :**

L'entretien s'est déroulé avec le responsable SMI Mr AKABA Abdelhafidh, le responsable des ressources humaines Mr TABET Aissa et le responsable HSE IBDOUZEN Rachid, dont le premier responsable a répondu aux questions qui ont une relation avec le SMSST , et le deuxième a répondu à ce qui concerne la motivation des ressources humaines ,le troisième responsable a répondu aux questions relatives au hygiène et sécurité sur le terrain :

#### **❖ Questions d'identification :**

Q01 : depuis combien de temps vous travaillez au sein de cette entreprise ?

- Le responsable SMI est collaborateur a cette entreprise depuis 2008 il était le responsable de qualité sur le chantier , il a commencé sa vie professionnelle avec cosider canalisations en 2008 , et maintenant il occupe le poste de responsable de département SMI (département de SMI est composé de la qualité l'environnement et la santé sécurité au travail ), depuis 2010 il a intégré la direction générale le siege de cosider canalisations suite a une demande de la division des travaux pour la mise place d'un systeme qui répons aux exigences iso9001,il a fait 4 ans dans la division , en 2015 la direction de cosider canalisations a fais appel a lui pour prendre en charge le systeme management intégré ,qui était un projet en 2013,il était nommé le chef de projet pour la mise en place d'un SMI ,selon le referentiel iso 9001 version 2015,iso14001 version 2015, et ohsas 18001 version 2007 pour ça il'était nommé le chef de projet pour mettre en place un tel systeme et le certifie en 2017 par les organisme certificateurs .
- Le responsable de HSE a commencé sa vie professionnelle sur le chantier depuis 2007.il occupe le meme poste depuis son recrutement.
- Le responsable ressources humaines est collaborateur a la direction de cosider canalisations depuis 1997, depuis son recrutement il s'exerce son emploi dans le service ressources humaines.

Q 02 : vous penser quoi de votre poste ?

Q 03: en quoi cosiste votre travail?

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- Le responsable SMI a affirmé que son poste ,est un poste qui necessite beacoup de compétence ,un poste clé ,spécifique , sensible , et qui necessite beacoup d'effort et de responsabilité , un poste qui necessite la mise a jour , parcequ'il est observé par les organisme extérieurs ,il a déclaré que ses missions et taches sont totalement mentionné dans la fiche de poste , et il les exécutent ,d'une maniere fidele parmi ses taches : le maintient et l'entretien de la certification, faire les audits ,la surveillance de systeme formalise les procedures exigé par les normes , il fait des rapports , sensibilise oralement par écrit , par affichage et par les séminaires et conférences ,
- Le responsable de ressources humaines a déclaré que son poste est liée avec tout les aspects e de gestion des ressources humaines ,malheureusement que la GRH n'est pas prie en charge dans sa globalité , c'est a dire quand on veut dire que la GRH d'aujourd'hui quelque soit ici au sein de codider canalisation ou bien au sein d'autres entreprises , elle n'est pas bien outillé dans sa globalité en matiere de systeme et de produit en GRH, les taches de responsable RH sont multiples parmi lesquelles : il prend en charges tout les aspects en matiere de GRH , il assure le soutien necessaires en matiere de procedures et de gestion RH au sein de tout les chantiers de la filiale cosider canalisation et met en place des systemes de controle et de vérification quand a la conformité de l'application des procedures et de l'efficacité de la gestion au sein des chantiers des travaux.
- Le responsable d'hygiene et sécurité a confirmé que son poste necessite beaucoup d'energie et de veillance pour etre a jour et controler l'environnement de travail,etre a l'ecoute pour assurer un bon climat de travail parmi ses taches : identifier et évaluer les risques professionnelles,proposer aux responsables et administratives tout mesures susceptible d'améliorer l'hygiene et sécurité au travail et laa prévention des risques professionnels ,organiser et animer les stages de formations obligatoires et spécifiques en matiere d'hygiene et sécurité.

#### **❖ Question sur SMSST et motivation fédilisation des ressources humaines :**

Q04 : pourquoi vous adopté le SMSST ?comment ?

- le responsable de SMSST a témoigné qu'ils ont adopté ce systeme pour répondre aux exigences des clients qui exigent d'avoir SMSST d'une part et qui répond aussi aux besoins de l'entreprise d'autre part,

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

la réponse sur la question comment était par l'élaboration de système documentaire qui répond au référentiel OHSAS18001,

- le responsable ressources humaines a dit que l'entreprise Cosider Canalisation valorise son capital humain, il a confirmé que l'adoption d'un tel système au sein d'une grande entreprise comme Cosider Canalisation est naturel, pour améliorer les conditions de travail, diminuer le plus maximum possible les risques professionnels inévitable, lutter contre les accidents du travail, et donner de l'importance à la santé des travailleurs morale et physique. L'entreprise Cosider Canalisation fait d'une manière ou d'une autre les pratiques nécessaires dans ce domaine depuis sa création, mais elle n'était pas encadrée sous une norme comme OHSAS18001, elle était d'une manière implicite et aléatoire, encadrée par loi algérienne.
- Le responsable HSE, a confirmé que les pratiques de l'hygiène et sécurité sont faites même avant la certification en OHSAS18001, la différence c'est d'être encadré d'une manière organisée mettre ce qu'il faut dans la place qu'il faut. La réponse sur la question comment que la direction a fait des méthodes scientifiques pour évaluer les risques et faire des formations pour pouvoir utiliser les nouvelles méthodes de prévention et d'évaluation des risques professionnels

#### **Q 5: Quelles sont les pratiques mises en place de prévention et de sécurité au travail.**

- Le responsable SMI a répondu qu'ils ont mis en place une Batterie de documents, procédures, modes opératoires, les instructions, politique QHSE, manuels QSE, les formulaires, qui sont appliqués obligatoirement sur tous les chantiers de l'entreprise, et qu'ils ont mis en place une procédure d'identification des risques, et d'évaluation de tout danger existant dans la réalisation de leurs activités pour minimiser les risques le plus maximum possible, en utilisant les équipements, les instructions face aux risques dans le but de protéger les travailleurs et de mettre en place un environnement sécurisé qui permet aux travailleurs de réaliser leur travail en toute sécurité
- Le responsable ressources humaines a mis l'accent sur le rôle de la fonction des ressources humaines, comme la communication, de sensibilisation qui jouent un rôle primordial pour sensibiliser les travailleurs, l'identification des risques et stimuler la conscience pour éviter les risques, puis il a évoqué le rôle de formation dans la rationalisation de l'utilisation des machines correctement pour ne pas avoir des accidents en utilisant le matériel de travail, il a parlé de la présence de l'équipe de médecine de

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

travail , et que la direction des ressources humaines exige a tout les salariées de consulter au moins une fois par an obligatoirement .

L'entreprise cosider organise des séminaires et conférence périodique présenté dans le tableau ci-dessus:

**Tableau n°11:** répartition des séances de sensibilisation des trois dernieres années

	2015	2016	2017	1er semestre 2018
Séance de sensibilisation Santé Sécurité	573	400	514	164
Séance de sensibilisation sur l'environnement	253	275	250	63
Séance de sensibilisation sur la Qualité	129	134	113	71
Réunion CHS - Pôle	120	108	121	31

**Source:** cosider canalisation avec adaptation

L'entreprise cosider canalisation est suivie par des organismes extérieurs de prévention, nous les citons avec le nombre de visites au cours de trois dernieres années

**Tableau n°12 :** nombre de visite des organismes de prévention dans les trois dernieres années

	2015	2016	2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018
INSPECTION DE TRAVAIL	44	16	39	7
CNAS	22	7	38	1
MEDECINE DE TRAVAIL	2344	286	664	113
OPREBATH	11	6	9	1
INPRP	1	0	0	0

**Source:** cosider canalisation avec adaptation

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

- Le responsable de HSE a affirmé que l'entreprise mis a la disposition de personnel un matériel en bonne état, et des équipement nécessaire comme les gans les casques lunnette de protection...etc au moins une fois par an, cosider canalisation dispose aussi un certaine nombre considérable en matiere de l'intervention en cas d'accident comme les ambulances. nous avons élaboré le tableau ci-dessous à travers les informations fournies par le département SMI des équipements de protection dans les trois dernieres années :

**Tableau n°13:** tableau représente le taux de disponibilité des équipements de protection des trois dernieres années \*

	2015	2016	2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018
Nombre d'effectif	48015	84760	6309	5448
Casque	19%	6%	19%	20%
Bleuse de travail	32%	13%	10%	25%
Chausure de sécurité	31%	13%	44%	22%
Lunette de protection	14%	8%	13%	5%

**Source:** cosider canalisation avec adaptation

\*le taux de disponibilité des équipements de protection= nombre d'équipement disponible/l'effectifs

Exemple : 1500 casques avec 1450 employés

Le taux de disponibilité des équipements = 1300 casques /1350 employés  
= 96%

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

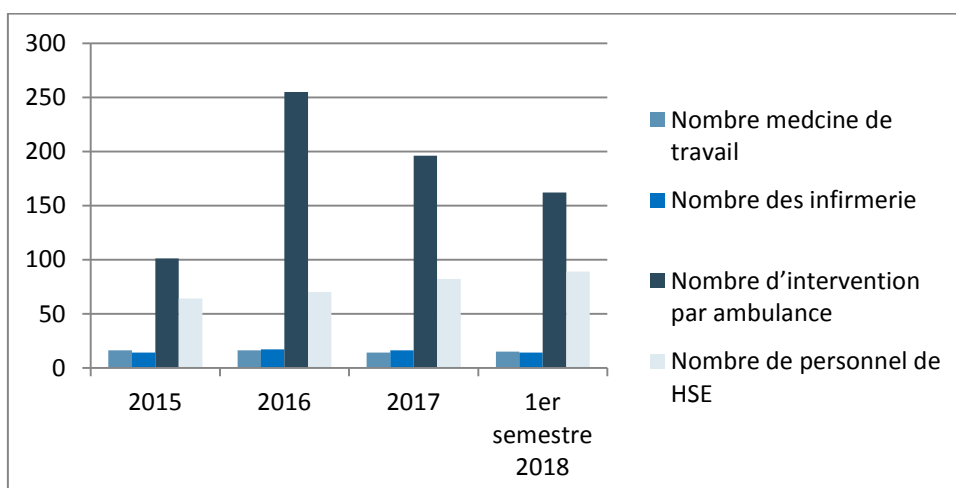
Cosider canalisation dispose des moyens humains et matériels dans le domaine de la santé ainsi que HSE, le tableau suivant représente les statistiques des trois dernières années en la matière:

**Tableau n°14:** les moyens humains et matériel cosider canalisation en matière de santé et HSE

	2015	2016	2017	1er semestre 2018
Nombre médecine de travail	16	16	14	15
Nombre des infirmerie	14	17	16	14
Nombre d'intervention par ambulance	101	255	196	162
Nombre de personnel de HSE	64	70	82	89

Source: documentation interne

**Figure n°10:** les moyens humains et matériel de cosider canalisation en matière de santé et HSE



### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

**Source:** fait par nos soins à l'aide de logiciel Excel

**Q6: pourriez vous nous expliquer la déférence avant et après la mise en place de SMSST ?**

- Le responsable SMI a déclaré que avant la mise en place de système qu'ils avaient pas cette notion scientifique d'évaluer les risques et de mettre en place d'une manière rationnel les moyens et les équipements de protections ,et les moyens de maîtrise des risques ,la procédure a été faite d'une manière aléatoire ,et ça coutais de temps et de l'argent , après la mise en place de ce système , ils ont commencé à identifier les risques et les évaluer pour mettre en place les actions correctif d'une manière scientifique,ça leur a permet de minimiser les dépenses, et assurer un climat favorable pour mieux travailler.
- Le responsable ressources humaines a confirmé que qu'il était plus déficile d'attirer les gens pour travaillé sur les chantiers de cosider canalisations après avoir la certification l'entreprise a gagner une bonne image de marque, les gens devient plus à l'aise et la demande de travail ne cesse pas à augmenter ces trois derniers années , la principale cause est que l'entreprise a amélioré les conditions de travail, et a crée certaine sentiment d'assurance au travail, avant on a rencontré des problèmes dans le marché concurrentiel d'emploi , c'est normale avec la présence des entreprises privé et certaines entreprises étrangers qui offre des meilleurs conditions de travail avec une meilleurs rémunération ,c'est certaine que la raison de travailler est la rémunération mais ces derniers temps il faut mettre l'accent sur la sécurité et des conditions de travail qui peuvent infléencer la fédilité des ressources humaines , il a cité aussi l'aspect formation , pour développer leur compétences ,
- Le responsable HSE a dit que le département HSE faisait partie de département sureté interne , les équipement de prévention s'est distribué d'une manière normale, le personnel avant ne donne pas de l'importance aux équipement comme les gants et lunette de protection et casques par contre maintenant ils les portent et déclarent sur le manque des équipements , grace aux journées de sensibilisation prograamé par le département SMI en collaboration avec le département ressources humaines

**Q08 : quelle valeur que le SMSST apporte à l'entreprise à votre avis ?**

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

Q09 : Sentiriez-vous de déférence en matière de motivation et de stabilisation de ressources humaines ? est ce qu'ils deviennent plus engagés ?

- le responsable SMI avec son équipe ont remarqué qu' après la mise en place de SMSST les gens deviennent rassuré ,ils voit plus claires que les choses se faites d'une maniere scientifique ,avant yavait des risques partout ,ils savaient pas qu'est ce qu'il fallait mise en place comme moyen pour minimiser les risques , maintenant ya des documents et procedures , des plans de préventions et des plans d'actions ,actions de stimulations faces aux risques,les travailleurs s'habituent a faire face et a maitriser tous ce qui est risques et analyser les accidents , et Comme le systeme de SMSST est nouveau, Mr Akaba a affirmé que l'engagement est liée quand a travers les gens adere ils réagissent et devient plus fidele ,
- le responsable ressources humaines a déclaré que le SMSST est a leur service pour motiver le personnel grace a l'aspet sécurité qu'il apporte ,les travailleurs deviennent plus rassuré dans l'accomplissement de leur taches .c'est un investissement et une engagement qui rajoute de valeur a notre entreprise en matiere de sécurité et qui a de conséquences comme la motivation et fédilisation des ressources humaines , assuré la sécurité et la santé des travailleurs et aussi assurer la perrenité et continuité des gens a faire bien leur travail et beaucoup plus c'est de prendre les travailleurs comme un outils indispensable et humain ,si on veut créer de la richesse c'est avec l'homme il a affirmé aussi que le taux des absences , de retard et de turn over a été diminué en comparant avec les années passées ce qui implique la réalisation des projet a temps donc le SMSST a un impact positive sur la productivité et la rentabilité de l'entreprise

L'entreprise travaille en collaboration avec des organismes de préventions comme opré bath, medcien de travail, cnas, inrp...etc le tableau suivant représente le nombre des visites de ces organismes dans les trois dernieres années :

Le tableau suivant confirme le point de vue de responsable RH :

**Tableau n°15** : tableau représente le nombre de jours perdus a cause des accidents de travail

	2015	2016	2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018
Nombre de jours de travail perdus AT	26582	3589	382	773

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

Source : documentation interne avec adaptation

Il ressort du tableau précédent que l'entreprise a enregistré une forte croissance dans le nombre des jours perdus à cause des accidents de travail durant l'année 2015 par contre nous remarquons une diminution sensible de jours perdues en 2016-2017 et le premier semestre 2018. Ce qui montre l'impact positive de la certification en OHSAS18001

- le responsable HSE, a remarqué que les travailleurs deviennent plus engagés, plus conscients, selon lui le SMSST c'est une bonne initiative pour encadrer les pratiques de l'hygiène et sécurité d'une manière rationnelle et scientifique chaque accident analyse approfondie, sensibilisation formation, matériel, méthode et ils attirent l'attention des responsables

nous pouvons rajouter dans le thème de la situation de l'entreprise en termes des accidents de travail :

Le service de HSE a fait une statistique sur les accidents de travail des trois dernières années, dont la plus part sont des accidents de circulation, des accidents de machines, chutes des personnels et d'objets, mauvaise manipulation, heurte d'équipements, chute en hauteur.

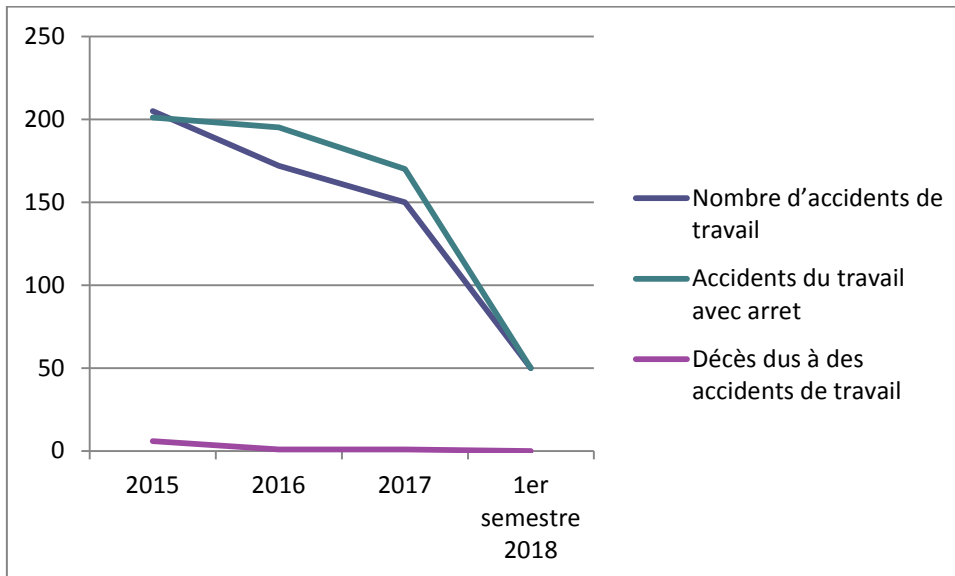
**Tableau n° 16:** répartition de nombre d'accidents de travail accidents de travail avec arrêt et décès dus à des accidents de travail des trois dernières années

	2015	2016	2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018
Nombre d'accidents de travail	205	172	150	50
Accidents du travail avec arrêt	201	195	170	50
Décès dus à des accidents de travail	6	1	1	0

Source: cosider canalisation avec adaptation

**Figure n°11:** nombre d'accidents de travail, accidents de travail avec arrêt et décès dus à des accidents de travail des trois dernières années

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel Excel

D'après le graphe de l'évolution des accidents de travail de Cosider Canalisation au cours de trois dernières années, nous pouvons constater que le nombre des accidents dans l'année 2015 est plus élevé par rapport à l'année 2017 et début 2018, ainsi que le nombre d'accidents de travail avec arrêt. En ce qui concerne les décès dus à des accidents de travail, nous constatons qu'il existe une différence remarquable en la matière. Nous remarquons que le premier semestre 2018, ils n'ont pas enregistré aucun décès à cause des accidents de travail.

**Q 10: L'expérience de l'entreprise dans le domaine de prévention et de la santé répond-elle aux exigences d'un management RH à long dans ce sens ?**

- le responsable SMI et le responsable HSE ont déclaré que la certification est nouvelle dans l'entreprise (presque 4 ans) et ils ont d'accord que malgré ça les résultats obtenus sont incroyables en matière de diminution de taux des accidents du travail, et la conscience des travailleurs par rapport aux risques professionnels est améliorée grâce aux efforts fournis de la part du département SMI, l'équipe de médecine de travail et celle de ressources humaines. Ils sont optimistes que le domaine de prévention de la santé pourrait répondre aux exigences d'un management RH moderne à Cosider Canalisation et en Algérie.
- le responsable ressources humaines a dit que les bons résultats sont à obtenir dans le futur, le domaine de prévention de la santé est certainement répondu aux exigences d'un management RH à long.

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

#### 3-2-2. Analyse de résultats de questionnaire :

Après avoir validé les questionnaires, nous avons effectué le traitement des questions à l'aide du logiciel IBM SPSS Statistics version 22. Voici les résultats obtenus sous forme de graphiques et des tableaux avec leurs interprétations :

#### ❖ Questions d'identifications :

On présente les résultats dans le tableau et les figures suivantes :

Q01: êtes vous ?

**Tableau n°17 : répartition par sexe**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	homme	35	70,0	70,0	70,0
	femme	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°12: répartition par sexe**



**Source:** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

Après avoir effectué un sondage sur un échantillon de 50 employés de Cosider Canalisations entre la direction générale et le chantier, nous constatons que la population interrogée est

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

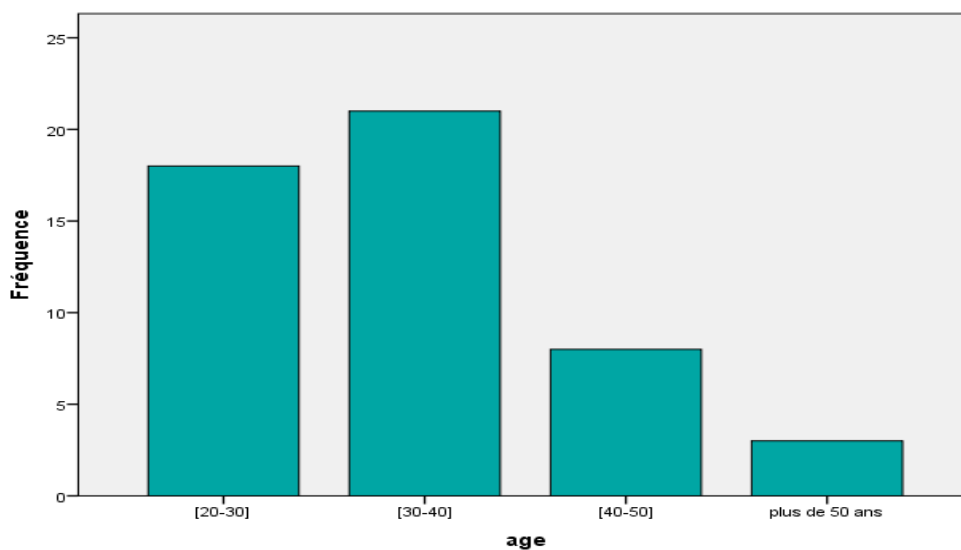
masculine à raison de 70 % contre 30 % femmes. Ce pourcentage est considérable pour l'emploi de la femme, cependant l'Entreprise ne fait pas de différence entre homme et femme lors des recrutements, la seule exigence consiste à ce que la personne postulante satisfait les exigences requises du poste.

Q02 : quelle est votre age ?

**Tableau n° 18:** répartition par catégorie d' age

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide [20-30]	18	36,0	36,0	36,0
[30-40]	21	42,0	42,0	78,0
[40-50]	8	16,0	16,0	94,0
plus de 50 ans	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°13:** répartition par catégorie d'age



Source : fait par nos soin a l'aide de logiciel SPSS

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

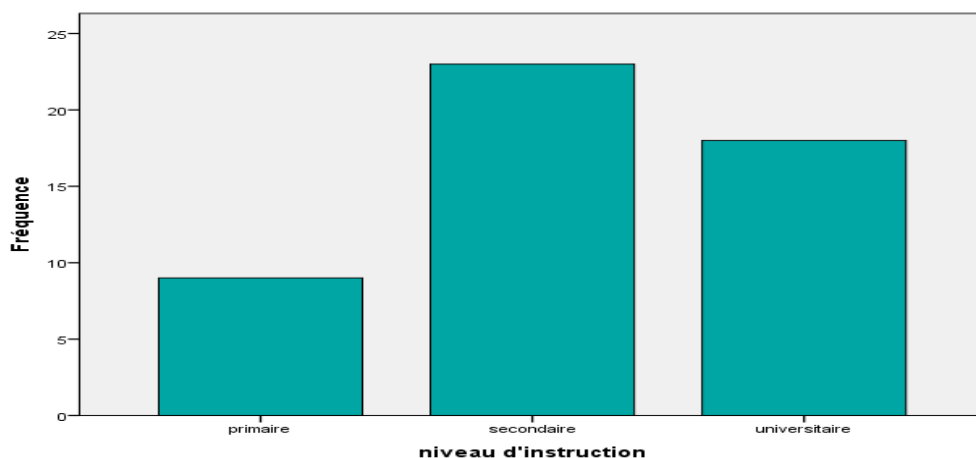
D'après ce graphe, on constate que la plus forte proportion de l'échantillon sondée se situe dans la tranche d'âge « de 30 à 40 ans » ce qui représentée par 42 %. puis, la tranche d'âge « de 20 à 30 ans » avec 18%, et 16 % concernant les interrogées ayant l'âge entre « 40 a 50 ans » cependant le nombre des travailleurs qui ont 50 ans ou plus est le plus faible représentant 6% de notre échantillon. Cela montre que la plupart du personnel est jeune et dynamique, la cause principale de cette répartition la nature de travail qui nécessite des éléments moins âgés pour répondre aux exigences de leur postes. Ces résultats obtenus conjuguent bien l'investissement de l'entreprise dans un personnel de plus en plus jeune dans le cadre du plan de relève pluriannuel

Q03 : le niveau d'instruction :

**Tableau n°19 : la répartition par le niveau d'instruction**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide primaire	9	18,0	18,0	18,0
secondaire	23	46,0	46,0	64,0
universitaire	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°14 : la répartition par le niveau d'instruction**



**Source :** fait par nos soin a l'aide de logiciel SPSS

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

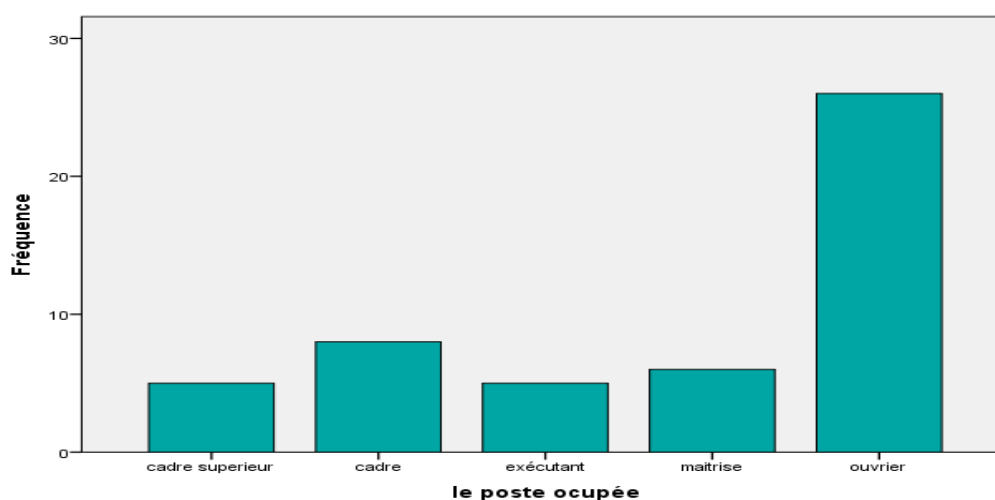
D'après les résultats , on remarque que 46% des interogés ont un niveau secondaire ,36% avec un niveau universitaire , et enfin 18% de notre échantillon ont un niveau primaire, l'entreprise cosider canalisations dispose de personnel généralement qui a un bon niveau, mais la cause principale de cette répartition que la majorité de notre population intérogés ce sont des ouvriers sur chantier, et qui sont les personnes les plus exposés aux risques professionnels

Q 04 : la catégorie socioprofessionnel :

**Tableau n°20 : la répartition par la catégorie socioprofessionnel**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide cadre supérieur	5	10,0	10,0	10,0
cadre	8	16,0	16,0	26,0
exécutant	5	10,0	10,0	36,0
maitrise	6	12,0	12,0	48,0
ouvrier	26	52,0	52,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°15 : répartition par la catégorie socioprofessionnel**



**Source : fait par nos soin a l'aide de logiciel SPSS**

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

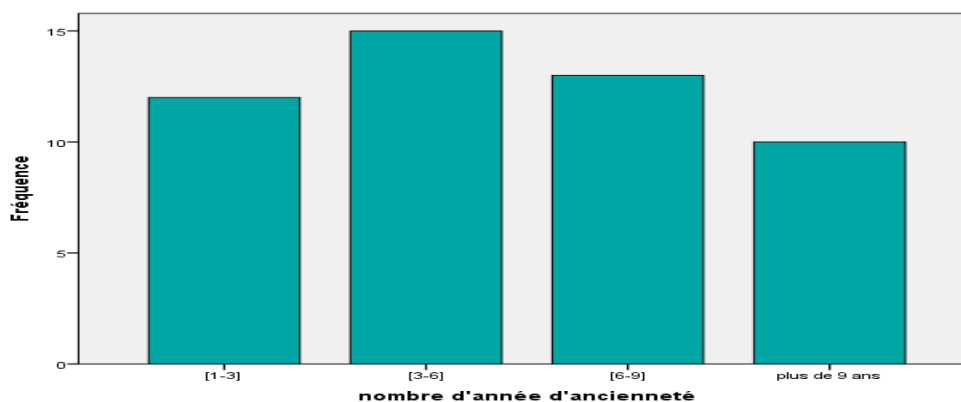
Les résultats obtenus montrent que 52% des personnes interrogées sont des ouvriers, 16% sont des cadres, 12% sont des agents de maîtrises, et enfin 10% c'est la proportion des cadre supérieurs et exécutants , Ces résultats peuvent être expliqués par le caractère des fonctions exercées au sein de l'activité afin de répondre a notre problématique.

Q 05 : nombre d'année d'ancienneté :

**Tableau n°21 : Répartition par le nombre d'année d'ancienneté**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide [1-3]	12	24,0	24,0	24,0
[3-6]	15	30,0	30,0	54,0
[6-9]	13	26,0	26,0	80,0
plus de 9 ans	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°16: Répartition par le nombre d'année d'ancienneté**



Source : fait par nos soin a l'aide de logiciel SPSS

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

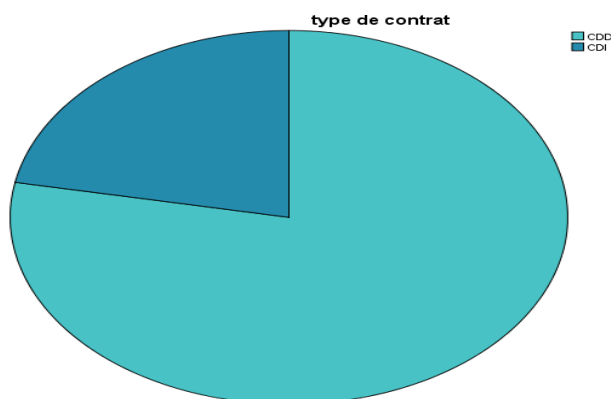
D'après le tableau ainsi que la figure ci-dessus intitulée « Répartition par nombre d'années d'ancienneté », Nous observons que 30% des enquêtés ont une ancienneté de moins de six ans et plus de trois ans ainsi que 26 % Ont une ancienneté entre 6et 9ans, 24% pour les enquetés ayant moins de trois ans et plus d'une année d'ancienneté , et enfin 20% en ont plus de 9ans d'ancienneté,Cela confirme le caractère jeune du personnel de cosider canalisations

Q 06 : type de contrat :

**Tableau n°22** : répartition par le type de contrat

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	CDD	39	78,0	78,0	78,0
	CDI	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n° 17:** répartition par le type de contrat



**Source :** fait par nos soins a l'aide de logiciel SPSS

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

78% des répondants avec un contrat à durée déterminés , tandis que les permanents constituent 22%. Ces CCD sont à durée de 6mois ou d'un an, renouvelable , et ça fait partie de la politique d'emploi au sein de cosider canalisations

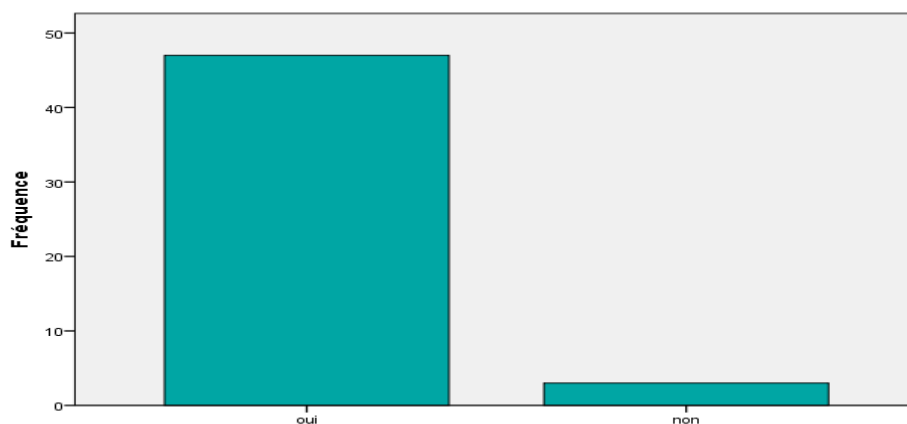
#### ❖ Questions sécurité au travail :

Q6 : Savez-vous que vous avez le droit à la protection de votre santé dans votre travail ?

**Tableau n° 23:** connaissance des employés de droit de santé et sécurité au travail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	47	94,0	94,0	94,0
	non	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°18:** connaissance des employés de droit de santé et sécurité au travail



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

94% de notre échantillon sont en conscience de leurs droits à la santé et sécurité au travail, 6% qui ne sont pas en conscience de ce dernier,

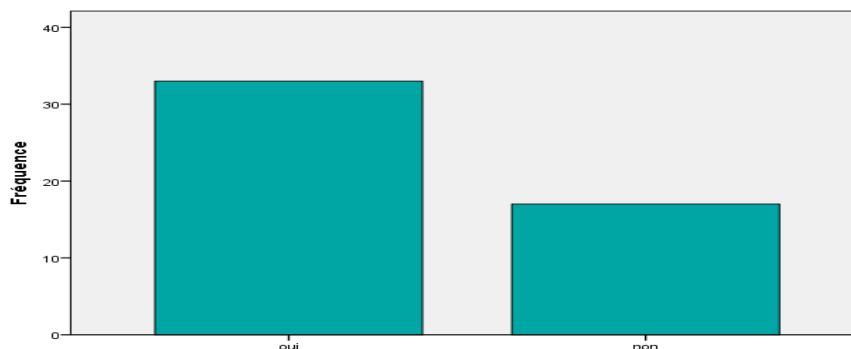
Q07 : Pouvez-vous refuser d'exécuter une tâche si vous croyez qu'elle comporte des risques pour vous ?

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

**Tableau n°24:** le refus des taches qu'elle comporte des risque pour l'employé

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	33	66,0	66,0	66,0
	non	17	34,0	34,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Figure n° 19:** le refus des taches qu'elle comporte des risque pour l'employé



**Source :** fait par nos soin a l'aide de logiciel SPSS

les résultats obtenus montre que 66% des employés interogés peuvent refuser des taches qu'elle comporte des risque pour eux, tandis que 34% qui ne peuvent pas faire ceci, cette tranche la représente les employés qui exercent des métiers déficile et le risque dans lesquelles est inévitable.

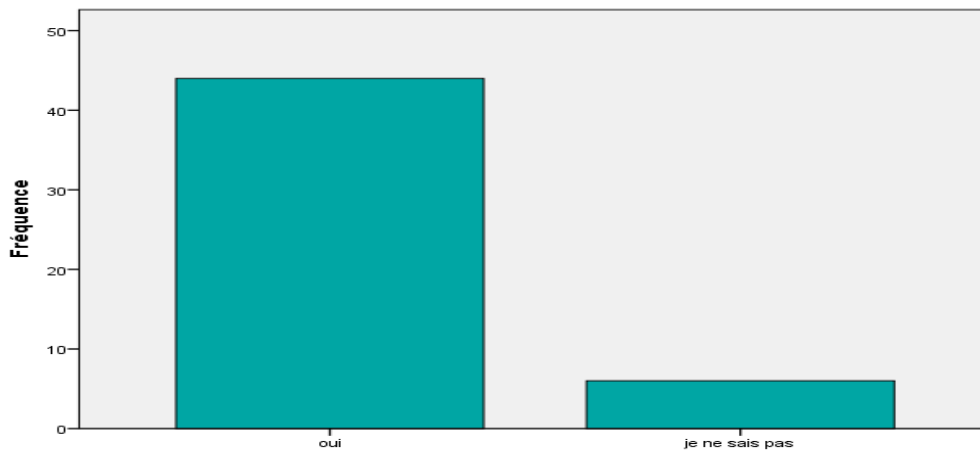
**Q08 : Existe-t-il une politique de prévention formalisée dans votre entreprise ?**

**Tableau n° 25:** existence d'une politique de prévention formalisé

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	44	88,0	88,0	88,0
	je ne sais pas	6	12,0	12,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Figure n°20 :** existence d'une politique de prévention formalisé

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

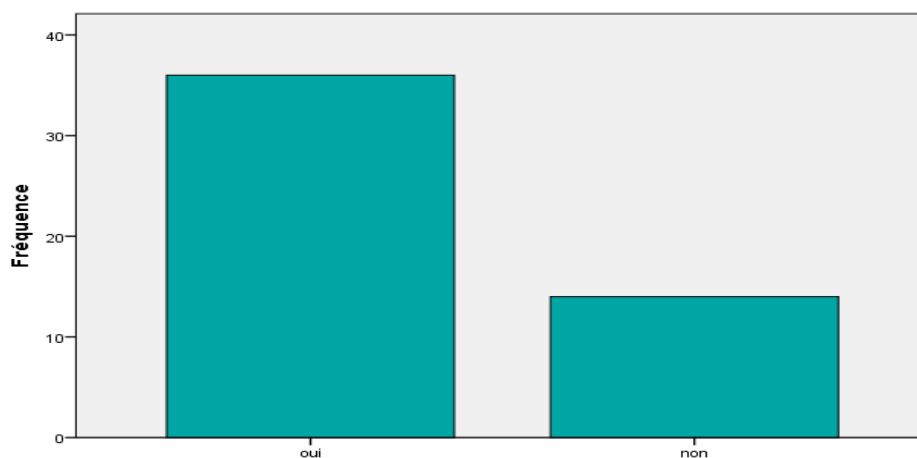
88% des personnes interrogés confirment qu'il existe une politique de prévention formalisée au sein de Cosider Canalisations, par contre 12% montrent de leur côté que l'entreprise ne en dispose pas.

**Q9 : Avez-vous déjà bénéficié d'une formation sur la sécurité au travail et la prévention des risques professionnels?**

**Tableau n°26 : formation**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	36	72,0	72,0	72,0
	non	14	28,0	28,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Figure n°21: formation**



### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

Source : fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

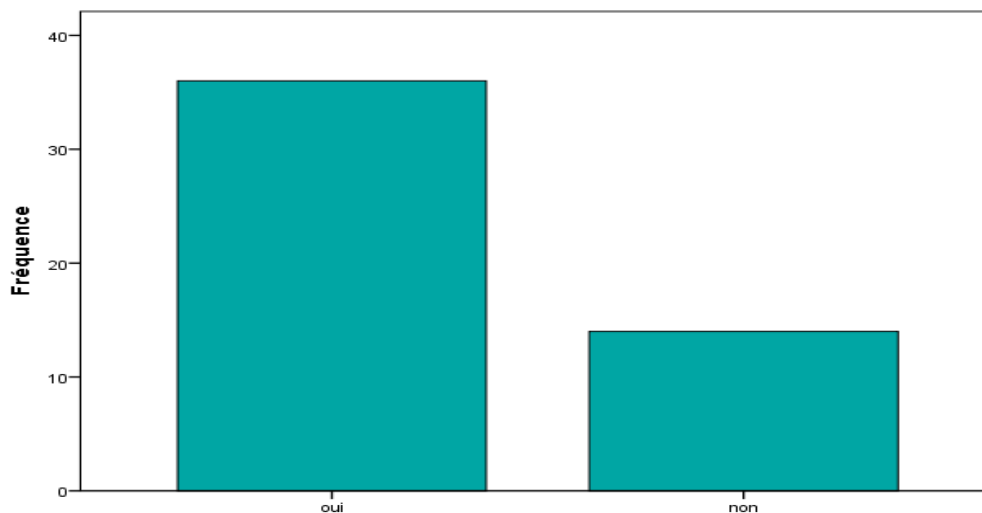
Parmi les 50 personnes questionnées, 72 % ont affirmés qu'ils ont suivis des formations complémentaires à celles de base. Les thèmes de ces formations différentes entre : technicien supérieur, superviseur, machiniste, comptable, auditeur, chauffeurs des engins ...etc. Et 28% qui n'ont pas bénéficiés des formations mais ils ont confirmés qu'il existe toujours des journées, et séminaires en matière de sensibilisation

#### Q 10 : Votre attitude s'est-elle améliorée ?

Tableau n° 27: l'amélioration dans l'attitude dans le milieu du travail après la formation

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	36	72,0	72,0	72,0
	non	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figure n°22: l'amélioration dans l'attitude dans le milieu du travail après la formation



Source : fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

On constate que la majorité des personnes interrogés avec un pourcentage de 72% confirment que leur attitude s'est certainement amélioré grâce à la formation, 28% parmi eux trouvent que la formation n'a pas d'impact sur leur attitude.

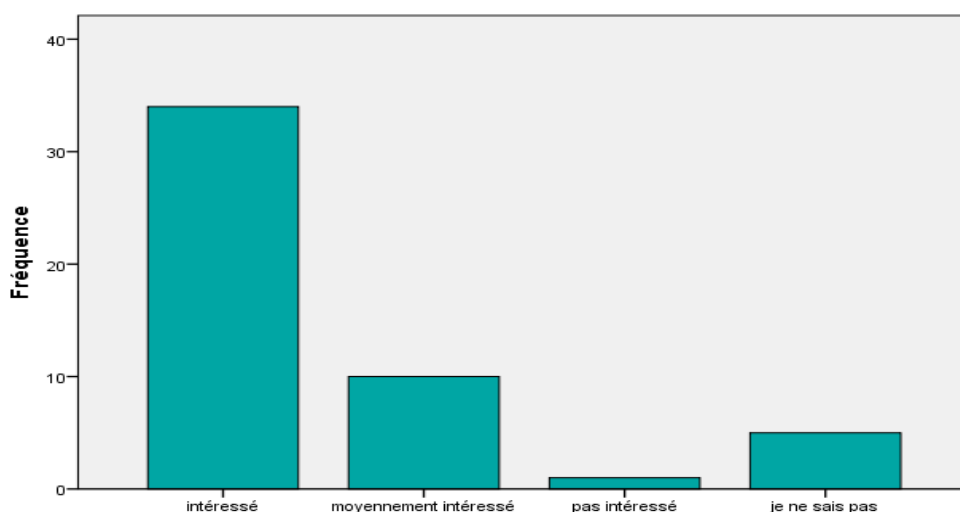
**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

**Q11 : Pensez-vous que votre entreprise attache de l'importance au respect des Exigences SMSST ?**

**Tableau n°28 : niveau d'importance au respect des exigences SMSST**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide intéressé	34	68,0	68,0	68,0
moyennement intéressé	10	20,0	20,0	88,0
pas intéressé	1	2,0	2,0	90,0
je ne sais pas	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n° 23: niveau d'importance au respect des exigences SMSST**



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

Plus que la moitié 68% des personnes interrogées sont conscientes que l'Entreprise cherche à se conformer aux normes de SMSST et confirment la volonté des dirigeants à travers la politique QHSE mise en place. Cependant 20 % des répondants trouvent que cosider canalisations est moyennement intéressé par rapport aux exigences de SMSST, 10% restent sans aucune idée, et enfin 2% confirment que l'entreprise n'attache aucune importance en matière de SMSST.

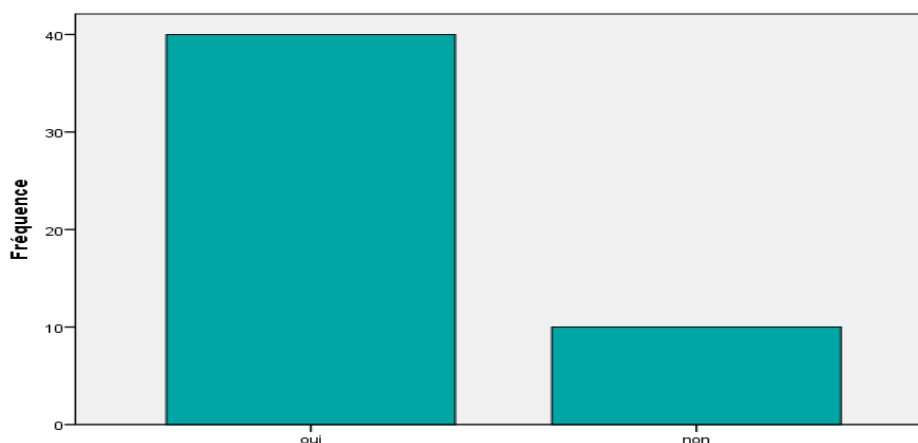
### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

Q12 : Pensez-vous que votre supérieur hiérarchique vous sert d'exemple dans le respect des exigences SMSST ?

**Tableau n°29 :** Le supérieur hiérarchique sert d'exemple pour ses subordonnés

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	40	80,0	80,0	80,0
	non	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°24:** Le supérieur hiérarchique sert d'exemple pour ses subordonnés



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

Pour 80% des personnes constituant notre échantillon sont d'accord que leurs responsables hiérarchiques respectent les exigences du SMSST et les incitent à s'impliquer. Cependant 20 % expriment que leur responsable hiérarchique ne leur sert pas d'exemple en la matière.

D'après les résultats obtenus de question n°06 jusqu'à la question n°12, nous n'observons que la majorité des travailleurs sont conscients de leurs droits à la santé et sécurité au travail, ce qui montre le rôle des responsables dans la transmission de l'information et l'explication de la nature du travail et des droits de chaque employé dans la protection face à tous les risques dans leur zone de travail.

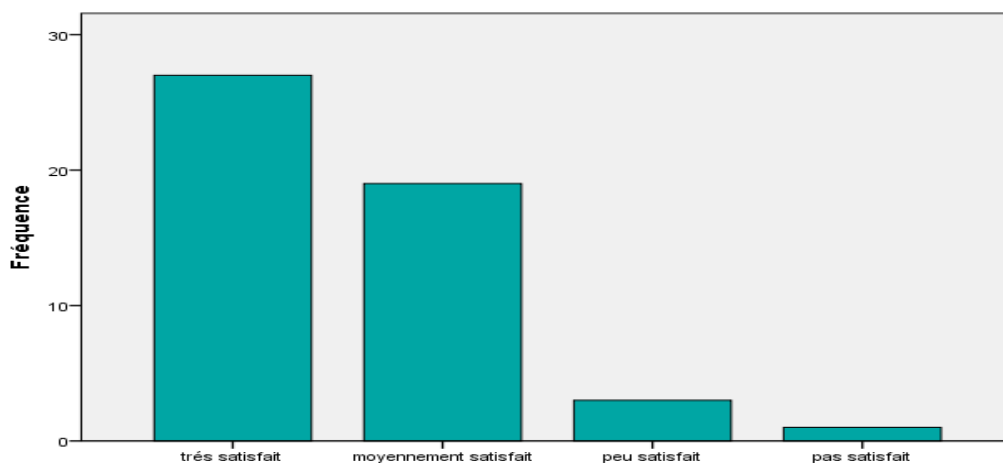
**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Q13 : Pourriez-vous évaluer votre degré de satisfaction pour chacun des points Suivants : maintenance , hygiene ,sécurité dans le milieu de travail ?

**Tableau n° 30:** le degré de satisfaction de personnel

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	trés satisfait	27	54,0	54,0	54,0
	moyennement satisfait	19	38,0	38,0	92,0
	peu satisfait	3	6,0	6,0	98,0
	pas satisfait	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°25 :** le degré de satisfaction de personnel



les avis des interrogés à propos de ce sujet se varient, La majorité des travailleurs sont très satisfaits avec un pourcentage 54 %. 2% le contraire, 38% entre eux sont moyennement satisfaits, et enfin 6% sont peu satisfait.

Selon les déclarations des travailleurs enquêtés la majorité des problèmes liés aux conditions de travail résultent de bruit, d'éclairage, la charge de travail, la poussière, les projets de constructions, qui posent beaucoup des accidents de trajet ...

Pour diminuer les conséquences de ces facteurs, cosider canalisations ont mis en place des moyens de protection individuelle et collectives adéquate à la nature de l'activité et le risque spécifique, en effet les travailleurs ont bénéficié des vêtements et équipements de protections comme les lunettes, les gants, les casques, des stops bruit...

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

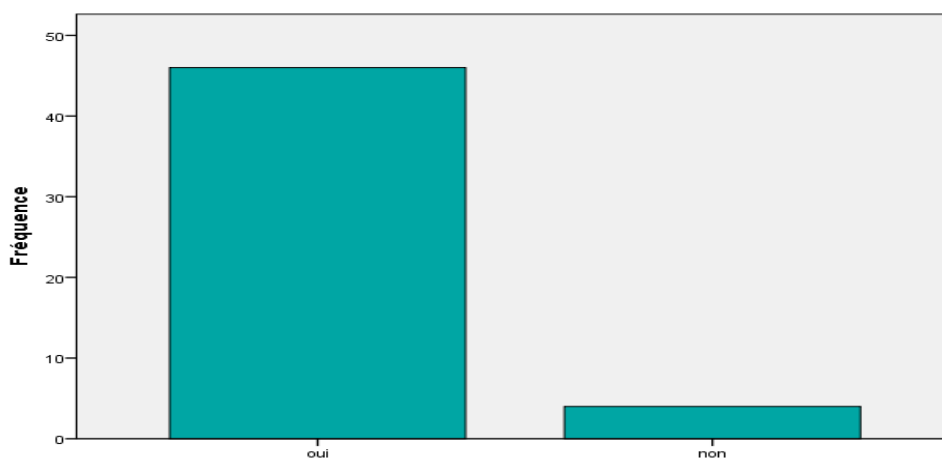
❖ **Questions santé:**

Q 14 : Quand vous vous sentez mal pendant le travail, consultez-vous ?

**Tableau n°31 : consultation chez le medcine de travail**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	46	92,0	92,0	92,0
	non	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°26 : consultation chez le medcine de travail**



Le tableau et la figure présentent que 92% consultez le médecin de travail par contre seulement 8% qui ne consultent pas le médecin de travail, et ils ont déclarés qu'il consultent en dehors de l'entreprise

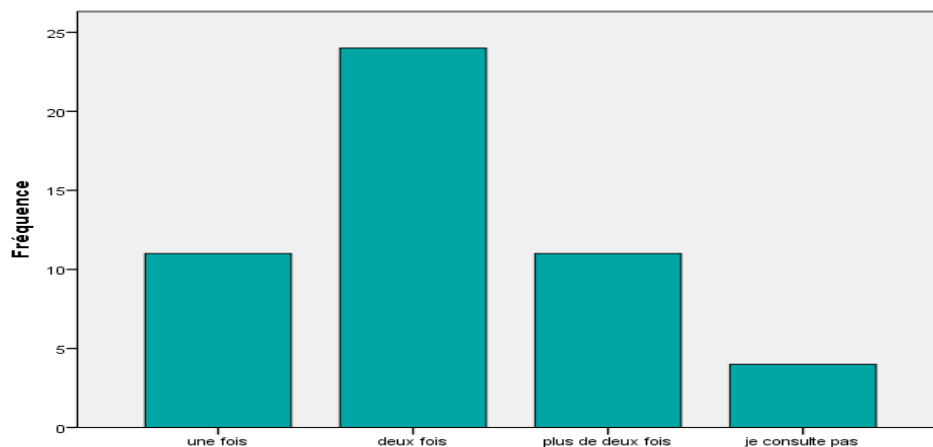
Q 14 : combien de fois par an?

**Tableau n°32 : nombre de fois de consultations chez le medcin de travail**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	une fois	11	22,0	22,0	22,0
	deux fois	24	48,0	48,0	70,0
	plus de deux fois	11	22,0	22,0	92,0
	je consulte pas	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°27: nombre de fois de consultations chez le medcin de travail**

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

On remarque que 48% des interrogés consultent chez le médecin de travail au moins deux fois par an, 22% et la proportion des interrogés qui consultent une fois et plus de deux fois par an, et enfin 8% qui déclarent qu'ils ne consultent pas.

la direction des ressources humaines au sein de cosider canalisation exige et envoie des convocations à tout les employés chaque 6 mois pour faire au moins une consultation par an. et il est strictement interdit de refuser d'aller chez le medecin.

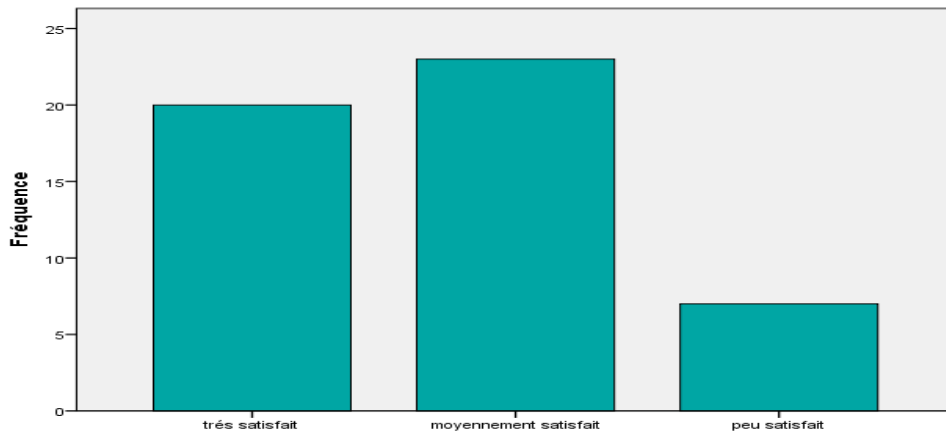
**Q15 : êtes-vous satisfait des services fournis par l'équipe médecine de travail?**

**Tableau n°33 :** la satisfaction par rapport aux services fournis par l'équipe de médecine de travail

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide très satisfait	20	40,0	40,0	40,0
moyennement satisfait	23	46,0	46,0	86,0
peu satisfait	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°28 :** la satisfaction par rapport aux services fournis par l'équipe de médecine de travail

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

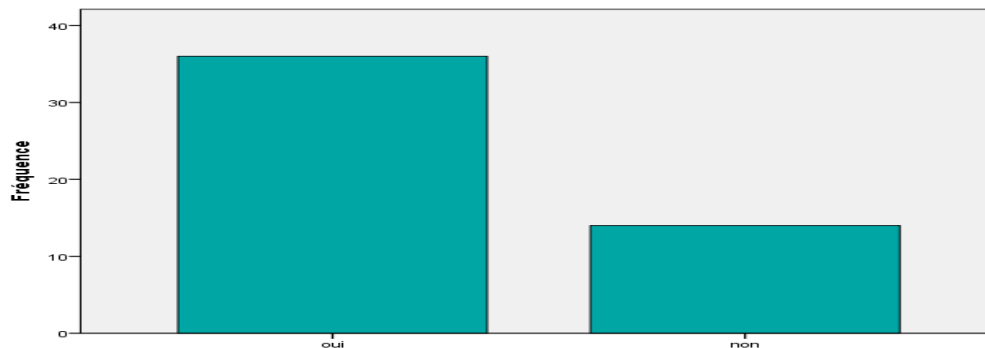
On remarque que 46% des personnes questionnées affirment que l'équipe médecine répond à leurs besoins en la matière moyennement. 40 % ne sont très satisfaits, et 14% sont peu satisfait du travail de cette équipe

**Q16 : Cette structure est-elle dotée du matériel nécessaire ?**

**Tableau n°34 :** l'avis de personnel à propos de la présence matériel de l'équipe de médecine de travail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	36	72,0	72,0	72,0
	non	14	28,0	28,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Figure n° 29:** l'avis de personnel à propos de la présence matériel de l'équipe de médecine de travail



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

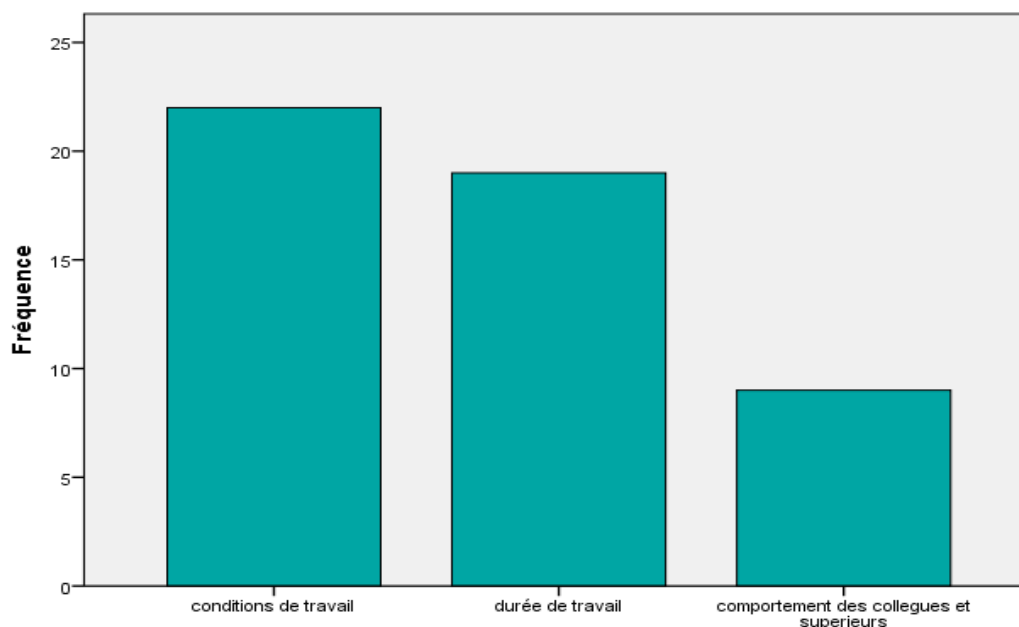
Pour les moyens matériels (des moyens d'intervention et évacuation), selon les résultats perçus dans l'étude qu'on a mené, 72% déclarent que la structure de l'équipe de médecine de travail est dotée de matériels nécessaires, et cela ce n'est que le reflet des investissements colossaux de l'Entreprise cosider canalisations pour la santé de ses employés. et 28% parmi eux voient le contraire,

Q17 : Qu'est ce qui accentue votre stress ?

**Tableau n°35 : les causes de stress**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	conditions de travail	22	44,0	44,0	44,0
	durée de travail	19	38,0	38,0	82,0
	comportement des collègues et supérieurs	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°30: les causes de stress**



Les conditions de travail constitue l'une des sources majeures provoquant le stress avec un pourcentage de 44 %,et qui sont articulées essentiellement autour de : dangers rencontrés lors de l'exécution du travail mais qui sont liés à leurs fonctions, l'absence de la restauration au sein de l'organisme, la longueur des procédures de travail, le favoritisme, ...etc, suivi de 38 %

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

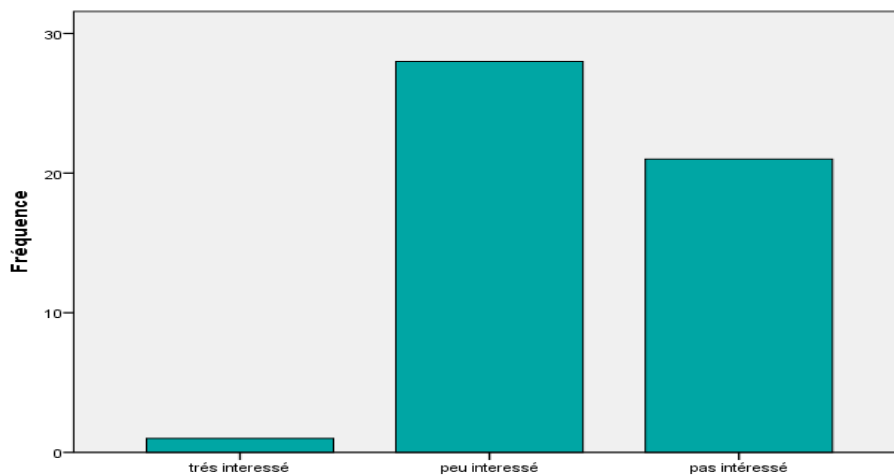
pour la durée de travail par jour qui est de 8h pour la plupart, et entre 10h et 12h, pour certains où leurs tâches dépendent de la nature de la fonction qu'ils occupent. Cependant pour 18 % de notre échantillon déclarent que leurs sources de stress est comportement des collègues et supérieurs.

Q 18 : Votre médecine de travail attache-elle une importance à la gestion du STRESS ?

**Tableau n° 36 : la gestion de stress**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très intéressé	1	2,0	2,0	2,0
	peu intéressé	28	56,0	56,0	58,0
	pas intéressé	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°31 : la gestion de stress**



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

D'après les résultats saisis, la plupart des personnes questionnées à raison de 56 % affirment l'absence partielle d'une gestion de stress. Suivi de 42% affirment l'absence totale d'une gestion de stress, et seulement 2 % que le médecine de travail est très intéressé par la gestion de stress, Ce dernier est l'un des risques majeurs auquel cosider canalisations devra faire face. Aussi, certains travailleurs déclarent souffrir de troubles de santé liées au stress au travail. A

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

préciser que le personnel reste toujours dans la même atmosphère, même en dehors des heures de travail.

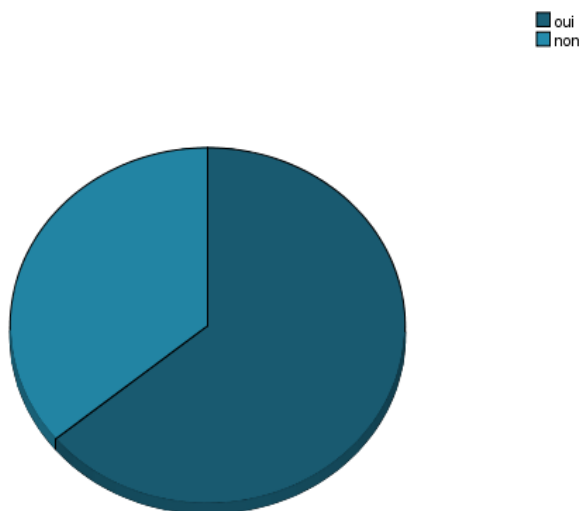
#### ❖ Questions sécurité :

Q 19 : L'entreprise met-elle à votre disposition tous les équipements de protection individuelle ? (casques, gants, chaussures de sécurité, vêtements de travail...)

Tableau n°37: Disponibilité d'équipements de protection individuelle

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	32	64,0	64,0	64,0
	non	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figure n° 32 : Disponibilité d'équipements de protection individuelle



La répartition révèle que 64% des interrogés disposent d'équipements de protection individuelle nécessaires. Une partie de l'échantillon où la réponse a été négative, ces personnes ont affirmé qu'ils n'ont pas besoin d'équipements de protection individuelle car, vu la nature de leurs tâches, ils ne sont pas exposés aux dangers.

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

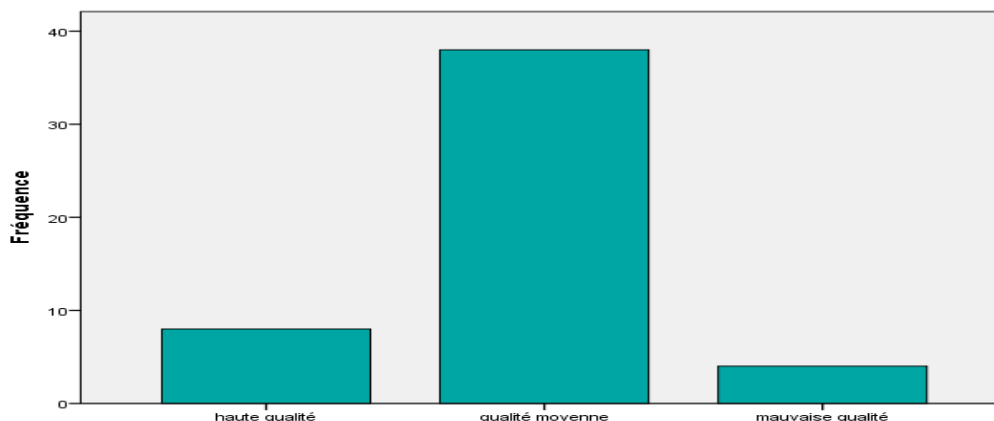
la majorité des employés utilisent les vêtements de travail, masques, gants chacun selon la nature de l'activité qu'il exerce

Q 20 : Ces équipements sont-ils de bonne qualité?

**Tableau n° 38:** la qualité des équipements

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Bonne qualité	8	16,0	16,0	16,0
	qualité moyenne	38	76,0	76,0	92,0
	mauvaise qualité	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°33 :** qualité des équipements de protection individuelle



Source : fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

Concernant la qualité des équipements de protection individuelle fournis sont de bonne qualité seulement pour 16 %, pour une qualité moyenne est de 76% , et 8% sont insatisfaits et considèrent que ces équipements sont de mauvaise qualité et ne les préviennent pas des dangers.

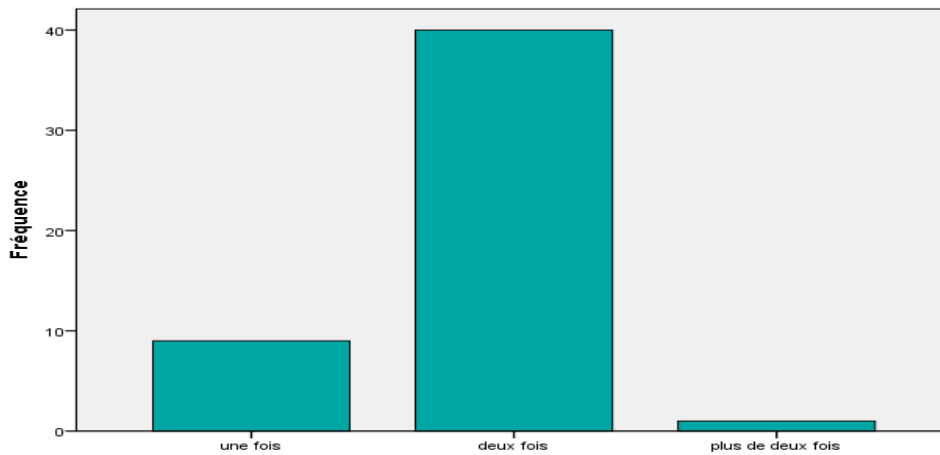
Q 21 : quelle fréquence ces équipements vous sont-ils fournis ? (nombre de fois /an)

**Tableau n°39 :** fréquence de fourniture d'équipements de protection individuelle

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	une fois	9	18,0	18,0	18,0
	deux fois	40	80,0	80,0	98,0
	plus de deux fois	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

**Figure n°34 : fréquence de fourniture d'équipements de protection individuelle**



**Source :** fait par nos soins a l'aide de logiciel SPSS

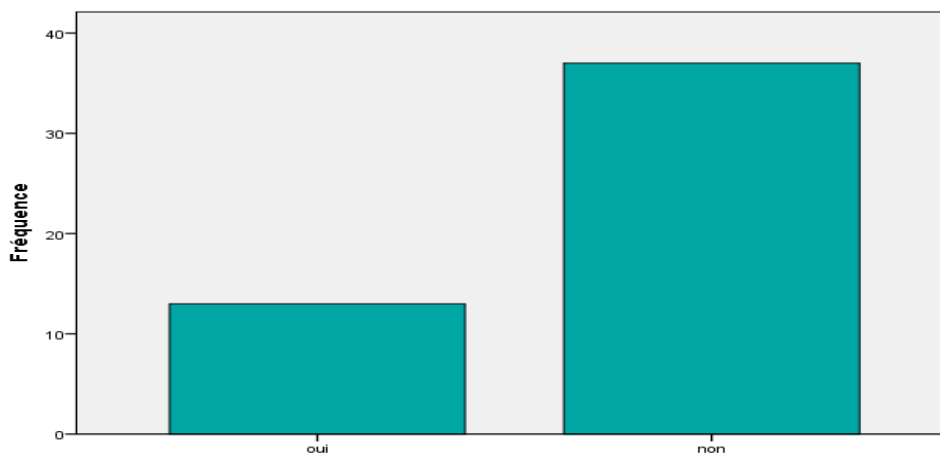
Pour la fréquence de fourniture de ces équipements, la plupart des répondants certifient qu'ils sont fournis de une à deux fois par an à raisons respectives de 18 % et 40 %.et seulement 2% déclarent qu'ils sont fournis plus de deux fois

**Q22 : Avez-vous déjà réclamé sur le manque de sécurité dans le lieu de travail?**

**Tableau n°40: réclamation pour raison de manque de sécurité**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide oui	13	26,0	26,0	26,0
non	37	74,0	74,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°35 : réclamation pour raison de manque de sécurité**



**Source :** fait par nos soins a l'aide de logiciel SPSS

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

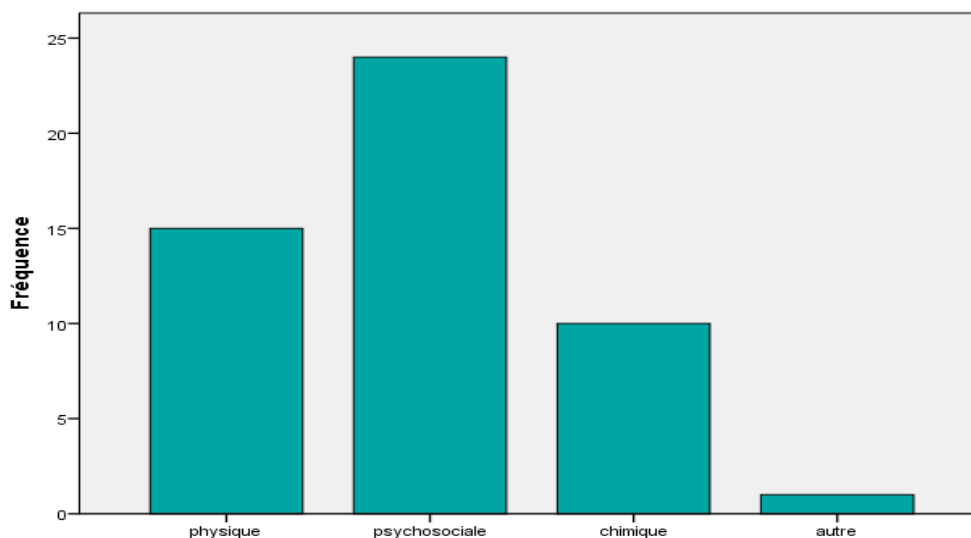
74% de notre échantillon déclarent qu'ils n'ont jamais réclamé sur le manque de sécurité dans le lieu de travail, et 26% déclarent qu'ils ont réclamé au moins une fois. Parmi les nuisances qui gênent trop les travailleurs sont surtout le bruit et les différents dangers ( grues, tracteurs, chariots élévateurs,...etc.)

Q23 : Quel est le risque principal encourus pendant l'exercice de votre tâche ?

**Tableau n° 41:** les risques les plus fréquents

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	physique	15	30,0	30,0	30,0
	psychosociale	24	48,0	48,0	78,0
	chimique	10	20,0	20,0	98,0
	autre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n° 36:** les risques les plus fréquents



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

Les principaux risques dans cosider canalisations sont des différentes catégories : physique, psychosocial, chimique, dont la majorité sont des risques psychosociale avec un pourcentage de 48%, ensuite 30 % des risques physiques les questionnées ont déclarés que la plupart des

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

accidents sont à cause des chutes des personnes, des blessures, chute des élévateurs ..etc, 20% pour les risques chimiques , et 2% déclarent qu’il existe d’autres risques liés a leur activité.

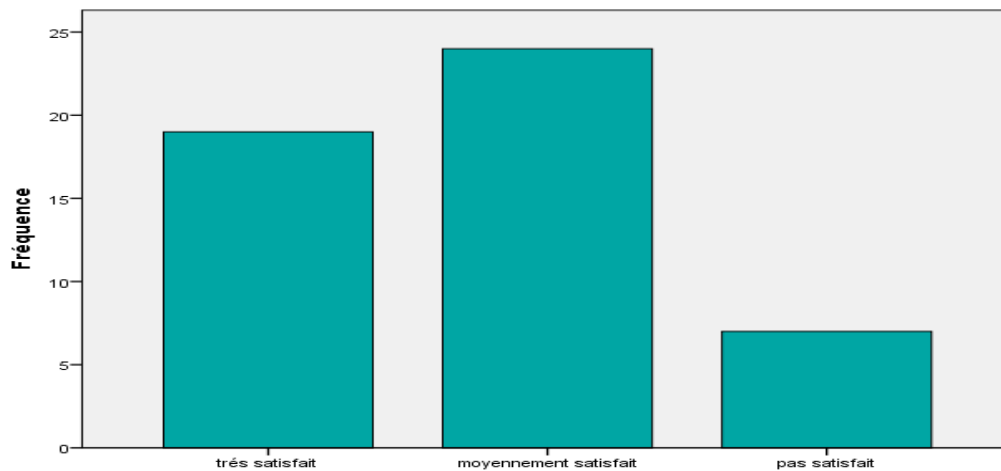
**Questions a propos de satisfaction et fidélité ressources humaines**

Q 24 : Globalement, êtes-vous satisfait de votre travail ?

**Tableau n° 42: satisfaction au travail**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide très satisfait	19	38,0	38,0	38,0
moyennement satisfait	24	48,0	48,0	86,0
pas satisfait	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°37 : satisfaction au travail**



**Source :** fait par nos soins a l’aide de logiciel SPSS

Les résultats obtenus montrent que 48% des effectifs interrogés disent être moyennement satisfaits de leur fonction ,38% sont très satisfaits, et 14% disent qu’ils ne le sont pas. Pour les personnes qui se déclarent insatisfaites avancent que :

- la simplicité et la répétitivité des tâches comme cause principale,
- n’avoir pas assez de responsabilité par rapport à leur grade,
- pensent en avoir

trop compte tenu de leur poste et les restants évoquent d’autres raisons entre autres :

### Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations

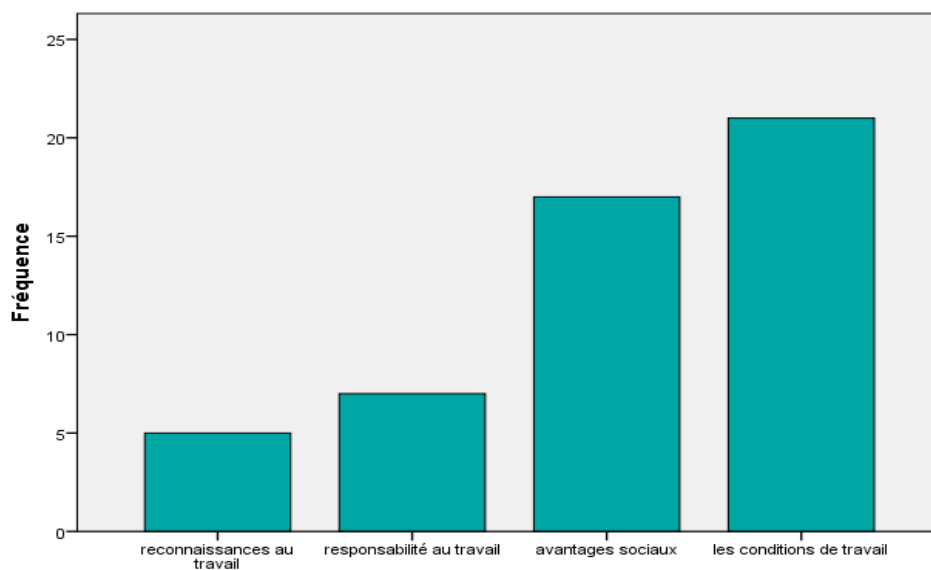
- l'incompatibilité de la fonction exercée avec la formation de base et la non valorisation des postes.
- Manque de sécurité dans le travail

Q25 : Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous motivent le plus ?

**Tableau n° 43:** Les facteurs de motivation

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	reconnaisances au travail	5	10,0	10,0	10,0
	responsabilité au travail	7	14,0	14,0	24,0
	avantages sociaux	17	34,0	34,0	58,0
	les conditions de travail	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n° 38:** les facteurs de motivation



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

Pour 42 % et 34 % des personnes constituant notre échantillon sont respectivement considérées que des bonnes conditions de travail et les avantages sociaux peuvent être un facteur de motivation. Cependant 14% déclarent que la responsabilité au travail pour eux est un facteur de motivation, et 10 % expriment que la reconnaissance au travail est le facteur de motivation.

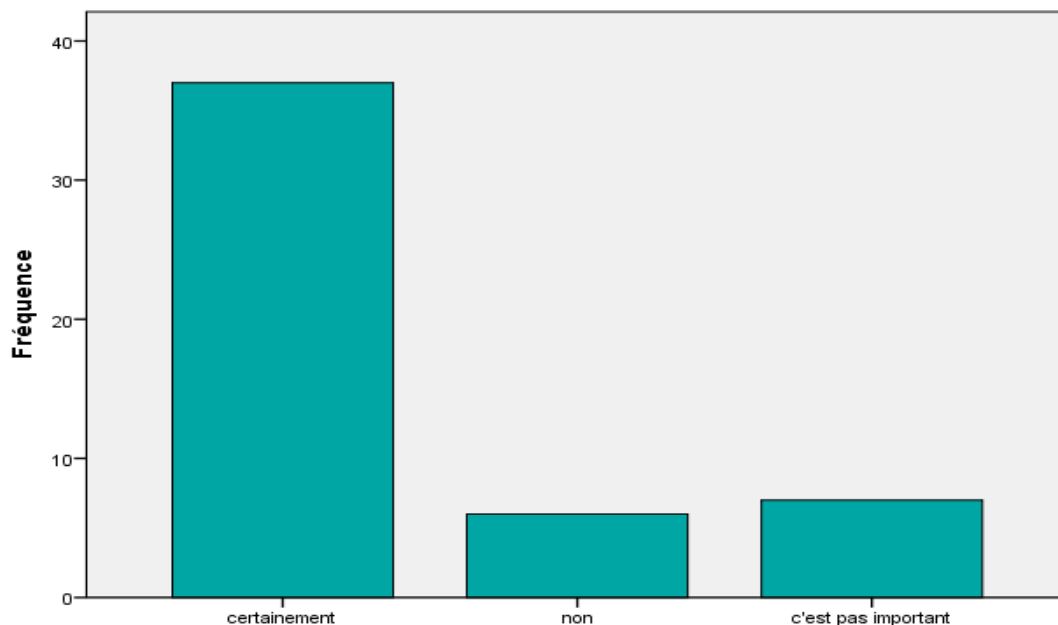
**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

Q26 : pensez-vous que vous serez travaillé mieux dans d'autres conditions de travail ?

**Tableau n° 44:** l'importance de l'amélioration conditions de travail dans la productivité

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide certainement	37	74,0	74,0	74,0
non	6	12,0	12,0	86,0
c'est pas important	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°39 :** l'importance de l'amélioration conditions de travail



Après une lecture de la figure et les résultats de tableau nous observons que plus de 70% des employé considèrent que l'amélioration dans les conditions de travail est certainement une raison pour travailler mieux , 12% le contraire , et le reste 14% voient que l'amélioration des conditions de travail n'a pas d'impact sur leur travail . cosider canalisations est dans l'espoire d'améliorer les condition en son sein , à cause de ça l'entreprise echerches toujours pour déterminer les écarts par rapport aux conditions de travail et selon le referentiel OHSAS18001.

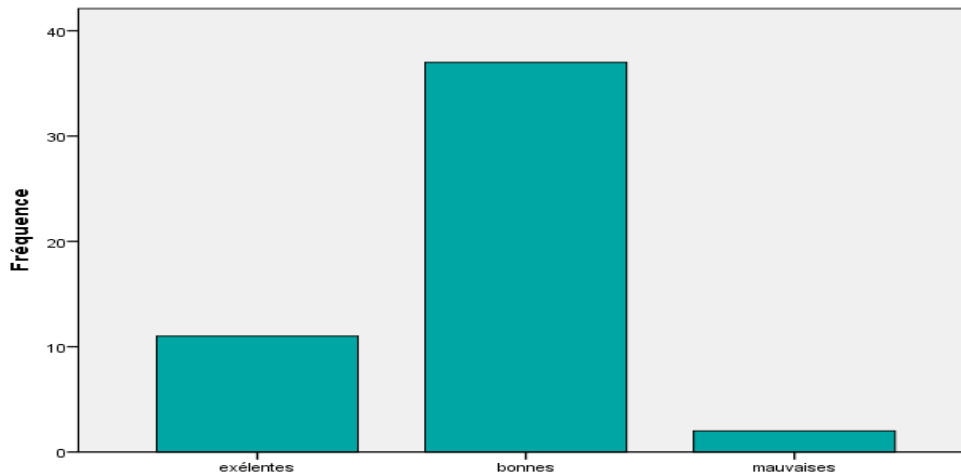
Q27 : Pensez-vous que les conditions de travail au sein de votre entreprise sont:

**Tableau n°45 :** l'avis de personnel sur l'état des conditions de travail

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	exécentes	11	22,0	22,0	22,0
	bonnes	37	74,0	74,0	96,0
	mauvaises	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°40 :** l’avis de personnel sur l’état des conditions de travail



**Source :** fait par nos soins à l’aide de logiciel SPSS

La majorité des travailleurs trouvent que les conditions de travail dans cosider canalisations sont bonnes avec un pourcentage 74%. Ensuite 11% déclarent que les conditions de travail sont exécentes ,enfin 4% voient qu’ils sont mauvaises .

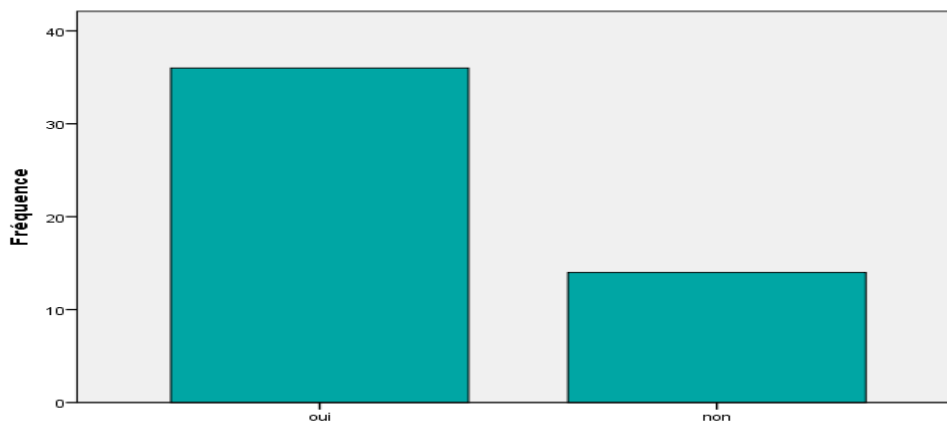
**Q28 : Envisageriez-vous, si les circonstances s’y prêtaient de quitter l’entreprise? (Par rapport au conditions de travail )**

**Tableau n° 46:** la fidélité de personnel

**Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	36	72,0	72,0	72,0
	non	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figure n°41 : la fidélité de personnel**



**Source :** fait par nos soins à l'aide de logiciel SPSS

Il ressort du tableau ci-dessus que 72% des personnes interrogées se déclarent prêtes à quitter leurs postes s'ils trouvent un autre poste avec des conditions de travail mieux que les précédentes, et 28% expriment qu'ils ne sont pas prêts de quitter leur poste à cause des conditions de travail meilleures. Cela montre que le personnel considère les conditions de travail comme un facteur de fidélité, cependant l'entreprise doit mettre en place des politiques de fidélisation en matière des conditions de travail car le pourcentage des personnes qui se déclarent prêtes à quitter l'entreprise à cause de cela est relativement important.

**3-3.Synthèse générale et recommandations**

Le personnel constitue la principale richesse et le moteur de chaque entreprise, et la mesure du degré de sa satisfaction est primordiale pour toute entreprise désireuse de réussir. À l'instar de notre enquête menée à l'Entreprise Cosider Canalisation-Alger-Chéraga, et d'après les résultats obtenus nous concluons :

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

#### **❖ Sécurité au travail :**

- La sécurité est l'une des mesures de prévention et de réactions mises en oeuvre pour faire face à une situation d'exposition résultant des risques susceptibles de menacer l'homme et le matériel. Les résultats obtenus de notre enquête ont démontré que Cosider Canalisation met à la disposition de son personnel des moyens de sécurité matériels et individuels, avec des fréquences moyennes de 2 fois par an, malgré que leur qualité n'atteint pas la hauteur des attentes du personnel. Ils sont moyennement satisfaits des conditions de travail, mais dans un temps à autre il y a des réclamations concernant d'autres circonstances inappropriées.
- La conscience professionnelle des travailleurs de leurs droits de la santé et sécurité au travail démontre le rôle des responsables dans la sensibilisation du personnel
- L'entreprise a une politique de prévention qui consiste à organiser des réunions périodiques, des formations, des séminaires et des journées de sensibilisations de l'équipe chargée d'animer le projet de mise en place pour évaluer les dangers, analyser les risques et faire des mesures appropriées pour chaque situation en terme de santé et sécurité au travail, et risque professionnel.

#### **❖ La santé :**

- La prévention du risque lié à la santé devient une exigence vitale qui touche directement au personnel. La perte d'une vie humaine signifie une fatalité qui peut être préjudiciable à l'entreprise, notamment sur sa pérennité.
- Cosider Canalisation, consciente de la valeur et de l'importance de préserver la santé de ses travailleurs et mis à leur disposition les moyens matériels et humains pour pouvoir répondre à leurs besoins. Selon les résultats obtenus des questions sur la santé, on remarque que les personnes interrogées affirment que l'équipe médecine répond à leurs besoins. Et ils sont satisfaits en matière de matériels et équipements de soins.
- La volonté de Cosider Canalisations est de veiller sur la santé de ses travailleurs ainsi pour se conformer aux normes, un programme de contrôles médicaux réguliers vise à

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

toucher l'ensemble du personnel. Les résultats démontrent que la plus grande majorité des salariés ont subi des contrôles médicaux malgré la variation de leurs fréquences.

- L'activité de cosider canalisations contient plusieurs risques professionnels (chimiques, psychosociale ,physiques ) ; qui menacent la santé et la sécurité des travailleurs
- Cependant l'Entreprise cosider canalisations n'accorde aucune importance à la gestion du stress et son influence sur la productivité du personnel, qu'a affirmer la majorité des personnes interrogées.
- D'après des témoignages des travailleurs l'entreprise dispose d'une structure spécialisée un service de la médecine de travail

#### **❖ Satisfaction de personnel**

- Satisfaction résulte de plusieurs facteurs dans l'entreprise , plus que le personnel est motivé plus qu'il devient plus productive et stable , les entreprises de nos jours cherchent le plus maximum possible de satisfaire les besoins de son salariés et leur stabiliser et fédiliser ,afin d'assurer sa stabilité globale.
- Dans notre thème de recherche on essayé de voir la place des conditions de travail dans la motivation et la fédilisation des ressources humaines dans Cosider canalisations.
- Les travailleurs de cosider canalisation sont moyennement satisfaits de leur poste , la part de personnel insatisfait met l'accent sur manque de sécurité au travail comme une cause principale de leur insatisfaction.
- Les conditions de travail sont classé en premier comme un facteur de motivation avec les avantages sociaux et la reconnaissances au travail
- La majorité des travailleurs considère que l'améliorations dans les conditions de travail est un facteur pour être plus à l'aise et plus productifs.d'une part et un facteur de stabilité d'autre part

#### **3-3-1.Les axes d'amélioration**

- La culture SMSST notamment les dimensions la santé et sécurité au travail manque de maturité, ceci est dû à la jeunesse du concept SMSST
- Manque de synergie entre les différentes structures opérationnelles et de soutien

### **Chapitre 3 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines au sein de Cosider Canalisations**

- La formation est orientée beaucoup plus vers le coeur du métier (domaine portuaire) que le SMSST
- Absence d'intérêt à la gestion du stress des employés

#### **3-3-2.Recommandation**

- Mobiliser le personnel et les autres parties prenantes, tout en visant un esprit de développement durable, et d'amélioration continue
- Trouver un terrain d'entente entre les travailleurs à travers une bonne connaissance de leurs comportements, savoir bien les écouter, ainsi que la réflexion aux moyens de motivation de chacune des parties prenantes.
- Elargir son plan de formation afin d'atteindre la totalité des travailleurs
- Organisation de beaucoup de réunions et de séminaires.
- Programmer des formations pour le personnel d'encadrement sur des thèmes qui touchent au management prenant par exemple : les techniques d'animation du personnel, les voies de la motivation, conduite des équipes, communication avec les subordonnés, ...etc.
- Adapter les actions futures aux objectifs de l'entreprise et aux attentes des parties prenantes plus particulièrement le personnel
- Le choix de l'animateur HSE est important. Sa capacité à écouter d'abord, puis à communiquer ensuite, sera déterminante pour l'apprentissage des nouvelles façons de faire de la part des opérationnels

Bien sur, il existe beaucoup d'autres facteurs de succès, mais si les éléments ci-avant ne fonctionnent pas parfaitement, il est probable que le SMSST ne produise pas les effets escomptés

## **Conclusion générale**

## Conclusion

Le système de management de la santé et sécurité au travail joue un rôle primordial dans la pérennité et la continuité des entreprises, elle occupe une place privilégiée car elle regroupe les pratiques telles que la planification, la prévention et la maîtrise de la santé au travail.

La maîtrise des risques professionnels peut représenter un considérable avantage concurrentiel dans le marché d'emploi, qui offre aux travailleurs l'opportunité d'être en sécurité au travail, et qui peut être un moyen permettant la stabilité dynamique de capitale humain.

La stabilité de personnel est aujourd'hui plus que jamais au cœur des problématiques et discours des dirigeants au niveau de l'entreprise objet de notre cas d'étude.

L'amélioration continue constitue dans ce sens une source d'écoute permettant à l'entreprise de répondre aux besoins, aux exigences aux nouveaux défis qu'impose l'environnement dans ses multiples dimensions.

L'amélioration continue permet à l'entreprise la stabilité dynamique de son capitale humain et conduit ainsi à la recherche de la cohérence, de confiance de mise en valeur et de partage même des objectifs communs de celui de capitale humaine et de celui de l'entreprise.

L'entreprise objet de notre cas d'étude demeure un terrain de recherche bénéfique car elle dispose d'une expérience dans le domaine industrielle liée à l'activité canalisation et qui ne cesse de préserver son métier grâce à des efforts de politique de prévention dans le domaine de santé et sécurité au travail

Ce domaine demeure et demeurera le garant de capitale humain notamment dans ses dimensions liées à la qualité de santé au travail et de son bien-être

Nos hypothèses de départ ont été vérifiées et confirmées et ne peuvent noter avec beaucoup d'intérêt que l'entreprise objet de notre étude dispose d'une politique adaptée en matière de santé et sécurité au travail et répond aux exigences de son fonctionnement sa volonté est

inscrite dans une logique managériale de protection de la santé de sa capitale humaine et ce conformemmon aux exigences de l'OHSAS18001

Le SMSST a un impact sur la motivation et satisfaction et fédlité des ressources humaines

L'expérience de cosider dans le domaine de la prévention de santé et sécurité u travail permet la stabilité des ressources humaines

Nos travaux de recherche sur le terrain demuere indicatif et non exhaustif car il s'agit d'une ébauche à d'autres travaux de recherche plus approfondie en la matiere.

## Bibliographie :

### 1. Ouvrage :

- ABORD DE CHATILLON, EMMANUEL, BACHELARD, et alii: « *Risques psychosociaux, santé et sécurité au travail : une perspective manageriale* », édition vuibert, 2012, p.137.
- AYENSA, (C) : « souffrance au travail », édition Medias Collection Initiations, paris, 2011, p.39
- BENOIS,(G),FLORENT,(N): « *Ressources humaines :enjeux stratégie, processus* » ,édition Vuibert, paris ,2017,p.292.
- BORGES, (A) et KARYOTIS (C): *Réussir le mémoire des écoles de commerce*, édition Gualino, paris, 2012, p.83.
- CASPECUR (C) : « *Manager santé et sécurité au travail : Pour une approche humaine de la prévention des risques* », Dunod,paris,2013.P .13
- CHABANI, (S) et OUACHRINE (H) : *guide de méthodologie de la recherche en sciences sociales*, 2<sup>e</sup> édition, 2016, P.72.
- CHAMINADE (B) : « *les Compétences dans une démarche qualité* », édition Afnor , France , 2008 , p.85
- CHAMINADE, (B): « *identifiez et fédéliserz vos salariés talents* », édition afnor, France, 2003, p.55
- CHRISTPHE, (P) : « *Encadrer le parcours professionnels* », édition DUNOD, Paris, 2011, p.79.
- COURDEAU, (D): « *Le management de la santé et de la sécurité au travail : Maîtriser et mettre en œuvre l'OHSAS 18001* », édition AFNOR, paris,2009. P.01
- DEGUY,(M) : « *politique des ressources humaines dans l'entreprise,édition organisation* », paris ,1989,p.111
- DENIS, (M): « *L'absentéisme au travail* », édition afnor, 2015, p.07.
- DI GIULIO, (J) : « *le management de la qualité, de la sécurité et de L'environnement* », Mémoire de master en science de gestion, université de Reims Champagne-Ardenne, 2011, P.25.
- GAITAN (G), GAUTHEY (O), BERNARD (X): « *les clés de la santé de sécurité au travail* », édition AFNOR, france,2014, p.53.

- Gillet (G) et alii: « *Les fondements de management intégré : qualité, sécurité, environnement* », édition AFNOR, France, 2003, p.12
- GILLET-GOINARD,(F): « *Batir un SMI*» ,edition d'organisations,paris ,2006,p.41
- HERMINE, (V) : « *Problématique de la sécurité et de la santé au travail* »,Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) du Bénin - diplôme d'inspecteur du Travail,2005 .
- LISE, (M) et FRANCIS (C): « *Le CHSCT Prévention des risques professionnels et qualité de vie au travail* », édition AFNOR, france,2016, p.73
- N'DIAYE,( IBRAHIMA (S): *La gestion des risques professionnels et environnementaux : dans le domaine minier guinéen*,édition L'Harmattan,2015,p64.
- REALE(Y) et DUFOUR (B) : « *Le DRH stratège* », édition d'organisation, 2ème édition, paris, 2009, p. 69.
- ROCHE, (D) : *Rédiger et soutenir un mémoire avec succès*, éditions d'Organisation, Paris, 2007, P.48.
- SANDRINE, (F) : « *Les accidents du travail et maladies professionnelles* », GERESO Édition,6eme édition,2018,paris, p.19.
- Solène, (H) : » *Flexibilité et stabilité des entreprises, Regards sur l'économie allemande* », in revue électronique *Compétitivité*, n°101, juin 2011, PP.38.

## **2. Dictionnaires :**

- Le grand Larousse, dictionnaire encyclopédique illustré, 2016, p .230.
- Petit Larousse, dictionnaire multimédia, 2010
- Petit Larousse, dictionnaire multimédia, 2010

## **3. Travaux universitaire :**

- DUTOT (C) : « *Contribution aux représentations de la fidélité des personnels à l'entreprise : Eléments de convergence et de divergence entre ouvriers et employeurs* », Thèse de doctorat, Université de Poitiers, 2004, p.12.
- KHALIS, (S) : « *La productivité et ses effets sur la rentabilité avec application sur le déplacement public de l'industrie de textile en IRAK* », institut des sciences économiques et de gestion, Alger 2001, p27,34 (en langue arabe avec modification)

## **4. Site web :**

- <http://www.ecoresponsabilite.ademe.fr>
- <http://cours-de-bts-muc.over-blog.com/article-chp-2-le-receuil-des-informations-sur-la-demande-49503418.htm>
- <http://cours-de-bts-muc.over-blog.com/article-chp-2-le-receuil-des-informations-sur-la-demande-49503418.htm>
- <http://www.officiel-prevention.com>
- <http://www.pyramis-protection-sociale.com/qualite-devieautravail>
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Théorie\\_des\\_deux\\_facteurs](https://fr.wikipedia.org/wiki/Théorie_des_deux_facteurs)
- <https://osha.europa.eu/fr>
- <https://www.petite-entreprise.net/> turn over définition et causes
- <https://www.spidermak.com/fr/ed-freeman-theorie-parties-prenantes>
- [www.blog.hub-grade.com](http://www.blog.hub-grade.com)

## **5. Autre :**

- BS OHSAS 18001, afnor, 2007, p.03.
- Code du travail algérien, durée du travail Art 22.
- Convention collective de cosider groupe annee 2015
- MICHEL ,(M) : « *L'analyse des accidents* », Encyclopédie de santé et de sécurité au travail, volume II, 3eme édi tion française, Genève, Bureau international du travail ,2013,P.60

## **Annexes**

**Annexe 01** : Etat récapitulatif des heures dépendées année 2016-2017

**Annexe 02** : Mouvement de personnel 2016-2017

**Annexe 04** : guide d'entretien.

**Annexe 05**: questionnaire

## **Table des matieres**

### **Dédicace**

### **Résumé**

### **Introduction générale .....02**

### **Chapitre 01 : système de management de la santé et sécurité au travail .....05**

#### **Section 01: Cadre conceptuel,santé et sécurité au travail .....05**

##### 1-1.Concepts relatifs à la santé et sécurité au travail .....05

##### 1-1-1. Capital humain .....05

##### 1-1-2.accident au travail .....05

##### 1-1-3. maladie professionnelle .....06

##### 1-1-4. sécurité .....06

##### 1-1-5. la santé/ sécurité au travail .....07

##### 1-2. Les grandes dates de santé et sécurité au travail (SST) .....07

##### 1-3.enjeux relatifs à la santé et sécurité au travail .....08

##### 1-4. La Place de sécurité dans la vie de l'être humain .....11

#### **Section 02 : conditions de travail et risques professionnel.....12**

##### 2-1. Les conditions de travail .....12

##### 2-1-1. mesures générales d'hygiène, de sécurité et de santé au travail .....13

##### 2-1-1-1. L'hygiène et sécurité au travail .....13

##### 2-1-1-2. Le médecin de travail .....13

##### 2-1-2. Mesures organisationnelles du travail .....14

##### 2-2. Risque professionnel .....14

##### 2-2-1. accident professionnel et maladie professionnelle .....14

##### 2-3. Le lien santé-travail et risque professionnel .....15

##### 2-3-1. Pour l'employé .....16

##### 2-3-1-1. L'impact du travail sur la santé morale .....16

##### 2-3-1-2. Les effets du travail sur la santé physique .....17

##### 2-3-2. les effets des accidents du travail sur l'entreprise .....17

<b>Section 03: Système de management de la santé et de la sécurité au travail.....</b>	<b>17</b>
3-1. Définition SMSST .....	17
3-2. Le référentiel de management en santé et sécurité au travail .....	18
3-2-1. Définition.....	20
3-2-2. Source d'influence .....	20
3-2-3. Les parties prenantes de l'OHSAS18001.....	21
3-2-4. Les exigences principales de L'OHSAS 18001 .....	21
3-3. Politique STT selon le l'OHSAS18001 .....	21
3-3-1. Exigences légales et autres.....	22
3-3-2. Mise en œuvre et fonctionnement Ressources et responsabilités .....	23
3-3-3. Mise en œuvre et fonctionnement Compétence, formation et sensibilisation .....	23
3-3-4. Mise en œuvre et fonctionnement Communication, participation et consultation... ..	23
3-4. Les avantages de SST .....	23
<b><u>Chapitre 02 : stabilité des ressources humaines .....</u></b>	<b>25</b>
<b>Section01: la qualité de vie au travail.....</b>	<b>25</b>
1-1.Définition QVT.....	25
1-2. Les composantes de QTV .....	26
1-3. La qualité de vie au travail et la productivité.....	26
<b>Section02: les axes de stabilité de ressources humaines .....</b>	<b>27</b>
2-1.la théorie de deux facteurs.....	27
2-1-1. La satisfaction .....	28
2-1-1-1. Définition .....	28
2-1-1-2.L'insécurité dans l'emploi et satisfaction au travail .....	28

2-1-2. Motivation des ressources humaines .....	29
2-1-2-1. Définition .....	29
2-1-2-2. Motivation et satisfaction .....	29
2-1-3. fidélisation des ressources humaines .....	30
2-1-3-1.définition .....	30
2-1-3-2. Motivation et fidélisation .....	31
2-2. la stabilité des entreprises.....	31
2-2-1. les caractéristiques de stabilité des entreprises .....	32
2-3.Les indicateurs de l'instabilité des ressources humaines.....	34
2-3-1.L'absentéisme .....	34
2-3-1-1. Définition .....	34
2-3-1-2.L'impact de l'absentéisme sur l'accident .....	35
2-3-2. Le turn over .....	35
2-3-2-1.Définition .....	35
2-1-2-2. Le taux de turn over .....	36
2-1-2-3. Les causes de turn over .....	36
2-1-2-4.Les couts de turn over .....	37
<b>Section03 : Management préventif comme acte de gestion d'anticipation des risques humains.....</b>	<b>39</b>
3-1. Politique de management préventif .....	39
3-2. le SMSST et la gestion des ressources humaines.....	44
3-2-1.Contrôle pratique de travail.....	45
3-2-1-1. L'inspection.....	45
3-2-1-2. Identifier les effets des changements dans les procédés ou matériaux .....	45

**Chapitre 03 : Le management de la santé sécurité et la stabilité des ressources humaines**  
**au sein de Cosider Canalisations.....46**

**Section 01: présentation de l'entreprise et son SMSST.....46**

1-1. Présentation du « Groupe COSIDER » et ses filiales.....46

1-1-1. Les filiales de groupe COSIDER .....47

1-2. Présentation de COSIDER Canalisation.....48

1-2-1. Chiffre d'affaires [évolution 2011 - 2013].....49

1-2-2. L'organigramme de Cosider Canalisation .....50

1-2-2-1. Organisation interne de COSIDER Canalisation .....51

1-2-3. Les réalisations et développement de COSIDER.....52

1-3. Hygiene securite et environnement au sein de cosider canalisation.....52

1-3-1. les missions de la direction d'hygiene et sécurité..... 52

1-3-2. Attributions de la direction hygiene securite et environnement.....53

1-3-2-1. Sécurité préventive (biens et personnels de l'entreprise).....53

1-3-2-2. Médecine du travail.....54

1-4. Le SMMST au sein de cosider canalisation.....54

**Section 02: Politique RH de Cosider Canalisation.....58**

2-1. politique de formation à Cosider canalisation .....58

2-1-1. pour le salarié .....58

2-1-2. pour l'entreprise .....58

2-2. Politique de recrutement de cosider canalisation .....61

2-2-1. Recherche de Candidatures.....63

2-2-2. Sélection des Candidats .....64

2-2-3. Engagement .....64

2-3. La politique de rémunération à Cosider canalisation .....66

2-4. l'évolution de l'activité RH au sein de cosider canalisation.....	70
2-4-1. evolution de personnel.....	70
2-4-2. L'évolution des indicateurs de l'instabilité des ressources humaines .....	74
2-4-2-1. L'évolution de turn over .....	74
2-4-2-2. L'absentéisme .....	75
<b>Section 03: Méthodologie de l'étude.....</b>	<b>76</b>
1-1. Méthodologie de l'étude.....	76
1-1-1. Présentation de plan méthodologique de l'étude.....	76
1-1-2. Les méthodes de recueil de données .....	77
1-1-2-1. Une méthode d'ordre qualitative .....	77
1-1-2-2. Une méthode d'ordre quantitative.....	77
1-1-3. Les instruments de recherche.....	78
1-1-3-1. L'entretien.....	78
1-1-3-2. Le questionnaire.....	80
3-2. L'analyse de résultat de recherche.....	82
3-2-1. l'analyse de l'entretien .....	87
3-2-2. Analyse de résultats de questionnaire.....	92
3-3. Synthèse générale et recommandations.....	119
3-3-1. Les axes d'amélioration.....	121
3-3-2. recommandation.....	122
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>123</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>124</b>
<b>Anexes</b>	

## **Guide d'entretien :**

Entretien semi directif avec les responsables des « cosider canalisation »

### **Ecole des Hautes Etudes Commerciales d'Alger**

**Option:** management des ressources humaines

#### **Entretien**

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin d'étude ; master en management des ressources humaines et qui porte sur « **le systeme de management de la santé et sécurité au travail : un levier de stabilité des ressources humaines** », en vue d'évaluer la politique de prévention des risques professionnels et les besoins en santé et sécurité dans votre entreprise, et son impact sur la stabilité des ressources humaines. on a jugé d'élaborer cet entretien destiner au responsables des «**cosider canalisation**».

Donc, nos sollicitations votre attention afin de répondre aux questions, nous tenons à vous assurer que le but de cette étude n'est pas commercial mais qu'elle s'inscrit dans le cadre d'une recherche universitaire.

#### **Questions d'identification:**

1. depuis combien de temps vous travaillez au sein de cette entreprise ?
2. vous penser quoi de votre poste ?
3. en quoi cosiste votre travail?

#### **Question sur SMSST et motivation fédilisation des ressources humaines :**

1. pourquoi vous adopté le SMSST ?comment ?
2. Quelles sont les pratiques mises en place de prévention et de sécurité au travail.
3. pourriez vous nous expliquer la déférence avant et après la mise en place de SMSST ?
4. quelle valeur que le SMSST apporte a l'entreprise a votre avis ?
5. Sentiriez ? vous de déférence en matière de motivation et de stabilisation de ressources humaines ? est ce qu'ils deviennent plus engagés ?

6. L'expérience de l'entreprise dans le domaine de prévention et de la santé répond t-elle aux exigences d'un management RH a long dans ce sens



3. Existe-t-il une politique de prévention formalisée dans votre entreprise ?

Oui  Je ne sais pas

4. Avez-vous déjà bénéficié d'une formation sur la sécurité au travail et la prévention des risques professionnels?

Oui  Non

5. Votre attitude s'est-elle améliorée ? Oui  Non

6. Pensez-vous que votre entreprise attache de l'importance au respect des Exigences

SMSST ? intéressé  moyennement intéressé

Pas intéressé  je ne sais pas

7. Pensez-vous que votre supérieur hiérarchique vous sert d'exemple dans le respect des

exigences SMSST ? Oui  Non

8. Pourriez-vous donner une évaluation de satisfaction pour chacun des points suivants :

maintenance , hygiène , sécurité dans le milieu de travail :

Très satisfait  moyennement satisfait

peu satisfait  Pas satisfait

### Questions santé:

1. Quand vous vous sentez mal pendant le travail, consultez-vous ? Oui  Non

2. combien de fois par an? Une fois  Deux fois

Trois fois  Je consulte pas

3. êtes-vous satisfait des services fournis par l'équipe médecine de travail?

Très satisfait  Moyennement satisfait  Peu satisfait

4. Cette structure est-elle dotée du matériel nécessaire ? Oui  Non

5. Qu'est ce qui accentue votre stress ?

Condition de travail  comportement des collègues et supérieurs

durée du travail

6. Votre médecine de travail attache-elle une importance à la gestion du STRESS ?

Très intéressé  Moyennement intéressé   
Peu intéressé  Mas intéressé

Question sécurité :

1. L'entreprise met-elle à votre disposition tous les équipements de protection individuelle ?  
(casques, gants, chaussures de sécurité, vêtements de travail...)

Oui  Non

2. Ces équipements sont-ils de bonne qualité?

Haute qualité  qualité moyenne  mauvaise qualité

3. quelle fréquence ces équipements vous sont-ils fournis ? (nombre de fois /an)

Une fois  deux fois  plus de 2 fois

4. Avez-vous déjà réclamé sur le manque de sécurité dans le lieu de travail?

Oui  Non

5. Quel est le risque principal encourus pendant l'exercice de votre tâche ?

Psychosocial  physique  chimique

### Questions a propos de motivation et fidélité ressources humaines

1. Globalement, êtes-vous satisfait de votre travail ?

Très satisfait  moyennement satisfait  pas satisfait

2. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous motivent le plus ?

Reconnaissance au travail  responsabilité au travail

Avantages sociaux  conditions du travail

2. Pensez-vous que les conditions de travail au sein de votre entreprise sont:

Excélentes  bonnes  mauvaises

3. Envisageriez-vous, si les circonstances s'y prêtaient de quitter l'entreprise? (Par rapport aux conditions de travail) Oui  Non

