	Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche scientifique **Direction générale des études technologiques** **Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Médenine** **Département : Sciences économiques et gestion**	

RAPPORT DU STAGE DE FIN D'ETUDES

Pour l'obtention de la licence appliquée en administration des affaires

Mention : PME/PMI

Thème :

Analyse des données : Calcul de la satisfaction des employés de la SRTM

Encadré par :

Mr. BEN HAMMOUDA Souhail

Mr. ATIG Mustapha

Elaboré par:

Ben Zaghden Fadi

Belhouchette Nabil

Année Universitaire : 2020-2021

SRT MEDENINE

Dédicaces

Avant toutes choses,

J'aime bien dédier Ce Rapport :

A mes chers parents qui m'ont beaucoup soutenue et encouragé pendant toute la période des études. Et a tous mes camarades de classe, sans oublier mes chères fidèles amis, pour eux tous, je dédie ce rapport.

Pour tous les instants inoubliables que j'ai passés avec vous. Je vous souhaite le sucés dans votre vie

A tous mes professeurs.

Je vous dédie ce travail qui ne peut être que l'ombre d'une reconnaissance.

Nabil

SRT MEDENINE

Dédicaces

Je dédie ce travail accompagné d'un profond amour :

A celle qui m'arrosé de tendresse et d'espoir, à la source d'amour ma mère…

A celui qui m'a fait de moi un homme, qui m'a guidé dans la vie avec ses conseils précieux, mon père…

A mes chères sœurs avec leur support et leur soutien…

Un grand merci à mes grands-parents Mohamed & Saida que Dieu les protège

A tous mes amis, ceux qui m'ont encouragé jours et nuits pour arriver à ce niveau-là…

Je tiens à remercier aussi tous mes profs, sans leurs efforts je ne serais jamais là où je suis...

Sans oublier ma grand-mère qui nous a quitté brusquement mais qui restera toujours dans nos cœurs ! Mon grand-père aussi qui restera toujours planté dans nos têtes…

SRT MEDENINE

Fadi

Remerciements

Le travail présenté dans ce rapport a été effectué dans le cadre de la préparation du projet de fin d'études à l'institut supérieur des études technologiques de Médenine.

Au terme de ce projet, on tient à exprimer notre profonde gratitude et notre immense respect à Mr. BEN HAMOUDA Souhail qui nous a encadrés dans notre projet et qu'il a gardé un oïl attentif sur le déroulement et l'avancement de notre projet, en ayant toujours de remarques très constructives ainsi que pour la marque de confiance qu'il nous a attribués. Nous aimerons témoigner du plaisir qu'était d'avoir de travailler sous sa direction.

Nous exprimons aussi notre gratitude à Mr. Mustafa Atigui (DAF) ainsi que l'ensemble de l'équipe de SRTM.

Avec beaucoup d'égard, nous ne manquerons pas d'exprimer notre grande reconnaissance à tous les enseignants et administrateurs de l'institut supérieur des études technologiques de Médenine et tous les membres du jury d'avoir accepté de juger ce modeste travail.

SRT MEDENINE

Table des matières

DEDICACES **2**
DEDICACES **3**
REMERCIEMENTS **4**
TABLE DES MATIERES **5**
LISTE DES FIGURES **7**
LISTE DES TABLEAUX **8**
INTRODUCTION GENERALE **9**
CHAPITRE I : SATISFACTION DES EMPLOYES **10**
INTRODUCTION : **11**
SECTION1 : LA SATISFACTION : **11**
1.1: Définition du concept de satisfaction : 11
1.2 : Les antécédents et les effets de la satisfaction : 12
1.3 : L'effet de la satisfaction des employés sur l'entreprise 13
1.4 : Les déterminants de la satisfaction au travail : 13
SECTION2 : LES DIFFERENTES RELATIONS DE LA SATISFACTION : **15**
2.1 : relation entre la motivation et la satisfaction : 15
2.2 : Relation entre la performance et la satisfaction : 17
SECTION3 : L'AMELIORATION DE LA SATISFACTION : **18**
3.1 : Définition de la qualité de vie au travail : 18
3.2 : L'intérêt pour les entreprises d'améliorer la qualité de vie au travail 18
3.3 : Quelques axes d'améliorations simples : 19
CONCLUSION : **20**
CHAPITRE II : METHODOLOGIE **21**
INTRODUCTION : **22**
SECTION 1 : DEFINITION ET METHODE D'ANALYSE : **22**
1.1 : Définition : 22
1.2 : Méthode de préparation du questionnaire : 22
SECTION 2 : LE DEPOUILLEMENT, LE CODAGE ET LA METHODOLOGIE D'ANALYSE DES RESULTATS : **25**
2-1 Le dépouillement et le codage des résultats : 25
2-2 : Méthodologie d'analyse des résultats 26
CONCLUSION : **27**
CHAPITRE III : PRESENTATION GENERALE DE LA SRTM **27**
INTRODUCTION : **28**
SECTION 1 : CARTE D'IDENTITE, HISTORIQUE ET ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE : **28**
1.1 : Carte d'identité : 28
1.2 : Historique 29
1.3 : L'organigramme de la « SRTM » : 29
SECTION 2 : STRUCTURE DE LA SOCIETE : **30**
2.1 : Les principaux services : 31
2.2 : Direction d'étude et de contrôle de gestion : 31
CONCLUSION : **32**
CHAPITRE IV : ANALYSE DE LA SATISFACTION DES EMPLOYES AU SEIN DE LA SRTM **33**
INTRODUCTION : **33**

SRTM DEVINE

SECTION 1 : LES VARIABLES NOMINALES, LES VARIABLES MESURABLES ET LES VARIABLES ORDINALES 34
1.1 : Les variables nominales : 34
1.2 : Les variables mesurables : 34
1.3 : Les variables ordinales : 34
SECTION 2 : ANALYSE UNIDIMENSIONNELLE 34
2.1 : Analyse d'une question a une réponse nominale : 34
2.2 : Analyse d'une question a une réponse mesurable :..... **Error! Bookmark not defined.**
SECTION 3 : ANALYSE BIDIMENSIONNELLE : 61
CONCLUSION : 66
CONCLUSION GENERALE 67
BIBLIOGRAPHIE 68
ANNEXES 70

SRT MEDENINE

Liste des tableaux

Tableau 1 Les antécédents et les effets de la satisfaction ---------- 12
Tableau 2 Codage du questionnaire---------- 25
Tableau 3 Statistique d'échantillon selon le « sexe » ---------- 34
Tableau 4 Test du khi-deux ---------- 35
Tableau 5 Statistique d'échantillon selon le « l'état civil » ---------- 35
Tableau 6 Test du khi-deux ---------- 36
Tableau 7 Statistique d'échantillon selon « l'état dans la société » ---------- 37
Tableau 8 Test du khi-deux---------- 37
Tableau 9 Statistique d'échantillon selon « le niveau d'étude »---------- 37
Tableau 10 Test du khi-deux ---------- 38
Tableau 11Statistique d'échantillon selon « le poste » ---------- 39
Tableau 12 Test du khi-deux ---------- 40
Tableau 13 Statistique d'échantillon selon le « Nombre d'enfants »---------- 40
Tableau 14 Statistique d'échantillon selon le « l'Age » ---------- 41
Tableau 15 Statistique d'échantillon selon le « le salaire » ---------- 43
Tableau 16 Statistique d'échantillon selon le « l'ancienneté » ---------- 45
Tableau 17 Statistique d'échantillon selon la « satisfaction vie professionnelle » ---------- 47
Tableau 18 Tests non paramétriques : Vie professionnelle ---------- 48
Tableau 19 Statistique d'échantillon selon la « satisfaction vie professionnelle » ---------- 49
Tableau 20 Tests non paramétriques : satisfaction condition de travail ---------- 49
Tableau 21 Statistique d'échantillon selon « l'Evolution de l'ambiance de travail » --------- 50
Tableau 22 Tests non paramétriques : évolution de l'ambiance de travail ---------- 51
Tableau 23 Statistique d'échantillon selon « la satisfaction des ressources matérielles » ----- 51
Tableau 24 Tests non paramétriques : satisfaction des ressources matérielles---------- 52
Tableau 25 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction du besoin de sécurité » ---------- 53
Tableau 26 Tests non paramétriques : satisfaction du besoin de sécurité ---------- 54
Tableau 27 Statistique d'échantillon selon la « satisfaction des besoins en communication » 54
Tableau 28 Tests non paramétriques : satisfaction des besoins en communication ---------- 55
Tableau 29 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction du besoin de stabilité » ---------- 56
Tableau 30 Tests non paramétriques : satisfaction du besoin de stabilité ---------- 56
Tableau 31 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction de la rémunération » ---------- 57
Tableau 32 Tests non paramétriques : satisfaction des besoins en rémunération ---------- 58
Tableau 33 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction de besoin en promotion »------- 59
Tableau 34 Tests non paramétriques : satisfaction des besoins en promotion ---------- 59
Tableau 35 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction des besoins en formation »------ 60
Tableau 36 Tests non paramétriques : satisfaction des besoins en formation---------- 61
Tableau 37 relation entre sexe et les satisfactions---------- 61
Tableau 38 relation entre Etat civil et satisfactions ---------- 62
Tableau 39 relation entre Etat dans la société et satisfactions ---------- 62
Tableau 40 Relation entre niveau d'étude et satisfactions ---------- 63
Tableau 41 relation entre poste et satisfactions---------- 63
Tableau 42 Relation entre nombre d'enfants et satisfactions ---------- 64
Tableau 43 Relation entre Age et satisfactions ---------- 64
Tableau 44 Relation entre ancienneté et satisfactions ---------- 65
Tableau 45 Relation entre salaire et satisfactions ---------- 65

CRTMEDENINE

Liste des figures

Figure 1 Organigramme SRTM 30
Figure 2 Présentation graphique de l'échantillon selon le « sexe » 35
Figure 3 Présentation graphique de l'échantillon selon « l'état civil » 36
Figure 4 Présentation graphique de l'échantillon selon « l'état dans la société » 37
Figure 5 Présentation graphique de l'échantillon selon « le niveau d'étude » 38
Figure 6 Présentation graphique de l'échantillon selon « la poste » 39
Figure 7 Présentation graphique de l'échantillon selon le « Nombre d'enfants » 41
Figure 8 Présentation graphique de l'échantillon selon « l'Age » 43
Figure 9 Présentation graphique de l'échantillon selon « le salaire » 45
Figure 10 Présentation graphique de l'échantillon selon « l'ancienneté » 47
Figure 11 Satisfaction vie professionelle 48
Figure 12 Satisfaction condition de travail 49
Figure 13 Evolution de l'ambiance de travail 50
Figure 14 Satisfaction des ressources matérielles 52
Figure 15 Satisfaction du besoin de sécurité 53
Figure 16 Satisfaction des besoins en communication 55
Figure 17 Satisfaction du besoin de stabilité 56
Figure 18 Satisfaction des besoins en rémunération 57
Figure 19 Satisfaction de besoin en promotion 58
Figure 20 Satisfaction des besoins en formation 60

SRT MEDENINE

Introduction générale

Dans nos jours, l'employé représente un facteur important dans les économies des pays. D'autre façon le rendement de l'employé est le moteur de la société qu'il le travail. Donc leur satisfaction joue un rôle essentiel pour l'avancement de la société. Dans ce sens les sociétés s'intéressent à satisfaire leurs employés.

C'est dans ce cadre que notre étude s'insère. En effet on a pris la société régionale de transport de Médenine comme exemple pour mesurer le niveau de satisfaction de ses employés.

Ainsi, on va essayer de répondre aux questions suivantes :

- Quel est le degré de satisfaction des employés de la société régionale de transport de Médenine ?
- Qu'elles sont les recommandations nécessaires pour augmenter davantage le niveau de satisfaction au sein de la « SRTM » ?

Afin d'évaluer le degré de satisfaction des employés, on va adopter la démarche suivante : Dans une première partie on va commencer par définir la notion de la satisfaction et ses effets puis on va présenter la méthodologie d'analyse et en terminera cette partie par la représentation de la société.

Dans la deuxième partie on va appliquer, dans un premier temps, les outils d'analyse afin de déterminer le degré de satisfaction et ce à l'aide d'un questionnaire qui sera distribué et du logiciel "SPSS" et présenter, dans un second temps, les recommandations nécessaires.

SRT MEDENINE

Chapitre I : Satisfaction des employés

SRT MEDENINE

Introduction :

Dans ce chapitre on va définir dans un premier lieu le concept de la satisfaction puis on va présenter Les antécédents et les effets de la satisfaction de plus on va parler sur les différents facteurs de la satisfaction. On conclure avec les relations de la satisfaction et comment en peut l'améliorer.

Section1 : la satisfaction :

1.1: Définition du concept de satisfaction :

Pour apporter un éclairage sur la notion de satisfaction, nous nous contenterons ici d'énumérer quelques idées de bases :

- D'après le dictionnaire Le Robert, « la satisfaction peut être comprise comme le sentiment de plaisir ou de déplaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on désire ». Elle naît de la comparaison entre des attentes préalables et une expérience vécue.
- Selon Ray, 2001 ; Ostrom &Gannon, 1996, la satisfaction et l'insatisfaction sont deux extrêmes d'une dimension continue ou de deux dimensions indépendantes.
- La satisfaction est aussi considérée comme un sentiment, un affect ressenti, comportant plusieurs niveaux ou degrés. Cet affect est le résultat d'une analyse et d'un jugement sur un objet ou une situation (C. Pangaud, 2002).
- La satisfaction est le résultat d'un jugement, d'un processus cognitif, de comparaison entre les attentes du sujet et la réalité perçue (Millot, 1998).
- La satisfaction est labile, relative, évolutive et contextualisée.
- La satisfaction est un jugement basé sur l'affect (cf. Porac, 1987 à propos de la satisfaction au travail des employés qui considèrent deux types d'évaluations : évaluations primaires, basées sur l'affect immédiat et évaluations secondaires/cognitives, consécutives à une réflexion sur soi).
- La satisfaction est un jugement basé sur l'équité ressentie : pour être satisfait, il faut le sujet ait l'impression de recevoir au moins autant, si ce n'est plus, que ce qu'il donne ; l'insatisfaction résulte du sentiment d'avoir donné plus que l'autre.

En définitive, la satisfaction est une évaluation, donc un jugement, émis sur des objets ou situations. Ce degré de contentement ou mécontentement plus ou moins prononcé dépendrait donc de la comparaison entre le niveau des attentes et de l'expérience vécue par le sujet.

SRT MEDENINE

1. 2 : Les antécédents et les effets de la satisfaction :

- Un employé qui met plus d'effort dans les tâches demandées trouvera son travail plus satisfaisant. Snipers et al. Expliquent cette réflexion en mentionnant que l'accomplissement d'une tâche et le plaisir procuré par celle-ci sont des facteurs qui ont un impact significatif sur la satisfaction des employés. En contrepartie, Wilson et Frimpong (2004 : 474) expliquent que les sources de la satisfaction au travail sont difficilement identifiables et qu'elles peuvent être dues à plusieurs facteurs internes ou externes. La satisfaction au travail est attribuable à plusieurs facteurs, comme, la satisfaction avec les superviseurs ou les gestionnaires, le travail en général, la paie, les opportunités d'avancement, les collègues de travail ou les clients.
- Woo Gon et al. (2005 : 190) soutiennent que les entreprises qui se concentrent sur 1' amélioration de la satisfaction au travail, voient plusieurs problèmes et tensions diminués ou être éliminés dans le milieu de travail, autant relié à l'incapacité de résoudre des problèmes, une baisse de motivation, l'augmentation dans l'ambiguïté des tâches, les tensions entre les employés, les mauvaises performances au travail et les problèmes disciplinaires.

Tableau 1 Les antécédents et les effets de la satisfaction

Antécédents à la satisfaction
➢ La nature du travail ➢ L'environnement de travail ➢ Le fonctionnent de l'entreprise ➢ Les relations avec les superviseurs et les gestionnaires ➢ Les traits de personnalité ➢ Les opportunités de promotions ou d'avancement
Effets de la satisfaction au travail
➢ Augmentation de la motivation ➢ Plus coopératif, utile, respectueux prévenant ➢ Diminution ou élimination des tensions dans le milieu de travail ➢ Moins de problèmes disciplinaires ➢ Meilleure qualité de service ➢ Meilleure performance ➢ Meilleure résolution de problèmes

SRT MEDENINE

1.3 : L'effet de la satisfaction des employés sur l'entreprise

Dans un contexte où la production et la consommation du service sont simultanées, il est important d'accorder une attention particulière à la qualité du service à la clientèle. Dans cette situation, les consommateurs n'ont pas la possibilité de retourner le service s'ils ne sont pas satisfaits (Parasuraman et al., 1985 : 42). Il est important pour les gestionnaires de comprendre que la gestion des services est différente de la gestion des produits et la façon dont ceux -ci vont gérer le personnel en contact a un impact sur la façon dont les services sont donnés (Hartline et Ferrell, 1996 : 53). Les employés satisfaits vont plus faire la promotion d'une image favorable de l'organisation et vont viser une meilleure qualité de service à la clientèle que ce qui est offert chez les concurrents (Malhotra et Mukherjee, 2004). Un meilleur service à la clientèle a un effet positif sur le nombre de visiteurs, la durée des visites et sur l'argent dépensée sur place (Davis, 2005 : 36). Bref, la satisfaction des employés mène à une plus grande rentabilité. Un employé qui est satisfait de son travail adopte des comportements plus positifs, qui ont autant une bonne influence sur les relations au travail que sur la qualité de son travail. La satisfaction des employés a une répercussion sur la satisfaction et sur 1' expérience vécue par les visiteurs. Rust et al. (1996 : 74) soulignent que pour améliorer la satisfaction au travail, les employeurs doivent traiter et percevoir leurs employés comme des clients et non comme des gens qui exécutent des ordres, car ils sont précieux pour le succès de 1 'entreprise. La satisfaction des employés par rapport à leur travail ne peut pas être le seul précurseur d'une bonne qualité de service à la clientèle, c'est pourquoi la performance est un concept de plus en plus présent et étudié (Gil et al., 2008 : 921)

1.4 : Les déterminants de la satisfaction au travail :

Nous avons vu que la satisfaction au travail était définie comme une évaluation et sont effets maintenant, nous allons aborder les principales variables testées comme déterminants de la satisfaction au travail. Ces derniers peuvent être classés en deux grandes catégories : (a) les variables liées à l'environnement de travail lui-même et les facteurs associés au travail (ce qui inclut la manière dont les personnes sont traitées, la nature des tâches, les relations avec les autres et les récompenses) et (b) les facteurs propres à la personne (personne et personnalité)

1.4.1 : Les facteurs traditionnels de l'âge et de l'ancienneté :

De façon générale, la satisfaction au travail a été liée aux deux facteurs suivants : l'âge et l'ancienneté. Il a été démontré que la satisfaction est plus élevée chez les sujets plus âgés et dont l'expérience est plus longue (Stirvasta, 1982). Ceci découle certainement du fait que les

SRT MEDENINE

personnes plus âgées se plient plus aisément à l'autorité, émettant donc moins de réticence. En outre, les enseignants plus âgés, possédant une plus longue expérience, auraient développé des attentes plus modestes que leurs collègues plus jeunes (Lewis, 1981). Il semblerait donc qu'avec le temps, ceux qui auraient réussi à adapter leurs attentes à la réalité sont plus facilement satisfaits de leur situation.

1.4.2 : Les facteurs liés aux différences de sexe :

Pour les différences entre les hommes et les femmes par rapport à la satisfaction au travail, il convient de remarquer que les recherches n'ont pu donner des résultats concluants. « Lorsque les données collectées suite à de multiples recherches couvrant des milliers de sujets sont combinées dans une méta-analyse, la corrélation moyenne tend vers zéro » (Spector, 1997, p. 28). Ceci implique que les femmes ont un niveau de satisfaction au travail similaire à celui des hommes, et ce, malgré des conditions d'emploi et un salaire inégal : les femmes détiennent en général des postes moins prestigieux et moins bien rémunérés que leurs homologues masculins. Une des théories avancées pour expliquer cette réalité est que les femmes pourraient avoir des attentes professionnelles moins fortes que celles des hommes, elles seraient donc plus facilement satisfaites par la pratique de leur métier (Brush, Moch et Pooyan, 1987). Cette explication est du même type que celle, évoquée plus haut indiquant des différences entre les jeunes professeurs et leurs collègues plus âgés. Il est également possible que les femmes aient une perception différente du concept d'équité. Ceci signifierait que les femmes seraient satisfaites par un système de récompenses et de compensations moins élevé que celui des hommes. Ceci se traduirait par des exigences moins fortes et donc en général une satisfaction professionnelle plus élevée. Dans le cas des enseignants, les études ont montré que les femmes sont plus satisfaites que les hommes (Kagen, 1983, Watson, Hatton, Squires et Soliman, 1991).

1.4.3 : Les facteurs organisationnels :

Pour ce qui est des facteurs organisationnels et contextuels présentant une incidence sur la satisfaction des enseignants dans leur travail, les études ont révélé que le niveau d'organisation joue un rôle important, particulièrement dans le domaine de la collaboration entre les professeurs (Taylor et Tashkori, 1994), la perception que ceux-ci ont de leur relation avec leurs collègues (Gonzalez, 1995) et leurs rapports avec la direction (Hean et Garrett, 2001). La relation avec la direction peut, en effet, constituer un important élément d'insatisfaction (Litt et Turk, 1985). Dans une étude de grande envergure menée auprès des

SPT MEDENINE

enseignants aux États-Unis par le National Center for Education Statistics (NCES, 1997), les sujets ont exprimé une satisfaction d'autant plus élevée que leurs conditions de travail étaient plus favorables. Ces conditions comprenaient des données comme le soutien de l'administration à leur égard, le leadership, la bonne conduite des élèves et une autonomie suffisante.

Section2 : les différentes relations de la satisfaction :

2.1 : relation entre la motivation et la satisfaction :

Par ailleurs, le point de départ de la notion de satisfaction au travail est le concept de motivation. Aussi, pour la comprendre, nous devons faire un détour par les théories qui ont été élaborées sur la motivation. Mais avant, nous allons les définir afin d'éviter toute ambiguïté entre les deux.

Le dictionnaire « Le Robert » donne plusieurs définitions de la motivation :

- « Relation d'un acte aux motifs qui l'explique où le justifie. Exposé des motifs sur lesquels repose une décision » ;
- Ensemble des facteurs déterminants le comportement de l'agent économique, plus particulièrement du consommateur ;
- Action des forces (conscientes ou inconscientes) qui déterminent le comportement ».

D'après tout ce qui précède, la motivation peut être définie comme l'énergie qui détermine un type de comportement particulier. C'est-à-dire, qu'à l'inverse des comportements au travail habituels, tels que le turnover, l'absentéisme, la ponctualité, l'obéissance, la mobilité, etc. la motivation au travail est un construit hypothétique, c'est-à-dire « un concept représentant un processus physique supposé… non observable directement »

Les théories sont :

2.1.1 : La pyramide des besoins de Maslow :

Abraham Maslow est un célèbre psychologue américain considéré comme l'un des meneurs de l'approche humaniste. Ce psychologue est surtout connu pour son explication de la motivation par la pyramide des besoins qui lui est attribuée. La théorie des besoins de Maslow est la plus connue des théories de la motivation. Elle est notamment très utilisée par les praticiens de la GRH. Cette théorie repose sur une hypothèse forte à savoir que tout individu a une hiérarchie des besoins qu'il cherche à satisfaire dans un ordre de priorité. Chaque fois qu'un besoin est satisfait il ne constitue plus en lui-même un facteur de motivation. C'est le suivant dans l'ordre hiérarchique qui prend le relai. Maslow dégage six niveaux de besoins :

SRT MEDENINE

- Besoins physiologiques, correspondant tous à des manques de l'organisme (alimentation, sexualité…)
- Besoins de sécurité. Recherche d'un environnement sain, stable, ordonné et prédictible, excluant les dangers et les changements.
- Besoins d'appartenance et d'amour concernant le partenaire, les amis, la communauté ethnique ou culturelle.
- Besoins d'estime de soi et par les autres. Recherche de la réussite, du statut. L'attribut « méritée » est nécessaire pour que l'estime soit vraiment satisfaisante.
- Réalisation de soi, de ses capacités, de ses idées et idéaux.
- Besoin de savoir et de comprendre. Cela concerne le goût du mystère et de l'inexpliqué, la fuite du coutumier et de la monotonie.

Cet esprit consiste à dire que lorsque les besoins d'un niveau sont satisfaits, éventuellement de manière incomplète ou temporaire, les individus sont sensibilisés à des besoins de niveau supérieur. Ces derniers deviennent importants et acquièrent un pouvoir mobilisateur d'autant plus grand que ces besoins sont satisfaits de manière très variable. Cela ne signifie pas que les besoins des niveaux inférieurs disparaissent dès qu'un besoin de niveau supérieur émerge. Lorsqu'un besoin est satisfait, il entraine l'émergence d'un besoin supérieur dans la hiérarchie et perd de l'importance aux yeux du travailleur, au profit du nouveau besoin. Par exemple, un individu qui s'estime bien payé recherchera davantage la reconnaissance qu'une augmentation. S'il n'en obtient pas assez dans son travail, il pourra pourtant continuer à réclamer des augmentations en guise de compensation mais leur pouvoir mobilisateur sera moindre. Dans certaines circonstances, les besoins satisfaits conservent un tel pouvoir. Ainsi, un cadre supérieur au chômage se mettra au bout d'un délai plus ou moins long à chercher un travail simplement rémunérateur tout en en souhaitant un autre à la fois rémunérateur et gratifiant à d'autres égards Il faut noter qu'aucun besoin ne peut être fait simultanément. Ainsi les praticiens de la GRH vont essayer de déterminer les besoins facteur de motivation de chaque salarié. Cette théorie a fait l'objet de critiques notamment du fait du caractère trop informatif de la théorie. En effet l'ordre des besoins est préétabli, or cet ordre peut changer d'un individu à l'autre en fonction des cultures d'origine. De plus cette théorie est trop statique. Les besoins peuvent très bien varier à court terme et survenir simultanément.

2.1.2 : Les facteurs de satisfaction de Herzberg :

SRT MEDENINE

Frederick Herzberg est un psychologue américain qui a conduit de nombreuses recherches sur la motivation au travail. Selon lui l'homme tente à la fois d'échapper à la douleur et à grandir personnellement. Il dégage cinq facteurs de satisfaction au travail :

- L'accomplissement c'est-à-dire le besoin de finaliser un travail.

La reconnaissance ou la considération.

- La nature même du travail à effectuer à savoir se réaliser dans un travail intéressant.
- La responsabilité
- L'avancement ou l'évolution professionnelle.

Ces besoins s'ils sont satisfaits, entraînent des modifications durables dans les attitudes et le comportement des individus. Herzberg à travers cette théorie va associer directement productivité et satisfaction au travail, il légitime ainsi toutes les actions liées à l'organisation du travail (accroissement des responsabilités, répartition des tâches en fonction des compétences, la mobilisation autour d'un objectif commun.).

2.2 : Relation entre la performance et la satisfaction :

Dans la littérature, un consensus a fait surface comme quoi la satisfaction au travail est positivement corrélée à la performance, au point où 1' amélioration de la satisfaction au travail mène inévitablement à 1' amélioration de la performance (Wilson et Frimpong, 2004 : 471). En effet, plusieurs auteurs ont démontré qu'il y a une corrélation positive entre la satisfaction au travail et la performance (Babin et Boles, 1996 ; Hartline et Ferrell, 1996 ;Karatepe et al., 2006 ; Rutherford et al., 2009). Les auteurs ont montré que la satisfaction au travail déclenche une série de comportements, de perceptions et d'attitudes qui ont un effet positif sur la performance.

Gil et al. (2008 :923) soulignent que la relation entre la satisfaction au travail et la performance est complexe. Ils ajoutent qu'un employé satisfait ne sera pas nécessairement performant. Wilson et Frimpong (2004 :477) précisent que plusieurs éléments entrent en ligne de compte dans cette relation, comme les caractéristiques de 1' emploi, les traits de personnalité de 1' employé, son mode de pensée, ses valeurs, son estime de soi, en plus d'une série de facteurs organisationnels. Snipes et al. (2005 : 1331) expliquent que la relation entre la satisfaction au travail et la performance peut être influencée entre autres par la relation avec les supérieurs, le travail en général, les opportunités d'avancement, les collègues de travail et les clients. Wilson et Frimpong (2004 :473) expliquent plus largement que la satisfaction au travail ne mène pas directement à la performance. Brown et Perterson (1993) appuient cette pensée et expliquent qu'intuitivement il est normal de croire que la satisfaction et la

SRT MEDENINE

performance sont positivement corrélées, cependant, ils expriment que plusieurs études ont démontré qu'il y avait peu ou pas de lien entre les deux variables. Wilson et Frimpong (2004 :473) expliquent que des variables modératrices et médiatrices entrent en ligne de compte dans la relation entre la satisfaction et la performance. Ces variables ont une influence sur le lien direct que pourrait avoir la satisfaction au travail sur la performance, autant au plan personnel ou organisationnel. C'est donc pour cette raison qu'il est primordial de prendre en compte les variables qui ont une influence sur la relation entre les variables dépendantes et indépendantes. En effet, Wilson et Frimpong (2004 :473) ajoutent qu'une personne insatisfaite au travail peut tout de même être performante au travail dû à ses traits de personnalité et ses valeurs. Malgré les retenues de certains auteurs, une majorité s'entend sur le fait qu'un employé satisfait est un employé performant et que si la satisfaction augmente la performance fera de même. Cette tendance permet de poser la première hypothèse.

H 1 : La satisfaction au travail des employés en contact est corrélée positivement à leur performance au travail.

Section3 : L'amélioration de la satisfaction :

Pour voir les salariés souriants et épanouis facile il suffit d'améliorer leur quotidien au travail.

3.1 : Définition de la qualité de vie au travail :

La Qualité de Vie au Travail, ou QVT, se caractérise par un environnement de travail et une satisfaction de salariés assez propice pour optimiser la performance globale d'une entreprise.

Selon une définition introduite en 2013 par l'Accord National Interprofessionnel (ANI), elle rassemble « *les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci* »

3.2 : L'intérêt pour les entreprises d'améliorer la qualité de vie au travail

Favoriser le bien-être des collaborateurs est un enjeu important pour la pérennité d'une entreprise. En effet, leur offrir un cadre de travail le plus agréable possible aura de réels impacts, qu'ils soient financiers ou humain.

3.2.1 : La réduction des coûts

Lorsqu'un collaborateur/trice se sent à l'aise avec son cadre de travail et au sein de son équipe, il est prouvé statistiquement qu'il/elle sera moins sujette à l'absentéisme et à des arrêts maladie. Cela aura pour conséquence de faire baisser le turn-over et de permettre de réduire les divers coûts liés au remplacement et au recrutement en longue durée ou en mission temporaire.

SRT MEDENINE

3.2.2 : La santé des collaborateurs

Outre l'impact monétaire, une bonne ambiance réduira inévitablement le stress des équipes. Il y a donc de véritables objectifs en termes de santé et de prévention des risques psycho-sociaux. Pour aller plus loin, plusieurs actions peuvent être mises en situation comme par exemple leur offrir la possibilité de voir un coach personnel.

3.2.3 : Le sentiment d'appartenance

Posséder une démarche QVT concrète agira de manière positive sur la fidélisation des équipes. Non seulement, on verra le taux de turnover baisser mais cela aidera aussi au développement de la marque employeur et au rayonnement de l'organisation sur le secteur d'activité.

3.2.4 : Une qualité de vie au travail est synonyme de performances

Dans une entreprise à l'écoute du bien-être de ses salariés, ces derniers pourront mieux s'épanouir dans leurs missions. Ainsi, ils seront davantage productifs, impliqués et investis dans la concrétisation des objectifs de l'entreprise et son développement. Ce cadre de travail agréable et bienveillant pourra même devenir un environnement propice à l'innovation.

3.3 : Quelques axes d'améliorations simples :

Pour améliorer la qualité de vie au travail et réduire le stress de vos salariés, voici quelques idées qui peuvent facilement être appliquées :

3.3.1 : Travailler dans un climat social serein

- ✓ Faire en sorte que les dirigeants ou directeurs de services saluent leurs équipes chaque matin.
- ✓ Instaurer un ou plusieurs jours d'intégration en proposant une courte formation aux les nouvelles recrues.
- ✓ Veiller à la bonne entente de tous les collaborateurs.
- ✓ Gérer les conflits de façon diplomatique.
- ✓ Faire circuler les informations efficacement au sein du personnel via un journal interne.
- ✓ Assurer l'égalité professionnelle et la diversité entre les employés.
- ✓ Organiser des activités de team-building pour développer le lien social.
- ✓ Mettre en place un management participatif.
- ✓ Encourager et féliciter les équipes lors de grands achèvements.

3.3.2 : Proposer un environnement de travail adéquat

- ✓ Veiller au bon entretien du matériel afin de réduire les accidents du travail.

SRT MEDENINE

- ✓ Permettre au salarié l'aménagement de son bureau.
- ✓ Définir un espace en tant que salle de pause.
- ✓ Offrir des postes de travail ergonomiques.

3.3.3 : Permettre aux salariés de se réaliser et d'évoluer

+ Faire en sorte que vos collaborateurs puissent avoir accès à la formation professionnelle qui les intéresse ;

- ✓ Offrir à vos salariés plus d'autonomie et de responsabilité.
- ✓ Laisser à vos équipes la gestion de leur propre projet.
- ✓ Veiller à la charge de travail confiée à chaque salarié pour éviter bore-out ou burn-out.
- ✓ Favoriser l'évolution de carrière grâce à des promotions en interne.

3.3.4 : Favoriser une bonne conciliation des vies privées et professionnelles

- ✓ Organiser du co-voiturage entre les employés.
- ✓ Proposer plus de flexibilité dans les horaires de travail.
- ✓ Accorder des journées de télétravail.

Conclusion :

On a montré dans ce chapitre que la satisfaction joue un rôle important dans le cycle de vie de l'entreprise elle aide quand même à améliorer la productivité de la société avec une réduction des couts et une importance au niveau des gain.

SRT MEDENINE

Chapitre II : Méthodologie

SRT MEDENINE

Introduction :

Afin de mettre en pratique nos connaissances théoriques on va procéder à une étude de cas réel au sein de la société – SRTM-

La partie pratique portera sur 3 principaux axes : méthode d'analyse, ensuite les résultats et enfin les interprétations

Section 1 : définition et méthode d'analyse :

1.1 : Définition :

- ✓ L'enquête de satisfaction est une enquête marketing ayant pour objectif de mesurée la satisfaction des employées
- ✓ L'enquête de satisfaction est un outil précieux de prévention de l'attrition, bien que la relation entre la satisfaction et la fidélisation soit loin d'être une relation linéaire.

1.2 : Méthode de préparation du questionnaire :

1.2.1 : Le questionnaire :

L'enquête est utilisée pour enregistrer plus d'informations sur la satisfaction d'employée de -SRTM- afin de pouvoir connaitre les actions correctives efficaces pour améliorer la satisfaction des employées.

1.2.2 : la rédaction de questionnaire :

- ❖ La liste d'informations à rechercher

  La première étape de la rédaction du questionnaire consiste a énuméré l'ensemble d'informations dont le chercheur a besoin et les transformer en un ensemble d'objectifs qui seront le sujet des différentes questions du questionnaire.

- ❖ Les types de questions :

- Les questions fermées : ces sont des questions qui ne laissent qu'un choix limité de réponse. Les éventualités de réponse sont connues à l'avance :

➢ -choix entre 2réponses proposées :

- A choix unique : sélection d'une réponse parmi un nombre limité de réponse possible supérieur à 2.

SRTM EDENINE

- A choix multiple : choix d'une ou plusieurs réponses parmi plusieurs réponses possibles.
- Avec classement : classement de différentes réponses dans l'ordre de préférence du répondant
- Avec notation attribution d'une note (de 0 à 5) où (de 0 à 10) aux critères qui sont proposés au répondant :

➢ Les questions ouvertes :

Ces questions offrent à la personne interrogée une liberté totale et une grande spontanéité de réponse en expression et en durée. Elles sont souvent utilisées pour connaitre l'opinion du consommateur sur tel ou tel sujet (études qualitatives). L'inconvénient de ce type de questions c'est qu'il ne peut pas être traité par l'outil informatique.

❖ La formulation des questions :

Quel que soit la question, il convient de la formuler de façon à obtenir des réponses le plus claire possible, facilement exploitable par la suite.

Le vocabulaire : le questionnaire doit être rédigée avec le vocabulaire employé par la population cible de l'étude.

1.2.3 : l'enquête de satisfaction des employés de la *SRTM* :

On a préparé un questionnaire composé de 19 questions qui guident les répondants à donner des informations pertinentes.

L'enquête est la suivante :

1) Sexe : Homme ☐ Femme ☐
2) Vous êtes : Marié (e) : ☐ Célibataire Divorcé (e) : ☐ Veuf (Ve) : ☐
3) Si vous êtes marié(e) avec enfants, quel est le nombre d'enfants à charge : ……
4) Votre âge est : Moins de 25 ans ☐ Entre 25 et 34 ans ☐ Entre 35 et 44 ans ☐ Entre 45 et 54 ans ☐ Plus de 54 ans ☐
5) Vous êtes : Titulaire ☐ Contractuel ☐ Autre ☐
6) Votre ancienneté dans la société est de : Moins de 5 ans ☐ Entre 5 et 10 ans ☐ Plus de 10 ans ☐
7) Quel est votre plus haut niveau de formation ?
   Primaire ☐ Secondaire ☐ Universitaire ☐
8) Vous êtes ? Cadre administratif Technicien ☐ Ouvrier ☐ Chauffeur ☐ ☐ ☐

SRTMEDENINE

9) Votre salaire est de : Moins de 1000 DT Entre 1000 et 1499 DT Entre 1 500 et 1999 DT ☐ Plus de 2 000 DT ☐

10) Quel est votre degré de satisfaction de votre vie professionnelle en général ? :

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐ Très satisfait ☐

11) Quel est votre degré de satisfaction de vos conditions de travail ? :

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐ Très satisfait ☐

12) Comment évaluez -vous l'ambiance de travail au sein de la société ?

Très mauvaise ☐ Mauvaise ☐ Moyenne ☐ Bonne ☐ Très bonne ☐

13) Quel est votre degré de satisfaction des ressources et des matériels nécessaires pour bien mener votre travail ?

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐ Très satisfait ☐

14) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en sécurité au travail ? :

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐ Très satisfait ☐

15) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en communication ? :

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐ Très satisfait ☐

16) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en stabilité ?

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐ Très satisfait ☐

17) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en rémunération (salaire) ?

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐ Très satisfait ☐

18) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en promotion (possibilités d'avancement) ? :

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐ Très satisfait ☐

SRTMEDENINE

19) Etes- vous satisfait de la capacité de la société à répondre vos besoins en formation (accès à la formation) ? :

Très insatisfait ☐ Insatisfait ☐ Moyennent satisfait ☐ Satisfait ☐

Très satisfait ☐

1.2.4 : L'administration du questionnaire :

On a choisi l'administration face à face au sein de la société pour obtenir le maximum d'informations claires et précises et pour bien atteindre notre objectif.

L'échantillonnage : L'échantillonnage est une étape primordiale dans la mesure, où elle conditionne la précision des résultats obtenue.

Ce travail consiste à :

1/ choisir un échantillon de personnes à questionner.

2/ Définir le type de questions

3/Structurer le questionnaire

4/Déterminer l'endroit où doit se dérouler l'enquête

5/ Réaliser l'enquête : choix de la date, des interviews

6/Organiser la saisie et traiter les résultats

Section 2 : Le dépouillement, le codage et la méthodologie d'analyse des résultats :

2-1 Le dépouillement et le codage des résultats :

Lorsque les questions sont administrées, il s'agit de procéder à leur dépouillement, les transcrire sous une forme homogène afin de pouvoir les traiter, les comparer et établir des relations entre elles.

Tableau 2 Codage du questionnaire

Question	***Variable***	***Codage***
1	Degré de satisfaction de vie professionnelle	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait
2	Satisfaction conditions de travail	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait
3	Évolution l'ambiance de travail	-2= Très mauvaise -1=Mauvaise 0=Moyenne 1=Bonne 2=Très bonne
4	Satisfaction des ressources et des	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait

SRT MEDENINE

	matériels	
5	Satisfaction en sécurité	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait
6	Satisfaction en communication	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait
7	Satisfaction en stabilité	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait
8	Satisfaction en salaire	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait
9	Satisfaction en promotion	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait
10	Satisfaction en accès à la formation	-2= Très insatisfait -1=Insatisfait 0=Moyennent satisfait 1=Satisfait 2=Très satisfait
11	Sexe	1= Homme, 2= Femme
12	Etat civil	1= Marié, 2= Célibataire, 3= Divorcé(e), 4= veuf (Ve)
13	Nombre d'enfant	Chiffres
14	Age	Chiffres
15	Etat dans la société	1= Titulaire, 2= Contractuel,3=Autre
16	Niveau d'étude	1=Primaire 2=Secondaire 3=Universitaire
17	Poste	1= Cadre administratif, 2= Technicien, 3= Ouvrier, 4=Chauffeur
18	Ancienneté	Chiffres
19	Salaire	Chiffres

2-2 : Méthodologie d'analyse des résultats

Analyse des résultats :

- Extraire le tableau des données en utilisant le logiciel SPSS.
- Faire des statistiques descriptives.
- Signaler le niveau de satisfaction par attribut.
- Extraire des endroits source de satisfaction des employées

SPT MEDENINE

Conclusion :

Ce chapitre est consacré à la présentation de la méthodologie de l'enquête avec la présentation du questionnaire utilisé dans notre projet et la méthodologie d'analyse des résultats dans une deuxième section.

SRT MEDENINE

Chapitre III : Présentation générale de la SRTM

Introduction :

La société régionale de transport de Médenine « SRTM » est une entreprise semi étatique à caractère commercial rattachée au ministère de transport, elle a été créée en 1967 avec un capital initial de 1000 dinars -augmenté ultérieurement pour atteindre 130 000 dinars- pour satisfaire les demandes de transport de voyageurs et de marchandises dans le gouvernorat de Médenine. La réforme de 1988 a libéré le transport de marchandises et n'a gardé uniquement que le transport public de voyageurs.

Actuellement le réseau de la SRT Médenine couvre toutes les délégations de Médenine et Tataouine en matière de : transport scolaire et universitaire, transport urbain et suburbain, transport régional ainsi que les locations.

Section 1 : Carte d'identité, historique et organigramme de la société :

1.1 : Carte d'identité :

- Nom : Société Régionale du transport de Médenine « SRTM »
- Date de création : 01/01/1967
- Adresse : Rue 18 Janvier 1952 ; Médenine 4100
- Téléphone : 75640070
- Fax : 75640753
- E-mail : boc@srtm.tn
- Président directeur général : Mohiédine ben Aoun
- Siège sociale Médenine
- Forme juridique : Société semi étatique
- Effectif : 493
- Véhicules : 204
- Nombre d'agence : 8
- Capital social : 130 000 dt
- Activité : Transport public

SRT MEDENINE

1.2 : Historique

La société régionale de transport de Médenine est une société anonyme sous tutelle du ministère du transport crée en 1967. Actuellement le réseau de la SRTM couvre toutes les délégations de Médenine et Tataouine en matière de transport scolaire et universitaire ; transport urbain ; transport régional et location.

1.3 : L'organigramme de la « SRTM » :

Dans cet organigramme on va présenter les différents services de la société accompagné des principaux postes et agences :

SRT MEDENINE

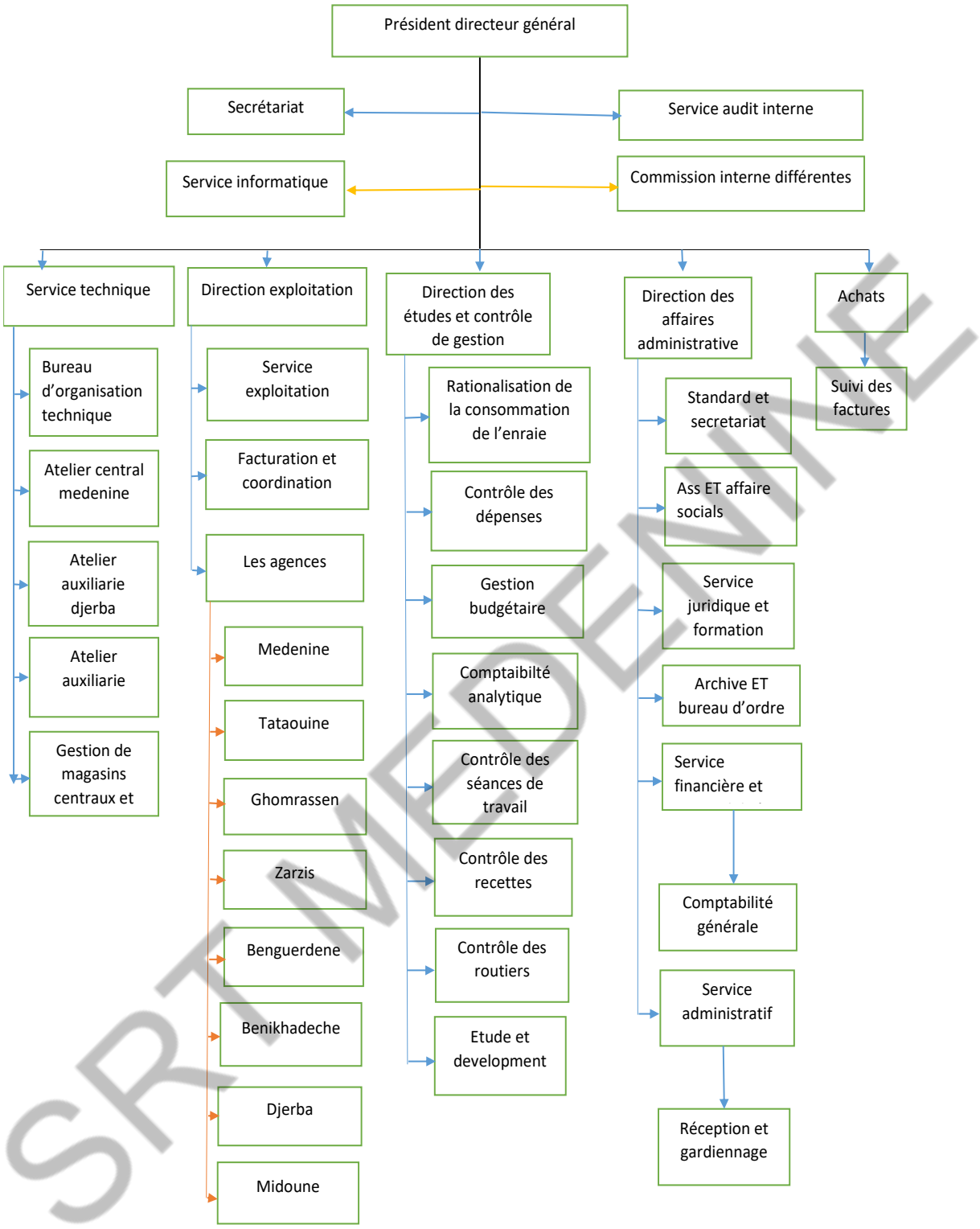


Figure 1 Organigramme SRTM

Section 2 : Structure de la société :

La structure traduit l'ensemble des relations hiérarchique autrement dit les différentes liaisons horizontales et verticales d'une entreprise constituant les personnels et les diverses unités fonctionnels et de responsabilités.

SRTMEDENINE

2.1 : Les principaux services :

2.1.1 : Service informatique :

Il consiste à faciliter la communication avec les demandeurs des services et assurer un rapport efficace de la communication entre SRTM et les autres organismes.

2.1.2 : Commission interne du marché :

Ce service comme son nom l'indique, il s'intéresse aux commissions de l'entreprise quel que soit son type, achat (vêtement du personnel, des bus …) ou projet de construction et d'entretien.

2.1.3 : Service audit-interne :

Il consiste à :

-Contrôle tous les services interne et externe.

- contrôle tous les mouvements de la société et les autres agences.

2.1.4 : Service personnels :

Les principales tâches sont :

-Préparer les fiches des paies du personnel, attestation de salaire et les avancements.

-Gérer les dossiers de congés

-Etablir la déclaration de la CNSS et la déclaration de taxes de formation des personnels.

2.1.5 : Service finance et comptable :

-Assurer le suivi des comptes bancaires

-Vérifier les échelles d'intérêt bancaire

-Assurer le règlement des salaires et avances de tout nature

-Elaborer le budget de trésorerie et procédé aux ajustements nécessaires

2.2 : Direction d'étude et de contrôle de gestion :

2.2.1 : Bureau statistique et contrôle des dépenses :

Elaborer les statistiques mensuelles de chaque agence par :

-Véhicules

-Lignes

-Réseau

-Contrôle les bordereaux des dépenses prévenant des agences ou ateliers

-Préparation du budget de chaque année suivant les résultats obtenus dans l'année précédente.

2.2.2 : Bureau de contrôle de routier :

-Veiller à la bonne marche d'exploitation dans la société.

-Contrôler la concurrence dans la société.

SRT MEDENINE

-Contrôler les billets des voyageurs.

2.2.3 : Contrôle des recettes du receveur :

-Contrôler les recettes des receveurs.

-Contrôler les billets vendus.

-Gérer les stocks de billets.

2.2.4 : Direction d'achats :

Ce service comme son nom l'indique est destiné à effectuer toutes les opérations d'achats.

Pour qu'elle soit légale, toute opération nécessite :

-Une facture.

-Un bon de commande

-Un bon de réception

2.2.5 : Direction technique :

Elle a pour rôle d'assister la direction générale dans la définition de la politique générale de la société en matière d'entretien et de maintenance des véhicules.

Conclusion :

On a présenté dans ce chapitre l'SRTM avec ses différents services et la différente poste à l'aide de son organigramme.

SRT MEDENINE

Chapitre IV : Analyse de la satisfaction des employés au sein de la SRTM

SRT MEDENINE

Introduction :

L'analyse des résultats d'une enquête va permettre de confirmer ou d'infirmer les hypothèses émises au départ, suivie d'interprétation des résultats obtenus. D'où on va présenter dans ce c0hapitre les tableaux de fréquences en première section,

Section 1 : Les variables nominales, les variables mesurables et les variables ordinales

1.1 : Les variables nominales :

- La variable sexe
- La variable statut familial
- La variable Etat dans la société
- La variable niveau d'études
- La variable poste

1.2 : Les variables mesurables :

- Le variable nombre d'enfants
- Le variable âge
- Le variable salaire
- Le variable ancienneté

1. 3 : Les variables ordinales :

- La variable satisfaction vie professionnelle
- La variable satisfaction conditions de travail
- Le variable évolution de l'ambiance de travail
- La variable satisfaction des ressources et des matériels
- La variable satisfaction en sécurité
- La variable satisfaction en communication
- La variable satisfaction en stabilité
- La variable satisfaction en salaire
- La variable satisfaction en promotion
- La variable satisfaction en accès à la formation

SRT MEDENINE

Section 2 : Analyse unidimensionnelle

2.1 : Analyse d'une question a une réponse nominale :

-Présentation de l'échantillon selon le « sexe » :

Tableau 3 Statistique d'échantillon selon le « sexe »

Sexe

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Homme	126	84,0	84,0	84,0
	Femme	24	16,0	16,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

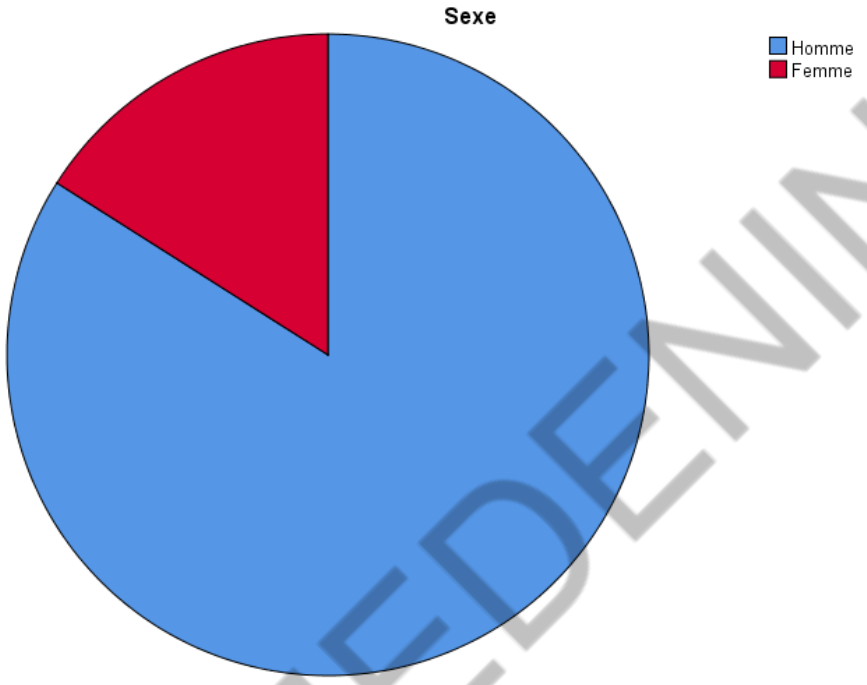


Figure 2 Présentation graphique de l'échantillon selon le « sexe »

Tableau 4 Test du khi-deux

Tests statistiques

	Sexe
Khi-carré	69,360[a]
Ddl	1
Sig. Asymptotique	,000

a. 0 cellules (0,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 75,0.

Interprétation :

- La plupart sont des hommes (84%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux femmes (16%).

Présentation de l'échantillon selon « l'état civil » :

Tableau 5 Statistique d'échantillon selon le « l'état civil »

État civil

SRT MEDENINE

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Marié(e)	109	72,7	72,7	72,7
	Célibataire	41	27,3	27,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

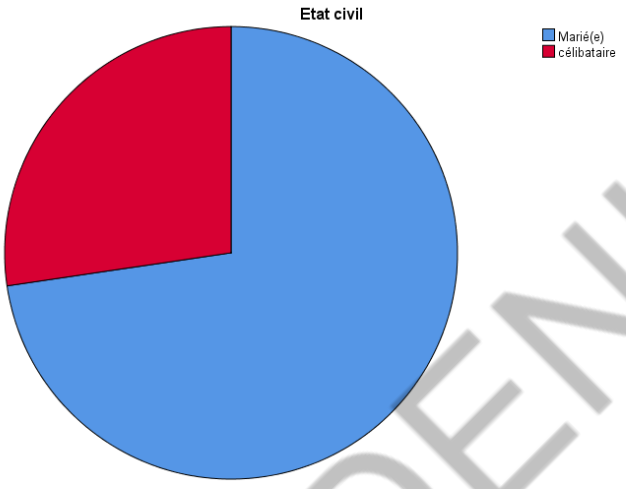


Figure 3 Présentation graphique de l'échantillon selon « l'état civil »

Tableau 6 Test du khi-deux

Tests statistiques

	État civil
Khi-carré	30,827[a]
Ddl	1
Sig. Asymptotique	,000

a. 0 cellules (0,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 75,0.

Interprétation :

- La plupart sont marié(e) (72.7%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux célibataire (27.3%).

❖ Présentation d'échantillon selon « l'état dans la société » :

SRT MEDENINE

Tableau 7 Statistique d'échantillon selon « l'état dans la société »

Etat dans la société

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Titulaire	146	97,3	97,3	97,3
	Autre	4	2,7	2,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

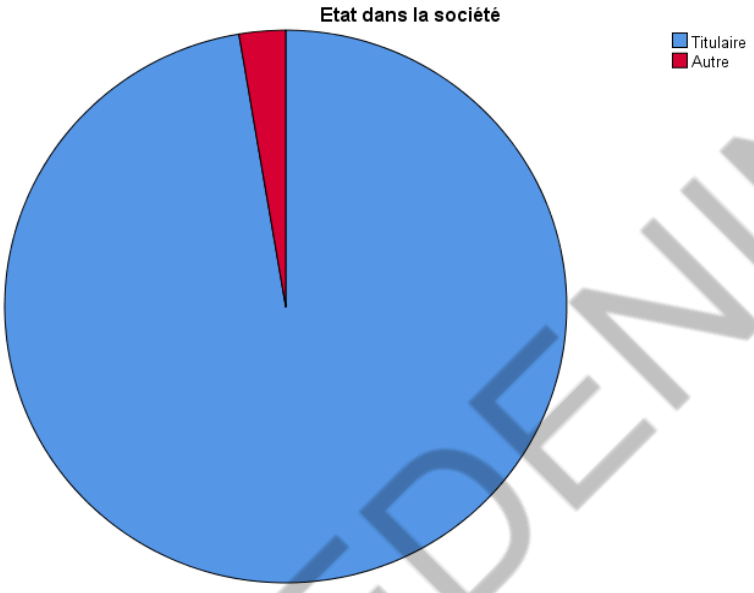


Figure 4 Présentation graphique de l'échantillon selon « l'état dans la société »

Tableau 8 Test du khi-deux

Tests statistiques

	État dans la société
Khi-carré	134,427[a]
Ddl	1
Sig. Asymptotique	,000

a. 0 cellules (0,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 75,0.

Interprétation :

- La plupart des employées sont titulaire (97.3%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux autres (2.7%).

❖ Présentation d'échantillon selon « le niveau d'étude » :

Tableau 9 Statistique d'échantillon selon « le niveau d'étude »

Niveau d'étude

SRT MEDENINE

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Primaire	20	13,3	13,3	13,3
	Secondaire	47	31,3	31,3	44,7
	Universitaire	83	55,3	55,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

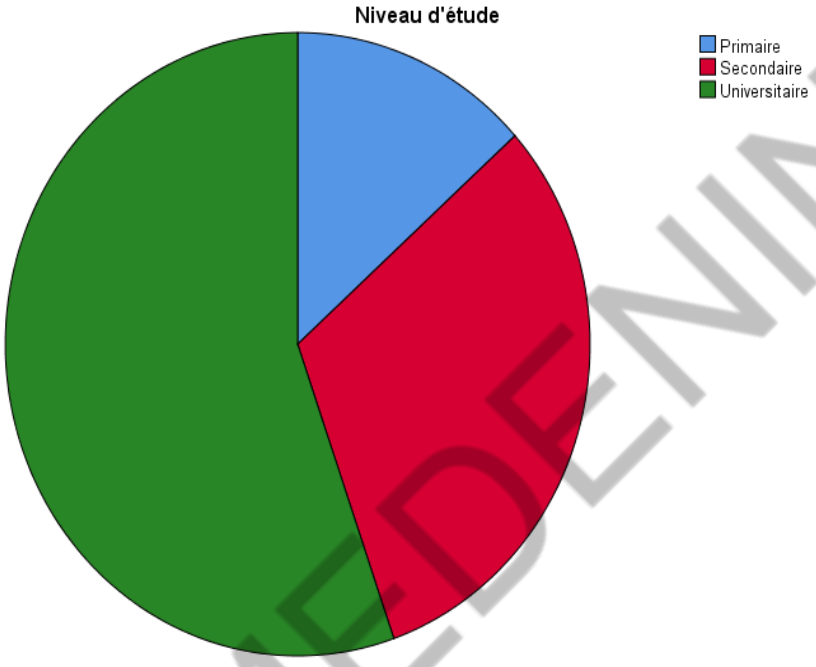


Figure 5 Présentation graphique de l'échantillon selon « le niveau d'étude »

Tableau 10 Test du khi-deux

Tests statistiques

	Niveau d'étude
Khi-carré	39,960[a]
Ddl	2
Sig. Asymptotique	,000

SRT MEDENINE

a. 0 cellules (0,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 50,0.

Interprétation :

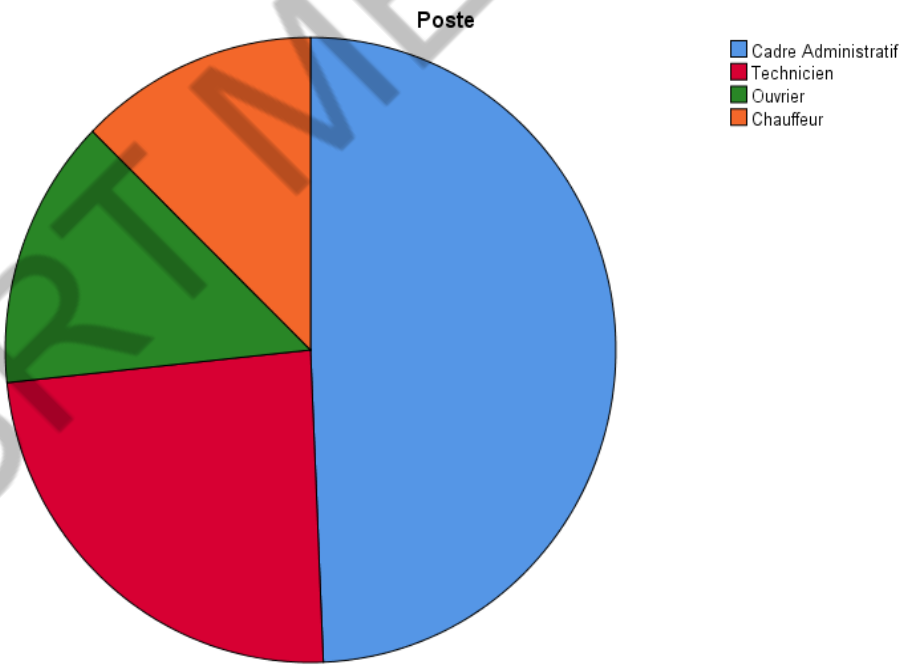
- La plupart des employés ont un niveau d'étude universitaire (55.3%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employés qui ont un niveau secondaire (31.3%) et les autres qui ont un niveau d'étude primaire (13.3%).

❖ Présentation d'échantillon selon « le poste » :

Tableau 11Statistique d'échantillon selon « le poste »

Poste

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Cadre Administratif	74	49,3	49,3	49,3
	Technicien	36	24,0	24,0	73,3
	Ouvrier	21	14,0	14,0	87,3
	Chauffeur	19	12,7	12,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



:

Figure 6 Présentation graphique de l'échantillon selon « la poste »

SRT MEDENINE

Tableau 12 Test du khi-deux

Tests statistiques

	Poste
Khi-carré	51,973[a]
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,000

a. 0 cellules (0,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 37,5.

Interprétation :

- La plupart des employés sont des cadres administratifs (49.4%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux techniciens (24%) aussi par rapport aux ouvriers (14%) et chauffeurs (12.7%)

2.2 : Analyse d'une question a une réponse mesurable :

❖ Présentation d'échantillon selon le « Nombre d'enfants » :

Tableau 13 Statistique d'échantillon selon le « Nombre d'enfants »

Nombre d'enfants à charge

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	,00	56	37,3	37,3	37,3
	1,00	20	13,3	13,3	50,7
	2,00	32	21,3	21,3	72,0
	3,00	29	19,3	19,3	91,3
	4,00	12	8,0	8,0	99,3
	5,00	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SRT MEDENINE

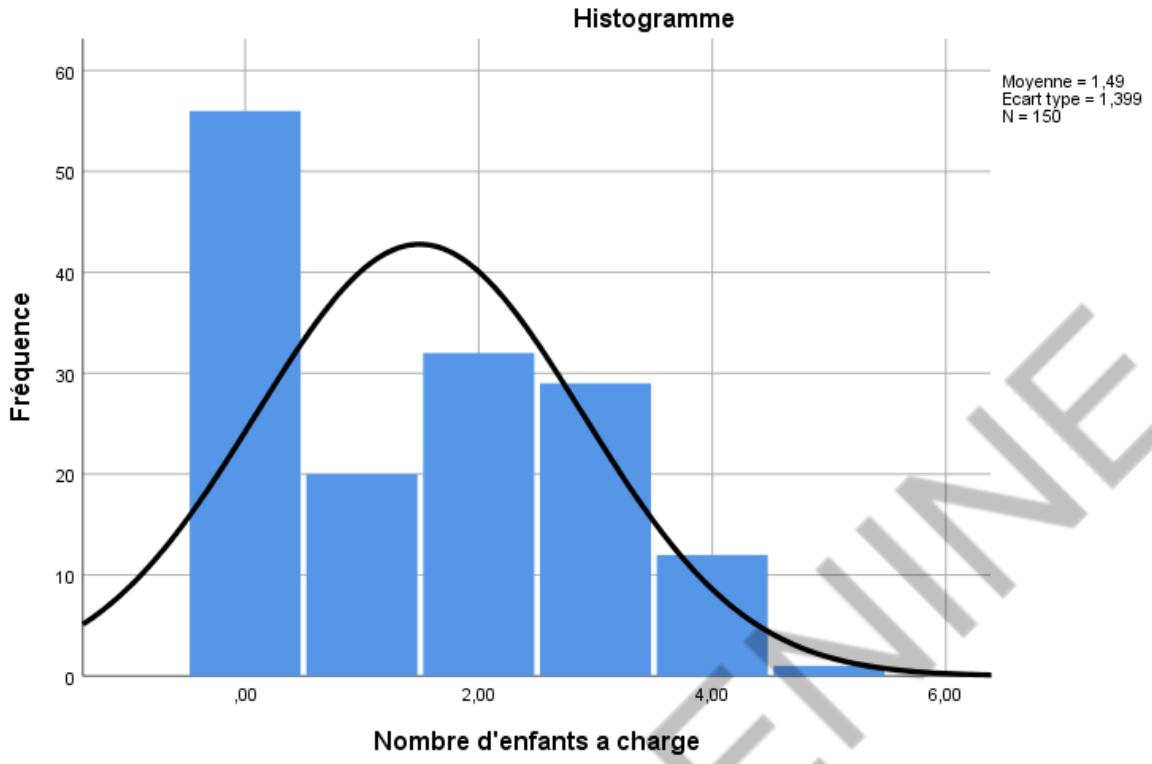


Figure 7 Présentation graphique de l'échantillon selon le « Nombre d'enfants »

Interprétation :

Le nombre d'enfants est en moyenne égal à 1.49 avec un écart type égale à 1.399. De plus la plupart des personnes ont au moins un enfant.

❖ Présentation d'échantillon selon « l'Age » :

Tableau 14 Statistique d'échantillon selon le « l'Age »

Age

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	23,00	1	,7	,7	,7
	25,00	2	1,3	1,3	2,0
	27,00	3	2,0	2,0	4,0
	28,00	2	1,3	1,3	5,3
	29,00	6	4,0	4,0	9,3
	30,00	5	3,3	3,3	12,7
	31,00	5	3,3	3,3	16,0
	32,00	8	5,3	5,3	21,3
	33,00	7	4,7	4,7	26,0

SRT MEDENINE

	34,00	7	4,7	4,7	30,7
	35,00	8	5,3	5,3	36,0
	36,00	6	4,0	4,0	40,0
	37,00	5	3,3	3,3	43,3
	38,00	6	4,0	4,0	47,3
	39,00	8	5,3	5,3	52,7
	40,00	8	5,3	5,3	58,0
	41,00	3	2,0	2,0	60,0
	42,00	8	5,3	5,3	65,3
	43,00	3	2,0	2,0	67,3
	44,00	6	4,0	4,0	71,3
	45,00	6	4,0	4,0	75,3
	46,00	4	2,7	2,7	78,0
	47,00	6	4,0	4,0	82,0
	48,00	2	1,3	1,3	83,3
	49,00	5	3,3	3,3	86,7
	50,00	6	4,0	4,0	90,7
	51,00	4	2,7	2,7	93,3
	53,00	2	1,3	1,3	94,7
	54,00	4	2,7	2,7	97,3
	56,00	1	,7	,7	98,0
	57,00	2	1,3	1,3	99,3
	58,00	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SPT MEDEMINE



Figure 8 Présentation graphique de l'échantillon selon « l'Age »

- La moyenne d'âge pour les employés est égale à 39.59 avec un écart type égale à 7.884.

❖ Présentation d'échantillon selon « le salaire » :

Tableau 15 Statistique d'échantillon selon le « le salaire »

Salaire

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	700,00	1	,7	,7	,7
	730,00	1	,7	,7	1,3
	800,00	4	2,7	2,7	4,0
	840,00	1	,7	,7	4,7
	850,00	9	6,0	6,0	10,7
	880,00	1	,7	,7	11,3
	900,00	11	7,3	7,3	18,7
	950,00	2	1,3	1,3	20,0
	1000,00	6	4,0	4,0	24,0
	1100,00	6	4,0	4,0	28,0
	1120,00	1	,7	,7	28,7

SPT MEDEMINE

	1170,00	1	,7	,7	29,3
	1200,00	8	5,3	5,3	34,7
	1210,00	1	,7	,7	35,3
	1220,00	1	,7	,7	36,0
	1230,00	1	,7	,7	36,7
	1250,00	1	,7	,7	37,3
	1270,00	1	,7	,7	38,0
	1300,00	12	8,0	8,0	46,0
	1310,00	1	,7	,7	46,7
	1350,00	2	1,3	1,3	48,0
	1360,00	1	,7	,7	48,7
	1370,00	1	,7	,7	49,3
	1400,00	19	12,7	12,7	62,0
	1460,00	1	,7	,7	62,7
	1470,00	2	1,3	1,3	64,0
	1500,00	12	8,0	8,0	72,0
	1520,00	1	,7	,7	72,7
	1540,00	1	,7	,7	73,3
	1550,00	1	,7	,7	74,0
	1600,00	7	4,7	4,7	78,7
	1650,00	1	,7	,7	79,3
	1670,00	1	,7	,7	80,0
	1680,00	1	,7	,7	80,7
	1700,00	14	9,3	9,3	90,0
	1720,00	1	,7	,7	90,7
	1730,00	1	,7	,7	91,3
	1750,00	2	1,3	1,3	92,7
	1790,00	1	,7	,7	93,3
	1800,00	3	2,0	2,0	95,3
	1820,00	1	,7	,7	96,0
	1830,00	2	1,3	1,3	97,3
	1840,00	1	,7	,7	98,0

SPT MEDEWINE

	1900,00	2	1,3	1,3	99,3
	2100,00	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

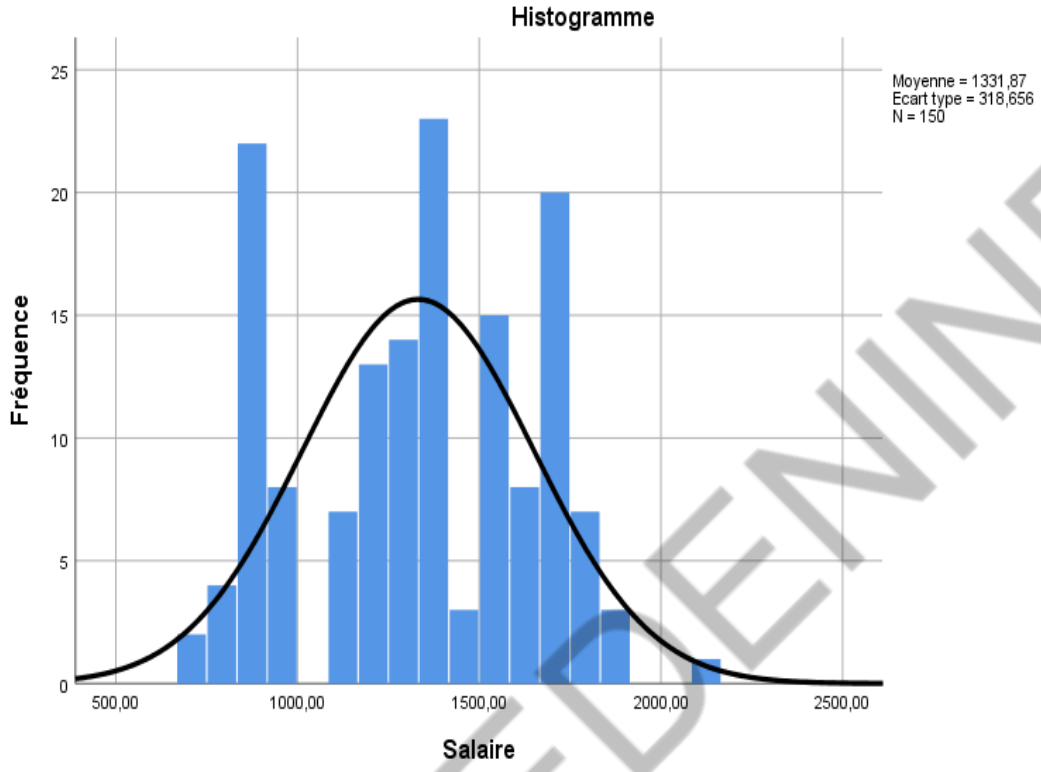


Figure 9 Présentation graphique de l'échantillon selon « le salaire »

Interprétation :

La moyenne des salaires des employés est égale à 1331.87 avec un écart type égale à 318.656. De plus la plupart des salaires sont supérieurs à 800DT.

❖ **Présentation d'échantillon selon « l'ancienneté » :**

Tableau 16 Statistique d'échantillon selon le « l'ancienneté »

Ancienneté

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	2,0	2,0	2,0
	2,00	15	10,0	10,0	12,0
	3,00	8	5,3	5,3	17,3
	4,00	18	12,0	12,0	29,3
	5,00	7	4,7	4,7	34,0
	6,00	9	6,0	6,0	40,0

SRT MEDENINE

	7,00	7	4,7	4,7	44,7
	8,00	4	2,7	2,7	47,3
	9,00	3	2,0	2,0	49,3
	10,00	9	6,0	6,0	55,3
	11,00	10	6,7	6,7	62,0
	12,00	12	8,0	8,0	70,0
	13,00	4	2,7	2,7	72,7
	14,00	6	4,0	4,0	76,7
	15,00	10	6,7	6,7	83,3
	16,00	5	3,3	3,3	86,7
	17,00	4	2,7	2,7	89,3
	18,00	4	2,7	2,7	92,0
	19,00	6	4,0	4,0	96,0
	20,00	2	1,3	1,3	97,3
	21,00	1	,7	,7	98,0
	23,00	1	,7	,7	98,7
	25,00	1	,7	,7	99,3
	28,00	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SRT MEDENINE

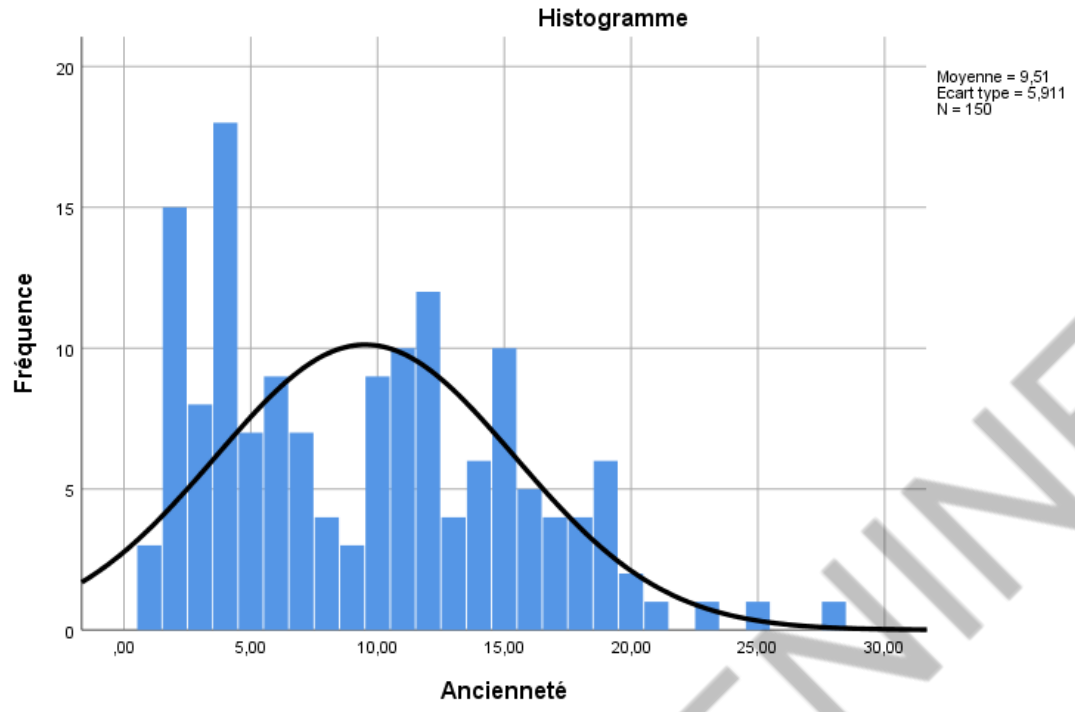


Figure 10 Présentation graphique de l'échantillon selon « l'ancienneté »

Interprétation :

Les employés en moyennement une ancienneté égale à 9.51 avec un écart type égale à 5.911. De plus la plupart des employées ont une ancienneté entre 5 années et 10 années.

2.3 : Analyse d'une question a une réponse ordinale :

- **Présentation d'échantillon selon la « satisfaction vie professionnelle » :**

Tableau 17 Statistique d'échantillon selon la « satisfaction vie professionnelle »

Satisfaction vie professionnelle

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Très insatisfait	1	,7	,7	,7
	Insatisfait	4	2,7	2,7	3,3
	Moyennement satisfait	39	26,0	26,0	29,3
	Satisfait	67	44,7	44,7	74,0
	Très satisfait	39	26,0	26,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SRT MEDENINE

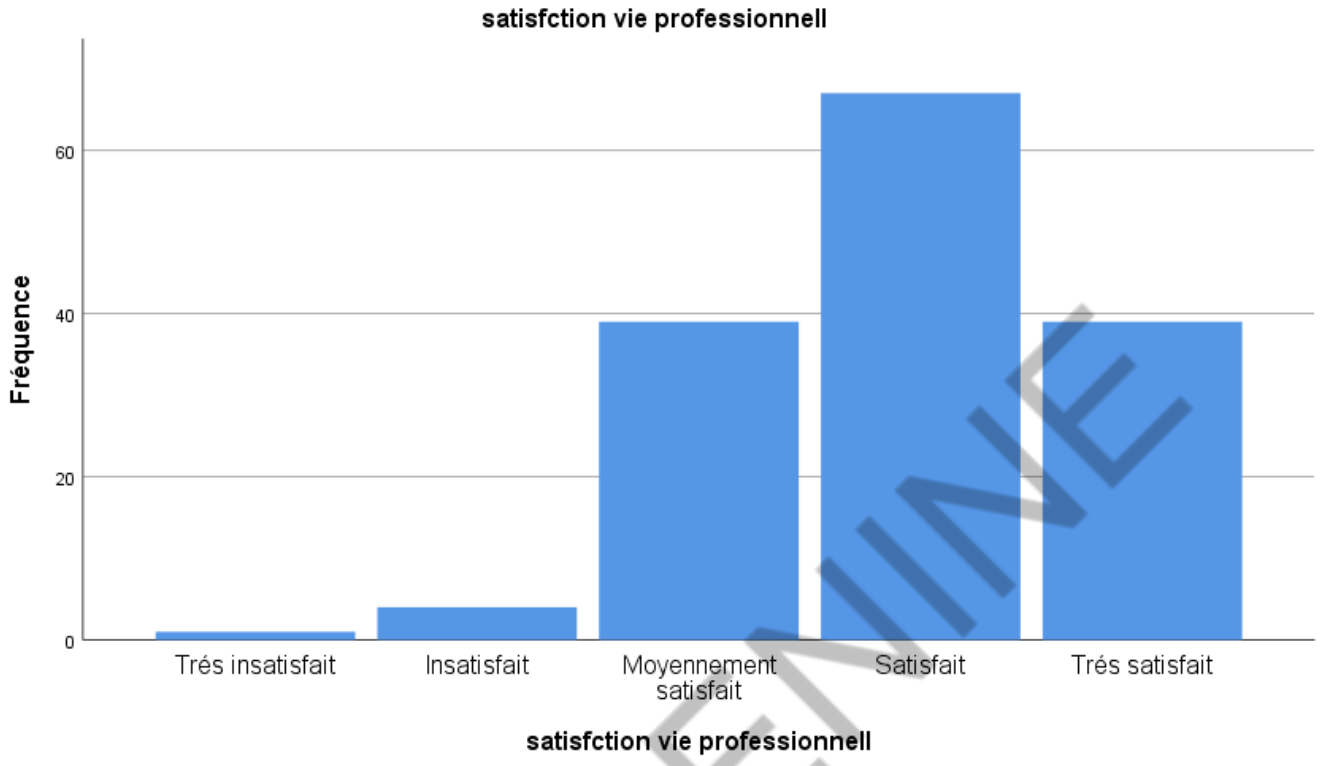


Figure 11 Satisfaction vie professionelle

Tableau 18 Tests non paramétriques : Vie professionnelle

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction vie professionnelle
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-2,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,467
	Positif	,007
	Négatif	-,467
Z de Kolmogorov-Smirnov		5,715
Sig. Asymptotique (bilatérale)		,000

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés sont satisfaits de leur vie professionnelle (44.7%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employés qui sont moyennement satisfait et très satisfait avec un taux de (26%) et par rapport aussi à ceux qui sont insatisfaits (2.7%) et ceux très insatisfait (0.7%)

SRT MEDENINE

❖ **Présentation de l'échantillon selon la « satisfaction vie professionnelle » :**

Tableau 19 Statistique d'échantillon selon la « satisfaction vie professionnelle »

Satisfaction condition de travail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Trés insatisfait	3	2,0	2,0	2,0
	Insatisfait	2	1,3	1,3	3,3
	Moyennement satisfait	23	15,3	15,3	18,7
	Satisfait	83	55,3	55,3	74,0
	Trés satisfait	39	26,0	26,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Figure 12 Satisfaction condition de travail

Tableau 20 Tests non paramétriques : satisfaction condition de travail

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction condition de travail
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-2,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,563
	Positif	,020
	Négatif	-,563
Z de Kolmogorov-Smirnov		6,899
Sig. Asymptotique (bilatérale)		,000

SRTM EDENINE

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés sont satisfait de leurs conditions de travail (55.3%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employés qui sont très satisfait (26%) ; par rapport aussi des employés moyennement satisfait (15.3%) et ceux très insatisfaits (2%) et les insatisfait (1.3%).

❖ **Présentation d'échantillon selon la « l'Evolution de l'ambiance de travail » :**

Tableau 21 Statistique d'échantillon selon « l'Evolution de l'ambiance de travail »

Évolution de l'ambiance de travail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Très mauvaise	1	,7	,7	,7
	Mauvaise	4	2,7	2,7	3,3
	Moyenne	45	30,0	30,0	33,3
	Bonne	63	42,0	42,0	75,3
	Très bonne	37	24,7	24,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

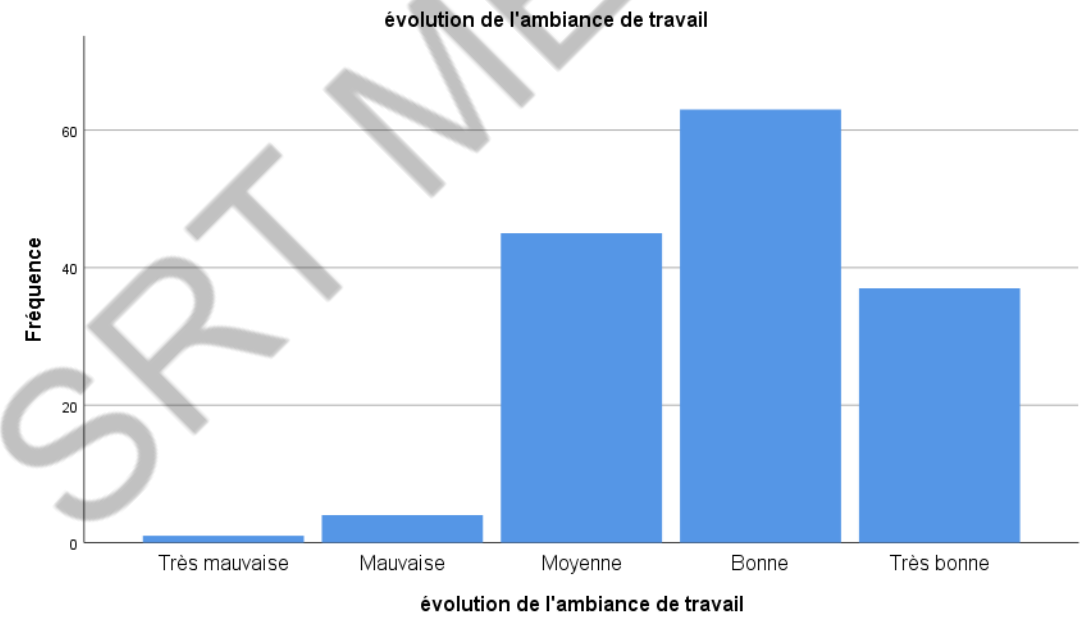


Figure 13 évolution de l'ambiance de travail

SRT MEDENINE

Tableau 22 Tests non paramétriques : évolution de l'ambiance de travail

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Évolution de l'ambiance de travail
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-2,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,467
	Positif	,007
	Négatif	-,467
Z de Kolmogorov-Smirnov		5,715
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés pensent que l'ambiance de travail est bonne (42%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux autres qui pensent que l'ambiance de travail est moyenne (30%).

  On trouve une catégorie des employées qui pensent que l'ambiance de travail au sein de l'SRTM est très bonne (24.7%). Comme même on a des employées qui ne sont pas satisfait de l'ambiance de travail dan la société qui représentent 3.7% des employées.

❖ **Présentation d'échantillon selon la « la satisfaction des ressources matérielles » :**

Tableau 23 Statistique d'échantillon selon « la satisfaction des ressources matérielles »

Satisfaction de ressources matérielles

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Insatisfait	14	9,3	9,3	9,3
	Moyennement satisfait	58	38,7	38,7	48,0
	Satisfait	54	36,0	36,0	84,0
	Trés satisfait	24	16,0	16,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SRTM EDENINE

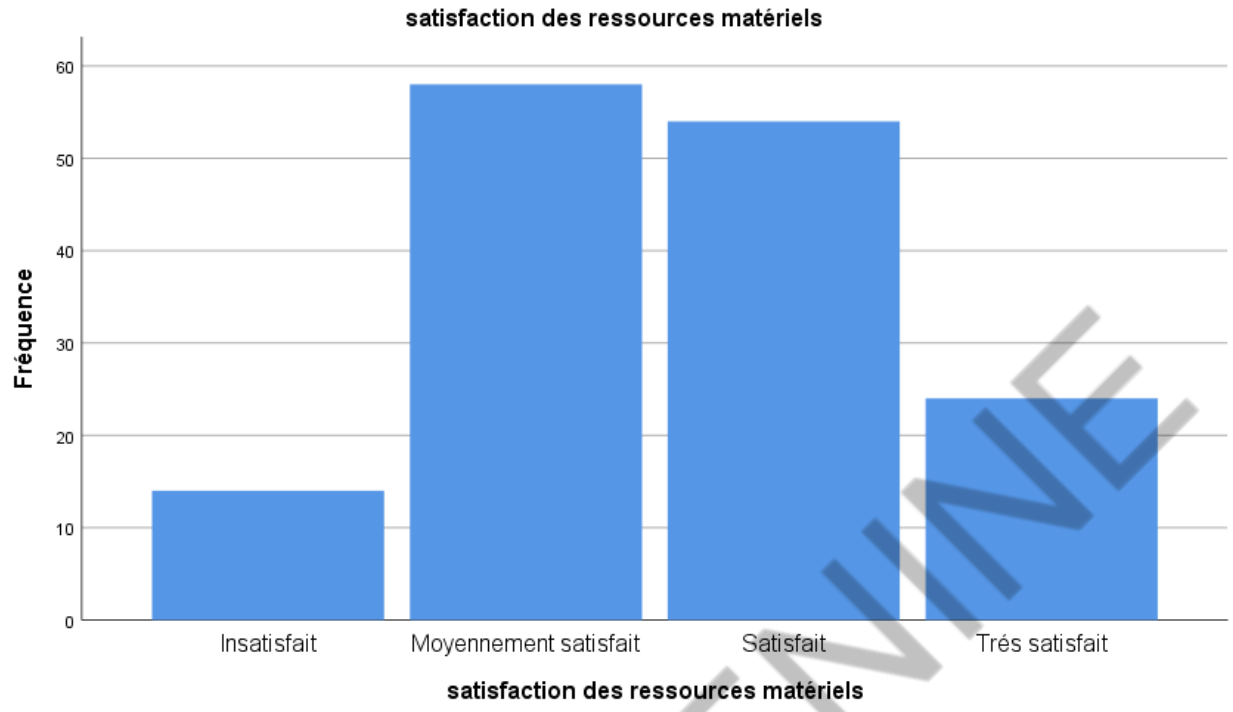


Figure 14 Satisfaction des ressources matérielles

Tableau 24 Tests non paramétriques : satisfaction des ressources matérielles

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction des ressources matériels
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-1,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,240
	Positif	,173
	Négatif	-,240
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,939
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés sont moyennement satisfait (38.7%) des ressources matérielles avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employés qui sont satisfaits et très satisfaits avec un taux de (36%) et par rapport aussi à ceux qui sont très satisfaits (16%) et finalement par rapport au employés insatisfaits (9.3%).

SRT MEDEVINE

❖ **Présentation d'échantillon selon la « Satisfaction du besoin de sécurité » :**

Tableau 25 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction du besoin de sécurité »

Satisfaction du besoin de sécurité

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Trés insatisfait	3	2,0	2,0	2,0
	Insatisfait	10	6,7	6,7	8,7
	Moyennement satisfait	39	26,0	26,0	34,7
	Satisfait	69	46,0	46,0	80,7
	Trés satisfait	29	19,3	19,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

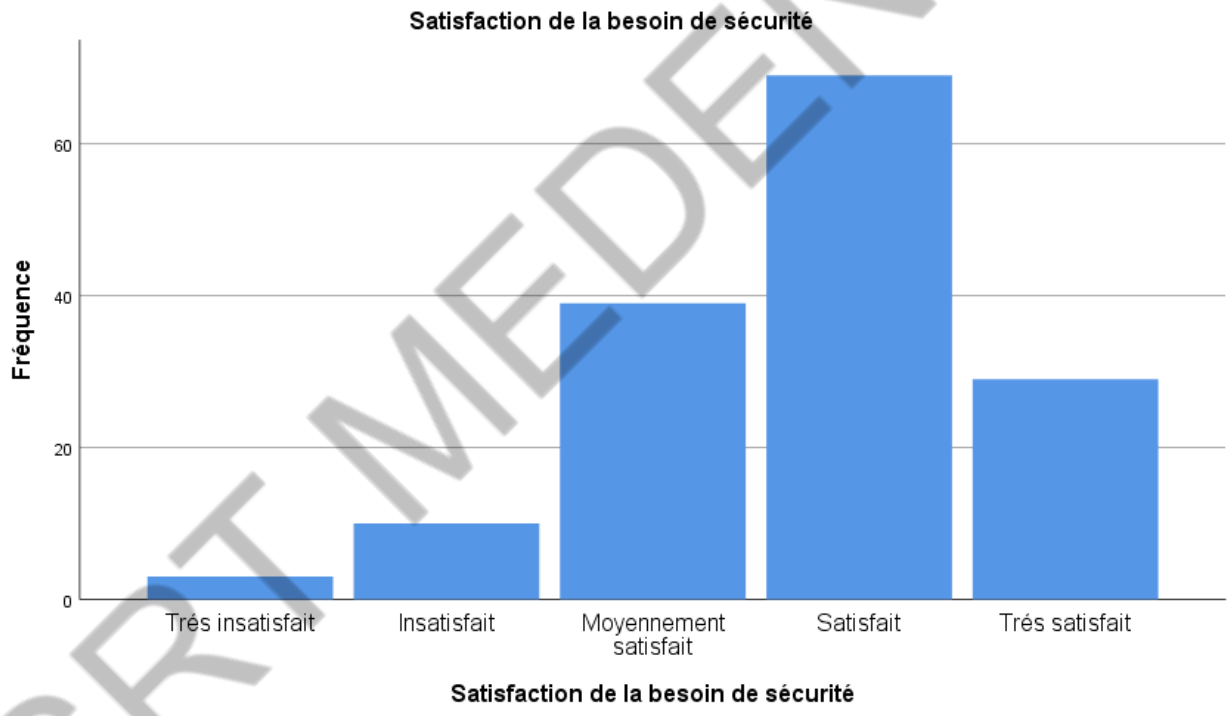


Figure 15 satisfaction du besoin de sécurité

SRT MEDENINE

Tableau 26 Tests non paramétriques : satisfaction du besoin de sécurité

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction du besoin de sécurité
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-2,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,413
	Positif	,057
	Négatif	-,413
Z de Kolmogorov-Smirnov		5,062
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés sont satisfait (46%) de la sécurité offerte par la société avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employés qui sont moyennement satisfait (26%), par rapport aux employés très satisfait avec un taux de (19.3%) et enfin par rapport à ceux qui sont insatisfait (6.7%) et ceux très insatisfait (2%)

❖ **Présentation de l'échantillon selon la « satisfaction des besoins en communication » :**

Tableau 27 Statistique d'échantillon selon la « satisfaction des besoins en communication »

Satisfaction des besoins en communication

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Trés insatisfait	3	2,0	2,0	2,0
	Insatisfait	6	4,0	4,0	6,0
	Moyennement satisfait	41	27,3	27,3	33,3
	Satisfait	73	48,7	48,7	82,0
	Trés satisfait	27	18,0	18,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SRT MEDENINE

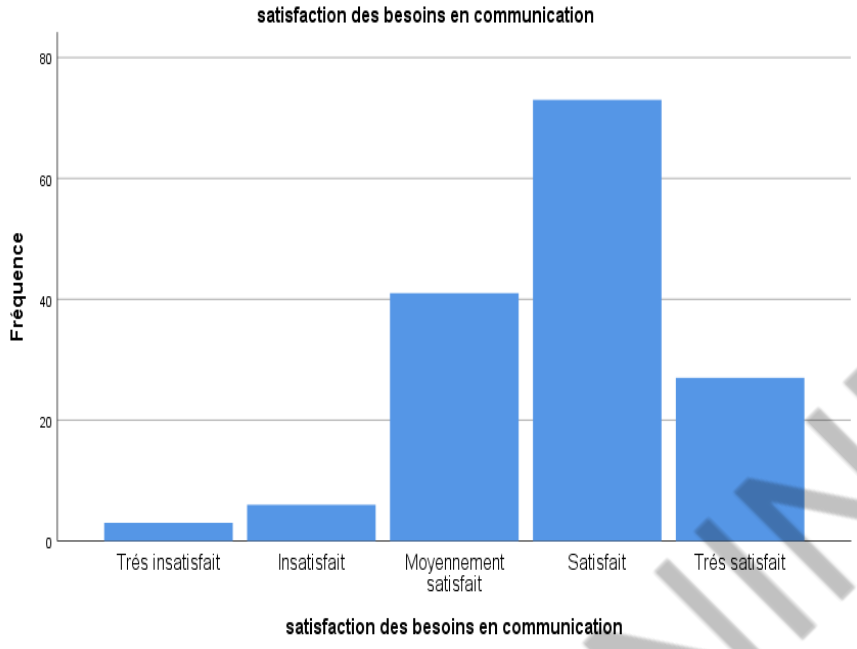


Figure 16 satisfaction des besoins en communication

Tableau 28 Tests non paramétriques : satisfaction des besoins en communication

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction des besoins en communication
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-2,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,440
	Positif	,070
	Négatif	-,440
Z de Kolmogorov-Smirnov		5,389
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés sont satisfaits de leurs besoins en communication (48.7%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employées qui sont moyennement satisfait avec un taux de (27.3%) ; par rapport aussi au celle qui sont très satisfait (18%).

Il Ya quelques employées pensent qu'il y a un manque de communication au sein de l'entreprise (6%).

SRT MEDENINE

❖ **Présentation de l'échantillon selon la « Satisfaction du besoin de stabilité » :**

Tableau 29 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction du besoin de stabilité »

Satisfaction du besoin de stabilité

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moyennement satisfait	47	31,3	31,3	31,3
	Satisfait	77	51,3	51,3	82,7
	Trés satisfait	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

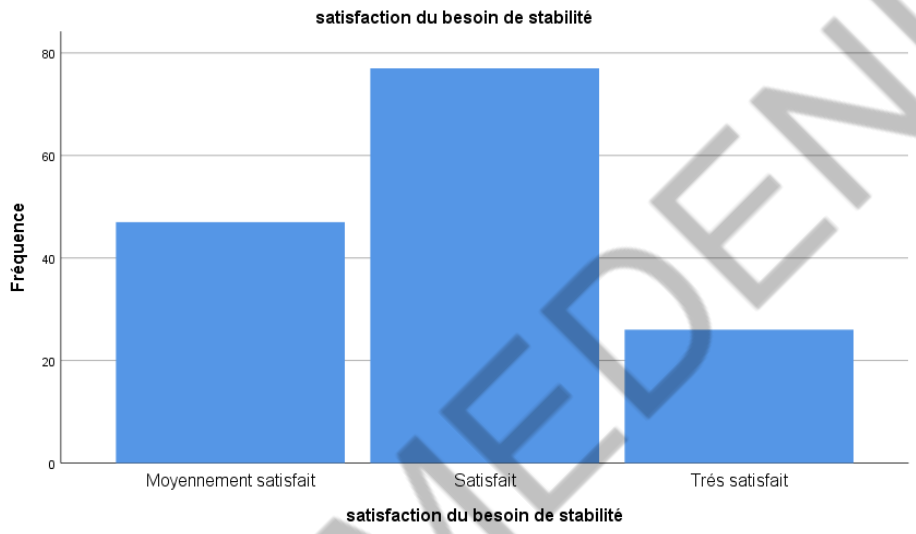


Figure 17 satisfaction du besoin de stabilité

Tableau 30 Tests non paramétriques : satisfaction du besoin de stabilité

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction du besoin de stabilité
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,327
	Positif	,327
	Négatif	-,187
Z de Kolmogorov-Smirnov		4,001
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000

SRT MEDENINE

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employées sont satisfaits de leurs besoins de stabilité (51.3%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employées qui sont moyennement satisfait avec un taux de (31.3%) ; par rapport aussi aux employés très insatisfait (17.3%)

❖ **Présentation d'échantillon selon la « Satisfaction de la rémunération » :**

Tableau 31 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction de la rémunération »

Satisfaction des besoins en rémunération

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Trés insatisfait	1	,7	,7	,7
	Insatisfait	4	2,7	2,7	3,3
	Moyennement satisfait	29	19,3	19,3	22,7
	Satisfait	88	58,7	58,7	81,3
	Trés satisfait	28	18,7	18,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

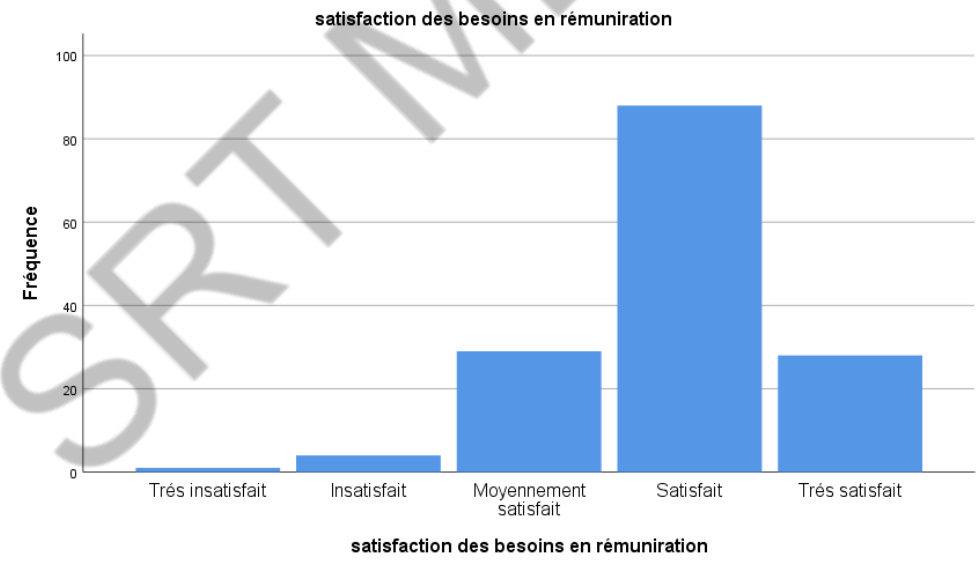


Figure 18 satisfaction des besoins en rémunération

SRT MEDENINE

Tableau 32 Tests non paramétriques : satisfaction des besoins en rémunération

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction des besoins en rémunération
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-2,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,523
	Positif	,063
	Négatif	-,523
Z de Kolmogorov-Smirnov		6,409
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés sont satisfaits de leurs besoins en rémunération (58.7%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employés qui sont moyennement satisfait avec un taux de (19.3%) ; par rapport aussi à ceux qui sont très satisfait (18.7%) et finalement par rapport aux employés insatisfait et très insatisfait avec (2.7%) et (0.7%) respectivement.

❖ **Présentation d'échantillon selon la « Satisfaction de besoin en promotion » :**

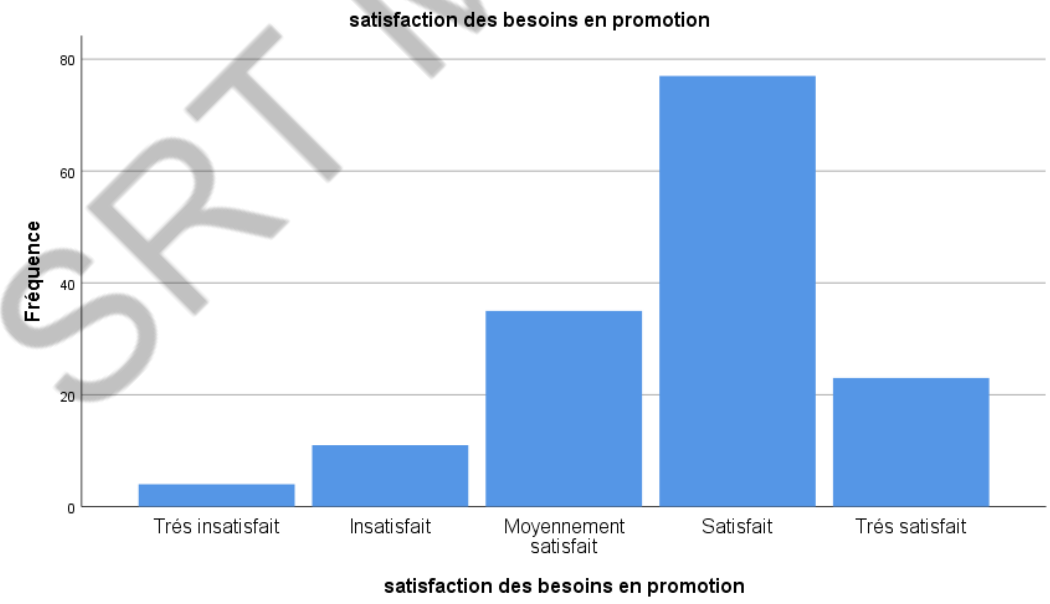


Figure 19 Satisfaction de besoin en promotion

SRT MEDENINE

Tableau 33 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction de besoin en promotion »

Satisfaction des besoins en promotion

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Trés insatisfait	4	2,7	2,7	2,7
	Insatisfait	11	7,3	7,3	10,0
	Moyennement satisfait	35	23,3	23,3	33,3
	Satisfait	77	51,3	51,3	84,7
	Trés satisfait	23	15,3	15,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Tableau 34 Tests non paramétriques : satisfaction des besoins en promotion

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction des besoins en promotion
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-2,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,417
	Positif	,097
	Négatif	-,417
Z de Kolmogorov-Smirnov		5,103
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés sont satisfaits de leurs besoins en promotion (51.3%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employés qui sont moyennement satisfait (23.3%) ; par rapport aussi à ceux qui sont très satisfait (15.3%) et finalement par rapport aux employés insatisfait et très insatisfait (7.3%) et (2.7%) respectivement.

SRT MEDENINE

❖ **Présentation d'échantillon selon la « Satisfaction des besoins en formation » :**

Tableau 35 Statistique d'échantillon selon la « Satisfaction des besoins en formation »

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Trés insatisfait	21	14,0	14,0	14,0
	Insatisfait	36	24,0	24,0	38,0
	Moyennement satisfait	54	36,0	36,0	74,0
	Satisfait	30	20,0	20,0	94,0
	Trés satisfait	9	6,0	6,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

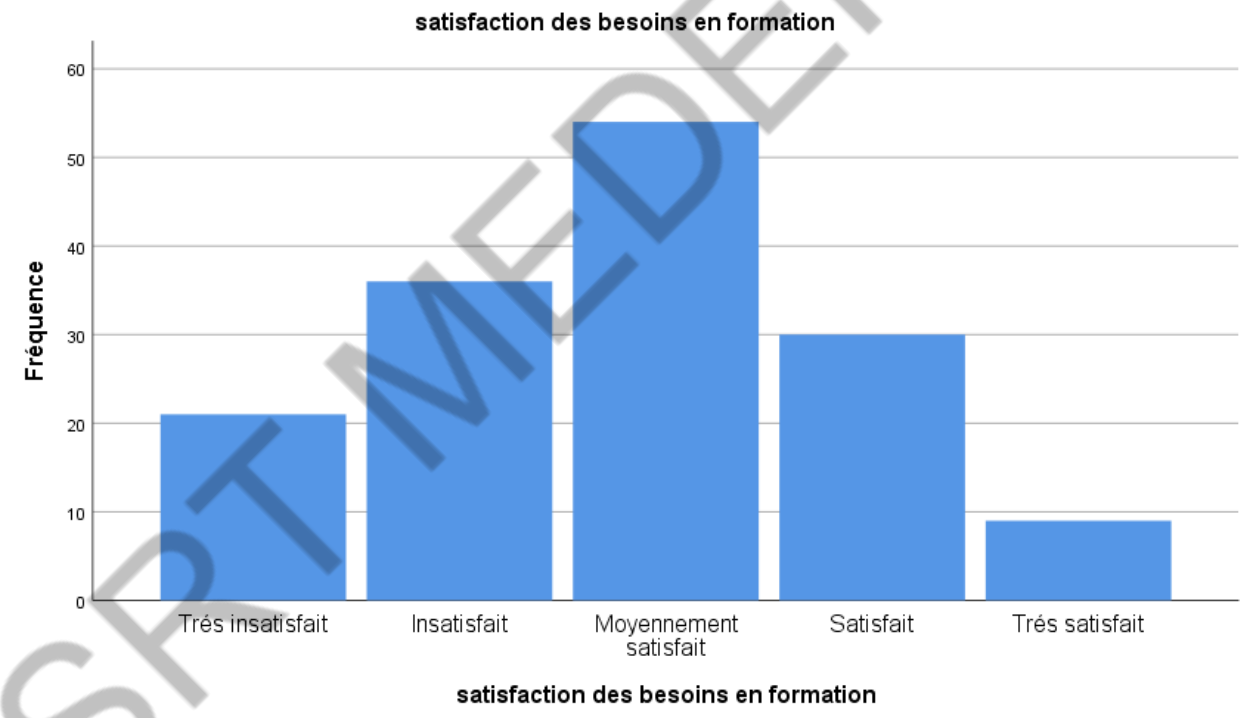


Figure 20 satisfaction des besoins en formation

SPT MEDENINE

Tableau 36 Tests non paramétriques : satisfaction des besoins en formation

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Satisfaction des besoins en formation
N		150
Paramètres uniformes[a,b]	Minimum	-2,00
	Maximum	2,00
Différences les plus extrêmes	Absolue	,240
	Positif	,240
	Négatif	-,120
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,939
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000

a. La distribution du test est Uniforme.

b. Calculée à partir des données.

- La plupart des employés sont moyennement satisfait de leurs besoins en formation (36%) avec une différence significative (signification = 0.0000) par rapport aux employés qui sont insatisfait (24%) et par rapport aussi aux employés satisfait (20%).

(14%) des employés sont très insatisfaits de leurs besoins en formation et (6%) sont satisfait.

Section 3 : Analyse bidimensionnelle :

Dans ce cas on va utiliser le test de MANN-WHITNEY qui explique la relation entre la variable nominale et la variable ordinale :

H0= il n'ya pas de différence entre les niveaux de satisfaction des Hommes et des femmes

H1= il y' a une différence entre les niveaux de satisfaction des Hommes et des femmes

- **Analyse 1 : relation entre sexe et les satisfactions.**

Tableau 37 relation entre sexe et les satisfactions

Tests statistiques[a]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
U de Mann-Whitney	1367,500	1128,500	1003,000	1375,000	1488,500	1325,000	1261,000	994,500	1259,000	1276,500
W de Wilcoxon	9368,500	9129,500	9004,000	1675,000	9489,500	9326,000	9262,000	8995,500	9260,000	9277,500
Z	-,792	-2,185	-2,775	-,744	-,129	-1,035	-1,413	-2,995	-1,408	-1,253
Sig. asymptotique (bilatérale)	,429	,029	,006	,457	,898	,301	,158	,003	,159	,210

a. Variable de regroupement : Sexe

Pour chaque variable on remarque que la signification est > à 0.05

- Donc on pend H_0

SRT MEDENINE

Mais pour la satisfaction des besoins en rémunération on a 0.003<0.05 et l'évolution de l'ambiance de travail 0.006<0.05 on prend H_1

- ❖ Il y'a une différence significative entre le sexe et les deux variables de satisfaction en besoin de rémunération et l'évolution de l'ambiance de travail.

- **Analyse 2 : Etat civil– satisfaction :**

On va utiliser le test de KRUSKAL-WALLIS qui montre :

H0= il n'ya pas de différence entre les variables

H1= il y' a une différence entre les variables

Tableau 38 relation entre Etat civil et satisfactions

Tests statistiques[a,b]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
H de Kruskal-Wallis	3,233	3,959	,926	1,103	1,897	1,352	7,545	,297	1,467	,017
ddl	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sig. asymptotique	,072	,047	,336	,294	,168	,245	,006	,586	,226	,896

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : Etat civil

Pour chaque variable on remarque que la signification est > à 0.05

- ➢ Donc on pend H_0

Mais pour la satisfaction des besoins de stabilité on a 0.006<0.05 et la satisfaction condition de travail 0.047<0.05 on prend H_1

- ❖ Il y'a une différence significative entre l'état civil et les deux variables de la satisfaction condition de travail et pour la satisfaction des besoins de stabilité

- **Analyse 3 : Etat dans la société – satisfaction :**

Tableau 39 relation entre Etat dans la société et satisfactions

Tests statistiques[a,b]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
H de Kruskal-Wallis	2,091	8,286	2,444	,166	2,996	,241	,066	,023	6,678	4,514
ddl	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sig. asymptotique	,148	,004	,118	,683	,083	,623	,798	,880	,010	,034

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : Etat dans la société

SRT MEDEINE

Pour chaque variable on remarque la signification est > à 0.05

- Donc on pend H_0

Mais pour la satisfaction condition de travail on a 0.004<0.05 ; la satisfaction des besoins en promotion 0.010<0.05 et la satisfaction des besoins en formation 0.034<0.05 on prend H_1

- Il y'a une différence significative entre l'état dans la société et les autres variables de la satisfaction condition de travail ; la satisfaction des besoins en promotion et la satisfaction des besoins en formation.

- **Analyse 4 : Niveau d'Etude – Satisfaction :**

Tableau 40 Relation entre niveau d'étude et satisfactions

Tests statistiques[a,b]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
H de Kruskal-Wallis	2,333	1,678	7,177	1,846	1,315	4,045	1,168	3,080	,512	,397
ddl	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sig. asymptotique	,312	,432	,028	,397	,518	,132	,558	,214	,774	,820

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : Niveau d'étude

Pour chaque variable on remarque la signification est > à 0.05

- Donc on pend H_0

Mais pour l'évolution de l'ambiance de travail 0.028<0.05 on prend H_1

- Il y'a une différence significative entre niveau d'études et la variable d'évolution de l'ambiance de travail.

- **Analyse 5 : Poste – satisfaction :**

Tableau 41 relation entre poste et satisfactions

Tests statistiques[a,b]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
H de Kruskal-Wallis	7,380	16,469	,632	2,790	,604	10,525	6,400	6,901	7,466	14,181
ddl	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sig. asymptotique	,061	,001	,889	,425	,896	,015	,094	,075	,058	,003

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : Poste

Pour chaque variable on remarque la signification est > à 0.05

- Donc on pend H_0

SRT MEDELINE

Mais pour satisfaction condition de travail 0.001<0.05 ; satisfaction des besoins en communication 0.015<0.05 et satisfaction des besoins en formation 0.03<0.05 on prend H_1.

- ❖ Il y'a une différence significative entre la poste et les variables de la satisfaction condition de travail ; satisfaction des besoins en communication et la satisfaction des besoins en formation.

- **Analyse 6 : Nombre d'enfants– satisfaction :**

Tableau 42 Relation entre nombre d'enfants et satisfactions

Tests statistiques[a,b]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
H de Kruskal-Wallis	7,154	9,799	3,341	5,196	5,257	9,819	12,630	6,305	6,481	9,267
ddl	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sig. asymptotique	,209	,081	,648	,392	,385	,081	,027	,278	,262	,099

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : Nombre d'enfants a charge

Pour chaque variable on remarque la signification est > à 0.05

- ➢ Donc on pend H_0

Mais pour la satisfaction des besoins de stabilité on a 0.027<0.05 on prend H_1.

- ❖ Il y'a une différence significative entre le nombre d'enfants et la variable de la satisfaction des besoins de stabilité

- **Analyse 7 : Age– satisfaction :**

Tableau 43 Relation entre Age et satisfactions

Tests statistiques[a,b]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
H de Kruskal-Wallis	49,742	41,322	33,148	53,978	40,180	46,496	37,431	49,794	41,833	37,330
ddl	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Sig. asymptotique	,018	,102	,363	,006	,125	,036	,198	,018	,093	,201

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : Age

Pour chaque variable on remarque que la signification est > à 0.05 : Donc on prend H_0

On prend H_1 car Il y'a une différence significative entre l'Age et les autres variables de satisfaction vie professionnelle ; satisfaction des ressources matériels ; satisfaction des besoins en communication et satisfaction des besoins en promotion.

SRT MEDENINE

- **Analyse 8 : Ancienneté– satisfaction :**

Tableau 44 Relation entre ancienneté et satisfactions

Tests statistiques[a,b]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
H de Kruskal-Wallis	28,747	36,739	24,170	33,137	33,851	46,311	23,715	17,652	24,017	27,459
ddl	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Sig. asymptotique	,189	,035	,394	,079	,067	,003	,420	,776	,403	,237

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : Ancienneté

Pour chaque variable on remarque que la signification est > à 0.05

- Donc on pend H_0

Mais pour satisfaction condition de travail 0.035<0.05 et satisfaction des besoins en communication 0.03<0.05 on prend H_1.

- Il y'a une différence significative entre l'ancienneté et les autres variables sauf pour les deux variables satisfaction condition de travail et la satisfaction des besoins en communication

- **Analyse 8 : Salaire– satisfaction :**

Tableau 45 Relation entre salaire et satisfactions

Tests statistiques[a,b]

	satisfction vie professionnel l	satisfaction condition de travail	évolution de l'ambiance de travail	satisfaction des ressources matériels	Satisfaction de la besoin de sécurité	satisfaction des besoins en communicati on	satisfaction du besoin de stabilité	satisfaction des besoins en rémuniration	satisfaction des besoins en promotion	satisfaction des besoins en formation
H de Kruskal-Wallis	32,741	36,650	41,405	47,972	40,420	50,173	50,154	36,424	38,852	48,735
ddl	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Sig. asymptotique	,894	,776	,583	,315	,626	,242	,243	,784	,691	,288

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : Salaire

Pour chaque variable on remarque que la signification est > à 0.05

Donc on pend H_0

- Il y'a une différence significative entre le salaire et les autres variables.

Interprétation générale :

- D'une manière générale, les résultats de l'enquête de satisfaction des employées font apparaître que les employées sont satisfaites aux niveaux des différents aspects évoqués dans le questionnaire.

SRT MEDENINE

- Aux niveaux des ressources matérielles et besoins en formation les employées sont moyennement satisfaites. Nous avons pu constater une répartition des critères au niveau des réponses qui concernent des résultats. En effet, la plupart des employées sont des hommes (84 %) avec un niveau d'étude universitaire (55.3 %) et ils sont titulaires (97.3 %).
- Au niveau du salaire, la plus des revenus sont supérieurs à 800 Dt avec ancienneté entre 5 ans et 10 ans pour la majorité des employées.

Conclusion :

Dans ce chapitre on a présenté les résultats de l'analyse que ce soit unidimensionnelle ou bidimensionnelle à l'aide de L'SPSS avec une interprétation générale des résultats.

SRT MEDENINE

Conclusion générale

Aux termes de notre études sur la satisfaction des employées de la société régionale de transport de Médenine nous avons pu atteindre les différents objectifs que nous nous sommes fixés.

Nous avons fait un questionnaire destiné aux employés pour qu'on puisse faire l'analyse nécessaire, on a constaté que les employés sont satisfaits de la plupart des facteurs sauf quelques-uns qui sont : la formation et les ressources matérielles.

Nous proposons à la société de faire plus des formations à ses employés de plus améliorer les ressources matérielles par l'achat surtout des nouveaux bus.

SRT MEDENINE

Bibliographie

I. Snipes, Robins L.; Sharon L. Oswald; Micheal Latour et Achilles A. Armenakis. (2005). The effects of specifie job satisfaction facets on customer perceptions of service 186 quality: an employee-leve! analysis. Journal of Business Sesearch. Vol. 58. pp. 1330- 1339.

II. Wilson, Alan et Jacob Frimpong. (2004). A reconceptualisation of the satisfactionservice performance thesis. Journal of Services Marketing. Vol. 18. No. 6. pp. 471- 481

III. Woo Gon, Kim; Jerold K. Leong et Yong-Ki Lee. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. Hospitality Management. Vol. 24. pp. 171-193.

IV. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml et L.L. Berry. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing. Vol. 49. No 4. p. 41-50.

V. Hartline, Michael D. et O. C. Ferrell. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. Journal of Marketing. Vol. 60. No. 4. pp. 52-70

VI. Lewis A. L. Job satisfaction decisional discrepancy, academic social climate and academic achievement in selected elementary schools. Dissertation Abstract International 4335a, university Microfilms 82-136610, 1981.

VII. Spector P.E. Job Satisfaction Application Assessment, Causes and Consequences. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 1997.

VIII. Brush D.H., Moch M.K. & Pooyan A. Individual demographic differences and job satisfaction. Journal of Occupational Behavior, 1987, n° 8, pp. 139-155.

IX. Brush D.H., Moch M.K. & Pooyan A. Individual demographic differences and job satisfaction. Journal of Occupational Behavior, 1987, n° 8, pp. 139-155.

SRT MEDENINE

X. Taylor D.L. & Tashakoi J. Predicting Teachers' Sense of Efficacy and Job Satisfaction Using School Climate and Participation in Decision Making. San Antonio: Paper Presented at the annual meeting of the Southeast ERA, 1994.

XI. Hean S. & Garreth R. Sources of job satisfaction in science secondary school teachers in Chile. Compare, 2001, n° 31, pp. 363-381.

XII. Litt M. D. & Turk D. C. Sources of stress and dissatisfaction experienced high school teachers. *Journal of Educational Administration*, 1985, n° 78, pp. 178-185.

SRT MEDENINE

Annexes

-QUESTIONNAIRE-

Etant étudiants inscrits en 3 -ème année de licence appliquée en administration des affaires, option mangement des PME/PMI, à l'Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Médenine, nous menons, dans le cadre de notre projet de fin d'études, une enquête portant sur le thème de : " la satisfaction du personnel au personnel au travail ". Nous vous remercions d'avance d'avoir participé à notre étude en remplissant le questionnaire ci-après en cochant la bonne réponse (x) :

****

1) Quel est votre degré de satisfaction de votre vie professionnelle en général ? :

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

2) Quel est votre degré de satisfaction de vos conditions de travail ? :

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

3) Comment évaluez -vous l'ambiance de travail au sein de la société ?

- Très mauvaise ☐
- Mauvaise ☐
- Moyenne ☐
- Bonne ☐
- Très bonne ☐

SRT MEDENINE

4) Quel est votre degré de satisfaction des ressources et des matériels nécessaires pour bien mener votre travail ?

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

5) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en sécurité au travail ? :

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

6) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en communication ? :

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

7) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en stabilité ? :

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

2

SRT MEDENINE

8) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en rémunération (salaire) ? :

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

9) Quel est votre degré de satisfaction de la capacité de la société à répondre vos besoins en promotion (possibilités d'avancement) ? :

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

10) Etes- vous satisfait de la capacité de la société à répondre vos besoins en formation (accès à la formation) ? :

- Très insatisfait ☐
- Insatisfait ☐
- Moyennent satisfait ☐
- Satisfait ☐
- Très satisfait ☐

SRT MEDENINE

3

Fiche signalétique :

1) Sexe :
   - Homme ☐
   - Femme ☐

2) Vous êtes :
   - Marié (e) ☐
   - Célibataire ☐
   - Divorcé (e) ☐
   - Veuf (Ve) ☐

3) Si vous êtes marié(e) avec enfants, quel est le nombre d'enfants à charge :
   .....

4) Votre âge est :
   - Moins de 25 ans ☐
   - Entre 25 et 34 ans ☐
   - Entre 35 et 44 ans ☐
   - Entre 45 et 54 ans ☐
   - Plus de 54 ans ☐

5) Vous êtes :
   - Titulaire ☐
   - Contractuel ☐
   - Autre ☐

6) Votre ancienneté dans la société est de:
   - Moins de 5 ans ☐
   - Entre 5 et 10 ans ☐
   - Plus de 10 ans ☐

7) Quel est votre plus haut niveau de formation ?
   - Primaire ☐
   - Secondaire ☐
   - Universitaire ☐

8) Vous êtes ?
   - Cadre administratif ☐
   - Technicien ☐
   - Ouvrier ☐
   - Chauffeur ☐

9) Votre salaire est de :
   - Moins de 1000 DT ☐
   - Entre 1000 et 1499 DT ☐
   - Entre 1 500 et 1999 DT ☐
   - Plus de 2 000 DT ☐

Merci pour votre précieuse collaboration

Ben Zaghden Fadi

Belhouchette Nabil

SRT MEDENINE