



***Mémoire de master professionnel en management des
organisations et des ressources humaines M.O.R.H***

**GESTION DES CONFLITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS
DANS L'ENTREPRISE : ORSIM (OUED RHIOU)**

Présenté par : BENDOUA Amina

Encadré par : MOULAI Ali

Devant le jury :

Président : MAHIDA Hanane

Examineur : ZOUBIR

Année universitaire 2023/2024

REMERCIEMENT

Avant tout je remercie Allah le tout puissant de m'avoir montré la voie, guider et donner le courage de surmonter tout les obstacles au terme de cette etude,

*Je tiens à remercier vraiment les responsables de ma recherche et Monsieur **BOUCHAKOUR Laid**, pour leur confiance, leur soutien et surtout les orientations précieuses.*

*Je remercie également tout mes enseignants du département des gestion des entreprises et des administrations, filière Gestion des Ressources Humaines, à l'institut des sciences et techniques appliquées de l'université d'Oran 1 Ahmed Ben Bella dont les conseils furent très précieux surtout : mon encadrant Mr le professeur **MOULAI Ali** ;*

*Aussi tout **mes collègues** ;*

*Mes remerciements s'adressent aussi à **mes parents** qui m'ont toujours soutenu.*

Et à tous ceux qui m'ont aidé d'une manière ou d'une autre dans l'élaboration de ce travail.

*Et tous les travailleurs à l'**ORSIM** surtout département des ressources humaines.*

Dédicace :

Ce travail modeste est dédié :

A ma chère mère et mon père ;

A tous mes proches de la famille BENDOUA,

A tous mes chères amis et mes collègues de

l'université d'Oran 1 ;

Et à tous qui m'ont enseigné au long de ma

vie scolaire;

Amina

Sommaire

Remerciement

Dédicace

Liste des tableaux

Résumé 05

Introduction générale.....08

Chapitre 1 : LE CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE

Introduction 12

Section 1 : La problématique..... 13

Section 2 : Les raisons de choisir l'étude..... 13

Section 3 : L'importance de l'étude..... 13

Section 4 : Les objectifs de l'étude..... 14

Section 5 : Les mots de base de l'étude 14

Conclusion 17

Chapitre 2 : LES CONFLITS DANS L'ORGANISATION

Introduction..... 19

Section 1 : Les types de conflit 20

Section 2 : Les raisons / les causes du conflit..... 23

Section 3 : Les façons pour exprimer un conflit 25

Section 4 : Les avantages et les inconvénients..... 26

Conclusion 27

Chapitre 3 : LA GESTION DES CONFLITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

Introduction 29

Section 1 : Les différents types des conflits individuels..... 30

Section 2 : Règlement des conflits individuels..... 33

Section 3 : Les différents types des conflits collectifs..... 38

Section 4 : Règlement des conflits collectifs..... 40

Conclusion..... 45

Chapitre 4 : L'ÉTUDE PRATIQUE

Introduction 47

Section 1 : Procédures méthodologiques de l'étude..... 48

Section 2 : Analyser et interpréter des données..... 52

Section 3 : Résultats généraux de l'étude..... 63

Conclusion générale.....65

Annexes

Liste des tableaux :

N °	Tableau	Page
01	la repartition de l'échantillon selon le sex	52
02	la répartition de l'échantillon selon l'âge	52
03	L'expérience au poste	53
04	L'ancienneté	53
05	L'adaptation des conditions de travail	54
06	La satisfaction du travailleur	55
07	La présence de conflit au sein de l'organisation	56
08	Le conflit entre le travailleur et l'administration	57
09	l'intervention de l'administration en cas de conflit	57
10	La participation des travailleurs à la prise de décision	58
11	Est-ce que le manque de participation à la prise de décision conduit à des conflits	58
12	La satisfaction du travailleur de son salaire	59
13	Au quel point le salaire est suffisant pour terminer le mois	59
14	Au quel point le salaire est proportionné au diplôme universitaire	60
15	L'existence de la promotion dans l'organisation	60
16	Est-ce que la promotion cause un conflit	61
17	Les systèmes de promotion interne et externe	61
18	Solutions proposées pour résoudre les conflits	62

Résumé :

Les conflits du travail sont considérés comme l'un des sujets qui a une grande importance dans le monde du travail, en particulier lorsqu'il s'agit des institutions publiques économiques ou de production, car elles représentent l'État, son objectif le plus important est de développer l'économie nationale. Étant donné que la relation de travail dans ce type d'institution repose sur un ensemble d'intérêts entre les travailleurs et les employeurs qui représentent les deux parties de la relation de travail, cela conduit à un mal entendu entre eux et mène à un conflit de travail.

Cette étude, intitulée « les conflits de travail dans l'entreprise algérienne », elle a été réalisée à l'entreprise nationale de production des Vis, Couteaux et Robinetterie, qui se situe à Oued Rhiau wilaya de Relizane, auprès d'un échantillon de 20 travailleurs. Elle visait à tenter de révéler la réalité des conflits du travail au sein de l'entreprise.

Parmi les conclusions obtenues, on peut citer que les principales raisons des conflits de travail reviennent à des problèmes spécifiques tels que : les salaires, les promotions, les subventions, la mauvaise communication entre les travailleurs et la direction, aussi le manque de respect du système juridique qui encadre la relation de travail entre ces deux parties, alors que les procédures qui sont toujours respectées sont (l'arbitrage et la médiation). Son adoption est volontaire, c'est ce qui fait que l'une des parties du conflit les évite, en particulier les employés car les décisions ne sont souvent pas en leurs faveurs.

Les résultats de l'étude ont atteint des solutions proposées pour résoudre les conflits au sein de l'organisation, comme l'égalité entre les travailleurs, la communication en activant l'outil de dialogue entre les travailleurs et la direction, la justice dans les promotions, la participation à la prise de décision.

Summary :

Labor conflicts are considered one of the subjects that has great importance in the world of work, especially when it comes to public economic or production institutions, since they represent the State, its most objective important is to develop the national economy. Since the employment relationship in this type of institution is based on a set of interests between workers and employers who represent both parties of the employment relationship, this leads to misunderstanding between them and leads to conflict of work.

This study, entitled "work conflicts in the Algerian company", was carried out at the national company producing screws, knives and taps, which is located in Oued Rhiou wilaya of Relizane, with a sample of 20 workers. It aimed to try to reveal the reality of labor conflicts within the company.

Among the conclusions obtained, we can cite that the main reasons for labor conflicts return to specific problems such as: salaries, promotions, subsidies, poor communication between workers and management, also lack of respect for the system legal framework which governs the working relationship between these two parties, while the procedures which are always respected are (arbitration and mediation). Its adoption is voluntary, which is what makes one of the parties to the conflict avoid them, especially employees because the decisions are often not in their favour.

The results of the study reached proposed solutions to resolve conflicts within the organization, such as equality among workers, communication by activating the dialogue tool between workers and management, justice in promotions, participation in decision-making.

Introduction générale

Introduction :

Les conflits sont une composante et une conséquence intégrale de la vie en société, chaque personne est appelée au cours de son existence à vivre une multitude de conflits dont certains peuvent avoir des dénouements fort heureux et d'autres potentiellement plus désastreux.

Depuis toujours l'homme a progressé par le conflit. Ce n'est pas le seul moyen de progresser mais c'est un des premiers. Les enfants évoluent en se définissant en opposition à leurs parents. Les tout-petits savent dire non avant de dire oui. L'adolescence aussi a besoin d'affrontements pour que la personnalité s'affirme.

Les guerres ont toujours été des périodes de progrès technique et social. Elles exigent le meilleur des ingénieurs de la nation. Elles mobilisent les forces du corps social et nécessitent l'organisation de la société la plus efficace possible pour remporter la victoire.

L'harmonie n'est pas naturelle dans les organisations. L'entreprise est un lieu de tensions, de conflits, de contradictions et d'intérêts divergents.

Refuser d'admettre la présence de conflits latents ou ouverts, c'est refuser d'admettre les faits ou la réalité de la vie organisationnelle.

S'il est vrai que chaque conflit est spécifique et que chacun possède ses caractéristiques propres, on reconnaît de plus en plus de similarités entre différentes situations conflictuelles. Certes, chaque conflit est unique, mais les processus sont très souvent similaires d'un conflit à l'autre.

Chaque entité, pour remplir sa mission au service de l'ensemble, développe une stratégie qui lui est propre, et poursuit des objectifs partiels. Les contradictions entre les différentes fonctions sont donc inévitables. Par exemple, la direction financière souhaite limiter le gaspillage et contrôler les dépenses alors qu'au service production, on estime manquer de moyens. De leur côté, les responsables commerciaux se heurtent à la production qu'ils accusent de manquer de souplesse face aux demandes diversifiées des clients. Quant à la direction des ressources humaines, pour maintenir un bon climat dans l'entreprise, elle décide d'accorder des avantages supplémentaires aux salariés. Ce qui indispose la direction financière qui souhaitait justement entrer dans une phase de limitation des dépenses...C'est un cercle sans fin... et pourtant vertueux !

Toutes les organisations, de la plus complexe à la plus simple, disposent d'un système de gestion des conflits.

Les conflits et la manière dont ils sont gérés sont au cœur de nos vies et, par extension, des organisations et des sociétés dont nous faisons partie. De plus, tous les conflits non résolus ont des conséquences néfastes. Les conflits ont le potentiel de créer de grandes pertes économiques, produire au niveau de stress considérable au sein d'une organisation, miner les possibilités de coopération et même mener à la paralysie organisationnelle. Conséquemment, à défaut de disposer d'un système de prévention et règlement des conflits efficace, toute organisation à miner sa propre fonctionnalité, notamment en ne sachant harmoniser les interactions en son sein.

Chaque entreprise a sa manière de gérer les conflits. Dans les entreprises de moindre envergure, on cherche souvent à supprimer les conflits. Le patron règle alors les dissensions à la pièce, soit en imposant sa décision, soit en faisant sa décision, soit en faisant appel à la notion de service de l'entreprise pour inciter les employés à mettre de l'eau dans leur jus. Dans les plus grandes entreprises, on peut retrouver un service du contentieux chargé de voir au traitement des litiges, à moins qu'il ne s'agisse d'un milieu syndiqué, auquel cas le règlement des différends relève plutôt d'un service des relations de travail et d'un syndicat qui procèdent en vertu de procédures de règlement de griefs conventionnés.

En dehors de ces contextes typiques, on peut par ailleurs retrouver divers autres systèmes de gestion des conflits susceptibles de varier selon la particularité de l'entreprise concernée. Notons également que de plus en plus d'entreprises non syndiquées tentent de se munir de mécanismes pour faciliter le règlement des litiges à l'interne.

Nous ne pouvons pas parler de conflits sans parler de négociation. Cette dernière est aujourd'hui une aptitude individuelle décisive dans le management d'équipe ou la conclusion d'accords commerciaux. C'est aussi une compétence d'entreprise permettant de bâtir avec les réseaux de partenaires durables et constructives.

Les solutions à ces conflits s'appuient sur les fondements amiables et juridiques et parfois non-amiables à travers lesquels les conflits sont résolus. C'est ainsi que notre étude a porté sur les conflits (individuels et collectifs) du travail au sein de l'institution algérienne, qui comportait 4 chapitres :

Le premier chapitre représente le cadre général de l'étude, dans lequel nous avons abordé la problématique de l'étude et ses questions, les raisons de l'étude, son importance et ses objectifs, et les concepts de base apparus au cours de l'étude.

Mais le cadre théorique est représenté en 2 chapitres, le premier chapitre sous le titre des conflits de travail dans l'organisation, et il contient les types de conflits du travail, leurs causes, et les façons d'exprimer et enfin leurs avantages et leurs inconvénients.

Et le deuxième chapitre, sous le titre *les règlements des conflits individuels et collectifs* nous avons traité deux parties : La première partie représente les types des conflits individuels dans l'institution et les procédures pour les régler. La deuxième partie est représentée par les conflits collectifs au sein de l'institution, incluant les types de conflits collectifs, leurs causes et enfin les modalités de règlement.

Au quatrième et dernier chapitre, il s'intitulait Une étude de cas dans l'organisme du **Orsim** , où nous avons commencé ce chapitre en présentant l'entreprise et la structure organisationnelle, à travers laquelle nous avons identifié les échantillons d'étude et les outils de collecte de données. Deuxièmement, nous avons traité de l'analyse et de l'interprétation des données en étudiant les caractéristiques de l'échantillon. Enfin, nous avons présenté un ensemble de résultats et de conclusions auxquels nous sommes parvenus à travers les aspects théoriques et pratiques.

Premier chapitre : Le cadre général de l'étude

Introduction

Section 1 : La problématique

Section 2 : Les raisons de choisir l'étude

Section 3 : L'importance de l'étude

Section 4 : Objectifs de l'étude

Section 5 : les mots de base

Conclusion

Introduction :

C'est quoi cadre général de l'étude :

Le cadre général de l'étude est considéré comme une étape importante et fondamentale de la recherche scientifique, car aucun chercheur ne peut commencer son étude sans la présence d'un ensemble de questions qui ont suscité la confusion en lui-même et qui nécessitent d'essayer d'y répondre dans certaines limites. Par conséquent, ce chapitre abordera la problématique de l'étude, ses raisons, son importance et ses objectifs, tout en identifiant les concepts de base liés au sujet de l'étude.

La révolution industrielle a une grande importance dans l'organisation des relations de travail, cette organisation et ce développement qui se produisent dans les relations de travail sont tous le résultat des transformations et des changements survenus dans l'humanité et dans les sociétés, depuis l'ancien monde vers le monde développé, depuis le travail manuel jusqu'aux machines et depuis l'agriculture vers l'industrie et vers les grandes villes industrielles, la classe ouvrière se formait à cette époque. D'autre part, le conflit éclata entre les deux partis (le travailleur - l'employeur) car les relations de travail étaient inégales entre le propriétaire des moyens de production et celui qui ne possédait que sa force de travail (la main d'œuvre), cela divisait la société. Elle est divisée en deux classes : la classe bourgeoise et la classe ouvrière. Dans ce cas, la relation entre les travailleurs ne conduit pas toujours à l'harmonie, à l'accord et à la coopération. Les différences peuvent apparaître entre les individus sur certaines questions et sujets ce qui mène à des conflits.

Le phénomène des conflits de travail au sein de l'organisation a attiré l'attention des nombreuses théories sociologiques. Le déséquilibre entre le grand nombre des ressources humaines incluses dans l'organisation et leurs opinions en plus le manque de respect pour le travailleur et l'incapacité de satisfaire ses besoins, tout cela conduit à la création des conflits au sein des structures organisationnelles.

Au cours de son parcours de développement depuis l'indépendance, l'Algérie a connu plusieurs modèles de gestion des entreprises à différentes étapes du temps, en commençant par l'étape d'auto-gestion des institutions immédiatement après l'indépendance, puis l'étape des entreprises nationales, puis l'étape de gestion socialiste des institutions, suivie de l'étape de restructuration puis l'étape de l'indépendance, de cette manière elle a ouvert la voie à une orientation vers la liberté et donc à l'étape de privatisation qui est encore en place aujourd'hui, tous ces changements doivent effectuer la réduction des conflits, notamment le soins de santé,

de services, de protection des retraites et de tout ce qui affecte la stabilité du travailleur. En plus, nombreux employeurs évitent de faire leurs obligations envers les ouvriers.

La problématique :

Ainsi, nous avons tenté dans cette étude d'éclairer la réalité des conflits individuels et collectifs au sein de l'institution algérienne en posant la question principale suivante :

Comment gérer les conflits de travail dans l'entreprise ORSIM-AGM ?

Un certain nombre de sous-questions découlent de cette question, comme suit :

1. Sur quoi s'appuie l'entreprise pour régler les conflits ?
2. Quelles sont les méthodes suivies par l'entreprise Algérienne pour résoudre les problèmes ?
3. Comment y parvenir à une bonne gestion des conflits ?

Les raisons de choisir l'étude :

Les conflits de travail sont considérés comme l'un des mécanismes de changement organisationnel qui nécessitent une description afin de comprendre la réalité organisationnelle. Il existe donc plusieurs raisons pour le choix de ce sujet, parmi lesquelles :

1. L'importance de ce sujet et les processus sociaux qui conduisent à attirer l'attention pour savoir ses causes véritables et réalistes.
2. Le sujet concerne l'élément le plus important de la société à savoir la ressource humaine, considérée comme la base du processus de production au sein de l'organisation.
3. Le manque des études sociologiques traitant de ce phénomène.
4. Les conflits du travail font partie des phénomènes qui nécessitent un diagnostic et des solutions pour faire des limites.

L'importance de l'étude :

L'importance de cette étude apparaît comme suit :

1. Ce thème tire son importance de l'importance des relations publiques comme lien entre les éléments de l'institution d'une part et entre l'institution et son public d'autre part, en facilitant les processus de communication et la participation à la prise de décision. L'excellence de toute organisation dépend du sérieux et de l'efficacité de cette étude pour régler et résoudre les conflits de travail
2. Contribuer à enrichir ce domaine en raison du manque d'études traitant de ce sujet.

Les objectifs de l'étude :

L'étude visait à :

1. Tenter de découvrir comment les conflits individuels et collectifs sont réglés au sein de l'entreprise Algérienne.
2. Décrire les méthodes suivies par l'institution algérienne pour réduire les conflits internes.
3. Identifier les causes et la réalité des conflits de travail.
5. Identifier la rémunération / la participation des travailleurs à la prise de décision et leurs relations avec les conflits de travail.

Les mots de base :

***Concept de conflit :**

« étymologiquement conflit vient de conflictus et signifie choc, lutte et combat »¹

« le conflit est la situation relationnelle structurée autour d'un antagonisme, cette situation serait caractérisée par la présence de forces opposées, un désaccord, une rivalité ou à une inimitié » Par ailleurs, « les conflits peuvent avoir différentes formes et être considérés selon leur degré de gravité ou selon la profondeur des dissensions entre les différents acteurs »²

Alors, le conflit dans une entreprise est la résultante d'un désaccord entre deux ou plusieurs personnes au sein d'une même structure. Il peut se produire entre salariés ou entre un salarié et son employeur.

***Concept de travail :**

L'activité de l'Homme appliquée à la production, à la création et à l'entretien de quelque chose par le Travail manuel ou le travail intellectuel. En plus, l'activité professionnelle régulière et rémunérée, alors il vit de son travail.

La notion de travail est aujourd'hui liée à l'idée de production et de rémunération. Il s'agit de produire un effort et percevoir une rémunération en échange. Le travail permet ainsi d'être indépendant, puisque sans argent, il est actuellement très difficile de survivre.³

¹ D'après les dictionnaires Alain Rey : le Robert, 2000, P204.

² Amaël Cattaruzza et Pierre Sintès, Dans leur ouvrage *Géographie des conflits*, 2011, P15

³ <https://www.kartable.fr/ressources/philosophie/cours/le-travail-10/56213>

Concept de conflit de travail

Les conflits du travail sont des cas de désaccord entre les deux parties (travailleurs et les employeurs) sur les questions de salaires et les conditions de travail, chaque partie utilise des méthodes différentes pour faire pression sur l'autre partie afin qu'elle accepte ses conditions, à la fin un accord est conclu entre les deux parties par la négociations collectives pour résoudre le conflit existant et revenir à des relations de travail pacifiques visant à préserver l'organisation.

Concept de conflit individuel :

Le conflit individuel fait référence à un différend entre un employé et un employeur. Cela peut arriver pendant ou à la fin du contrat de travail. Ce type de conflit peut également survenir en cas de litige sur la durée du contrat de travail ou sur les conditions de travail.⁴

Par conséquent, les conflits individuels sont un conflit entre deux personnes parce que les personnes diffèrent, ce qui conduit à des opinions et des choix contradictoires.

Concept de conflit collectif :

Le conflit collectif est défini comme étant un désaccord entre de nombreux salariés liés par un contrat de travail et un même employeur. Ce type de conflit est souvent défendu par les syndicats devant les juridictions.⁵

Le conflit collectif de travail au sens de la loi : tout désaccord relatif aux relations socioprofessionnelles et aux conditions générales de travail, sur toutes ou partie des questions examinées entre les représentants syndicaux ou des représentants élus par les travailleurs (lorsqu'il n'y a pas de représentants).⁶

Concept de l'entreprise :

L'entreprise est une unité économique autonome qui dispose de moyens humains et matériels dont la principale fonction c'est de produire des biens et des services destinés à la vente afin d'atteindre les objectifs escomptées (minimum deux personnes)

⁴ Conflit individuel et conflit collectif: quelles différences – fiches pratiques – BeaBoss.fr

⁵ La même source.

⁶ Prévention et règlement des conflits collectifs et individuels de travail en Algérie , le site : <https://fr.linkedin.com>

Une organisation sociale une cellule sociale et humaine, l'entreprise est composée de trois acteurs principaux : Apporteurs de capitaux, dirigeants, salariés. Ces 03 acteurs ont des objectifs et des stratégies individuelles et différentes.

Elle est le centre de décision relativement autonome : calcul économique, gestion et décisions.⁷

⁷ Cours – de - gestion - des - entreprises - 2LMD – SFC – Section B -2019.pdf

Conclusion :

Après avoir présenté le cadre général de l'étude, les termes les plus importants liés au sujet de l'étude ont été dégagés, à savoir "les conflits individuels et collectifs dans l'entreprise Algérienne, j'ai également expliqué les raisons les plus importantes qui m'ont poussé à choisir cet sujet". Puis j'ai présenté les objectifs que je recherche ainsi que l'importance de cette étude.

Deuxièmement chapitre : Les conflits dans l'organisation

Introduction

Section 1 : les types de conflit

Section 2 : Les raisons / les causes du conflit

Section 3 : les façons pour exprimer un conflit

Section 4 : les avantages et les inconvénients

Conclusion

Introduction :

La relation entre les travailleurs ne conduit pas toujours à l'harmonie, à l'accord et à la coopération. Certaines différences peuvent apparaître entre les individus sur certaines questions, conduisant à l'émergence de conflits. Ce dernier se produit en cas de désaccord sur un sujet ou une question spécifique. Alors ce conflit est de nature riche, complexe, variée, aux multiples raisons qui le rendent d'autant plus intéressant.

De ce point de vue, nous tenterons dans ce chapitre d'aborder tout ce qui touche aux conflits de travail, y compris les types, les causes, les méthodes et les façons pour exprimer un conflit et dernièrement les avantages et les inconvénients.

1. Les différents types de conflits :

Les conflits peuvent être qualifiés de nombreuses manières suivant les acteurs en présence (leur nombre, leur âge, leur position hiérarchique.), le sujet du conflit (avantage, pouvoir..) l'évolution du conflit (déclaré, latent, refoulé...).

1. Les conflits constructifs ou destructifs :

- **Constructifs** : Lorsqu'il entraîne de l'expérience qui permet d'éviter les futurs conflits. Ce qui entraîne un climat coopératif lorsqu'il:

Place les buts du groupe avant les objectifs personnels, il améliore le niveau des évaluations, il est source de production d'idées créatives il permet le réexamen des opinions et des buts, il permet l'accroissement des prises de risque, il augmente la cohérence du groupe.

- **Destructifs** : Lorsqu'il entraîne un climat compétitif à outrance. On peut voir les conflits comme des mécanismes de régulation, inévitables mais qu'il faut affronter et qui doivent être néanmoins le moins visible pour l'extérieur (comme dans le problème de la qualité).

1-2 les conflits d'intérêt et d'identité :

Dans le conflit d'intérêt, l'enjeu se trouve limité à un objet, un avantage, à l'exercice d'un pouvoir.

Dans le conflit d'identité, il s'agit non pas d'acquérir un avantage, mais de rejeter l'autre en tant que tel, l'objectif est l'élimination de l'ennemi pour ce qu'il est et pour ce qu'il représente en tant que personne physique ou en tant que personne morale.

1-3 Les conflits d'autorité et les conflits de pouvoir :

Les conflits d'autorité apparaissent entre des personnes de même rang hiérarchique qui s'opposent suite à l'empiètement par l'un sur les compétences de l'autre.

Ceci rappelle immédiatement la nécessité de bien définir les compétences de chacun dès le départ afin d'éviter ce type de conflit assez souvent observable.

1-4 Les conflits de concurrence ou de rivalité:

Ils sont principalement perceptibles dans certains métiers où la compétitivité, la recherche du résultat et sa quantification sont rendues nécessaires. On parvient dans ce cas à une sorte de jeu qui peut rapidement devenir une drogue où le conflit est banalisé

mais jusqu'à un certain point.

1-5 Les conflits de génération:

Ils sont très souvent observables dans les organisations et leur nombre ne cesse de croître avec l'augmentation de la mobilité professionnelle et les avancées technologiques.

1-6 Le conflit mimétique :

Il s'agit d'un conflit qui naît de l'apprentissage par mimétisme d'un apprenti face à son supérieur qui va apprendre puis dépasser son « maître ». Ainsi, souvent, on va voir naître le conflit entre « le théorique » et « le pratique ». L'apprenti va dépasser celui qui détient le savoir théorique par une activité pratique assidue et maîtrisée.

1-7 Le conflit d'opinion ou idéologique : Il relève des différences de valeur ou de croyance des antagonistes et est extrêmement difficile à solutionner car chacun est intimement persuadé de son bon droit.

1-8 Le conflit déclaré/le conflit latent ou larvé/le conflit refoulé:

- **Le conflit déclaré :** est mis à jour par les protagonistes qui le souhaitent même parfois clairement par intérêt.
- **Le conflit latent ou larvé:** est un conflit « étouffé » pour des raisons multiples (peur du regard des autres, peur du conflit déclaré, peur de ne pas être à la hauteur...) et se traduit de différentes façons (non-dit pesants, absentéisme, stress, retard dans les délais, non-qualité..).
- **Le conflit refoulé:** est un ancien conflit qui n'a pas trouvé de solution définitivement acceptable pour l'une ou l'autre des deux antagonistes et qui risque donc à tout moment de devenir un conflit déclaré.

1-9 Le malentendu :

C'est le plus fréquent des conflits et, heureusement, le plus facile à résoudre..Il résulte toujours d'une erreur d'interprétation.

Il est important de noter que le malentendu n'est pas nécessairement réciproque (contrairement aux autres types de conflits). Il arrive souvent qu'une personne se retrouve ainsi en conflit à l'insu de l'autre car l'interprétation ne correspond pas à la signification que celle-ci donnait à son action.

Il arrive aussi très souvent que le conflit soit réciproque. C'est le cas lorsque les réactions de la première personne à l'attaque qu'elle croit avoir subi provoquent à leur tour des réponses défensives chez l'autre (qui croit alors subir une agression gratuite).

Le malentendu trouve toujours sa source dans une incompréhension. La personne interprète l'action de son interlocuteur à travers ses propres craintes. Autrement dit, elle attribue à l'autre des reproches qu'elle se fait déjà, qu'elle croit mériter ou qu'elle craint de subir même si elle ne les croit pas justifiés. Son interprétation est l'expression de sa vulnérabilité.

Dans le malentendu, c'est le fait de ne pas connaître le point de vue de l'autre qui nous permet d'attribuer des significations erronées à son comportement. En l'absence d'information claire, nous inventons les détails qui nous manquent: nous imaginons le pire, précisément ce que nous craignons le plus ou ce que nous nous reprochons déjà.

2. Les raisons / les causes du conflits :

Le phénomène du conflit de travail ne peut jamais être expliqué avant de connaître les raisons qui conduisent à son apparition., les principales raisons peuvent être identifiées : les raisons financières et économiques, les raisons sociales et psychologiques, les raisons organisationnelles et les raisons physiques.

2-1 Raisons financières et économiques :

Des nombreuses études en sociologie ont concentré leur attention sur les aspects financiers et ils ont amélioré les conditions de la rémunération du travailleur. Taylor est considéré comme le premier à prêter attention à ce facteur et à le traiter scientifiquement, ces raisons sont les suivantes :

***Le salaire :** Il s'agit de la valeur financière que l'employeur est tenu de payer au travailleur en échange de l'effort ou du travail qu'il a fourni, c'est pourquoi son importance apparaît dans le contrat de travail. Elle revêt également une importance particulière dans la législation du travail car il s'agit d'un droit fondamental du travailleur, ce qui en fait l'un des facteurs fondamentaux des conflits individuels et collectifs du travail.

Les subventions : Elle est considérée comme l'une des causes directes des conflits, et cela se produit en cas d'injustice dans la répartition de ces subventions et appréciations, dans la répartition des postes de travail ou dans la répartition d'un groupe par rapport à un autre.

2-2 Raisons sociales et psychologiques :

Des nombreuses études psychologiques ont parlé de l'importance des facteurs psychologiques et sociaux en présence d'un conflit.

Les raisons sociales sont liées au statut du travailleur, notamment :

***Le pouvoir d'achat :**

C'est lié au salaire. Un travailleur qui reçoit un salaire bas qui ne suffit pas à ses besoins. Alors il est un travailleur insatisfait de sa situation et de son travail, donc il trouve le conflit comme solution appropriée pour s'exprimer son cas.

*** L'hébergement et L'éloignement du lieu de travail :**

Le travailleur recourt au conflit lorsqu'il ne trouve pas de logement, et aussi la long distance du lieu du travail du domicile, donc il devient insatisfait.

Les raisons psychologiques sont nombreuses et variées, notamment :

***L'organisation bureaucratique au sein de l'administration :**

Le manque de participation des travailleurs à la prise de décision peut provoquer des situations de conflit que les travailleurs peuvent exprimer de diverses manières.

Il est également considéré comme l'un des facteurs fondamentaux des conflits. Les décisions peuvent être prises par une seule personne ou peuvent être prises par la direction ou peuvent être prises par participation, ce qui est la méthode qui distingue l'administration japonaise.

***La promotion :**

C'est lorsqu'un individu change de poste actuel pour exercer un autre avec des niveaux ou des spécialisations qui diffèrent vraiment de ce qui était disponible dans le poste qu'il occupait.

La promotion joue un rôle important dans les conflits. Un travailleur qui occupe un poste depuis de nombreuses années souhaite être promu au plus haut niveau.

***Les intérêts communs :**

Nous disons un conflit de travail lorsqu'il concerne les intérêts communs entre tous les travailleurs de l'organisation ou d'un groupe d'entre eux, et le conflit est en commun s'il concerne les conditions de travail, comme l'augmentation des salaires des travailleurs ou la réduction des heures de travail.

Les nombreux intérêts entre les travailleurs ou entre les travailleurs et les employeurs, soi-disant le groupes de travail, ils conduisent toujours à des conflits.

2-3- Raisons organisationnelles :

Au niveau organisationnel, les conflits surviennent également en raison du désaccord sur l'autorité et les subventions accordés aux différents groupes de l'organisation, ce qui conduit à l'insatisfaction des autres groupes.

2-4- Raison physique :

Elle est principalement liée à l'environnement physique des travailleurs car les conditions physiques (chaleur, éclairage, humidité...) ont un impact significatif sur la performance du travailleur et sur sa psychologie et sa santé.

Les conditions physiques ont constitué comme une source majeure des conflits du travail au cours du XXe siècle. Les mauvaises conditions de travail, telles que la chaleur

élevée et l'humidité extrême, en plus du bruit et le grand nombre des employés sur le lieu de travail. Ce sont toutes des conditions qui existaient dans les usines européennes au début de la révolution industrielle, malgré le développement et l'amélioration de l'environnement physique de travail grâce au développement organisationnel, les conflits des ouvriers dans les industries caractérisées par la complexité de leurs opérations tournent toujours autour des revendications visant à améliorer les conditions de travail.

Exemple : les horaires de travail étaient l'une des revendications fondamentales dans de nombreux conflits du travail.

3. Les façons pour exprimer un conflit :

Il existe plusieurs façons ou manières pour montrer ou exprimer de conflit de travail que les travailleurs adoptent pour faire valoir leurs revendications, notamment les suivantes :

3-1- Limitation du productivité :

Les travailleurs arrêtent sérieusement de travailler et le but est que la production soit inférieure à celle fixée par l'entreprise. Cette méthode est adoptée par un groupe limité qui est sûr de la compréhension.

3-2- L'absentéisme :

Il existe lorsqu'un salarié est absent de manière répétée sur son lieu de travail. L'absentéisme au travail peut poser d'importantes difficultés car cela perturbe le fonctionnement de l'entreprise.⁸

3-3- le sabotage :

Cela inclut la destruction des machines et l'obstruction de leur mouvement. Il y a du sabotage par l'arrêt de la production, les grèves et le ralentissement du travail.

⁸ <https://payfit.com> Absentéisme au travail, causes et conséquences

4. Les avantages et les inconvénients des conflits :

Le conflit est une réalité dans tous les organisations , mais il n'est pas nécessairement un terme négatif, il a parfois une valeur positive pour le système organisationnel. Il est à double tranchant peut être négatif mais il peut aussi être positif, dépend la gestion utilisée pour le résoudre.

4-1- les avantages (points positifs):

- * Aider à satisfaire les besoins des employés.
- * Aider l'organisation à développer les nouvelles idées et choisir les meilleurs décisions.
- *Le conflit est un type de communication, donc la résolution des conflits consiste à ouvrir de nouvelles méthodes de communication.
- * Augmenter la productivité et promouvoir la croissance.

4-2- les inconvénients (points négatifs):

- *Détruire le moral et faire perdre du temps, des efforts et de l'argent, ce qui entraîne un faible niveau d'efficacité et donc une diminution de la productivité.
- *Entrave le travail collaboratif.
- *Déséquilibre fonctionnel dans le travail de l'organisation.
- *Pousser chaque partie au conflit à valoriser son propre intérêt au détriment de l'intérêt collectif.

Conclusion :

À travers ce qui a été présenté dans le chapitre sur les conflits de travail, les types, causes, ainsi que leurs effets négatifs et positifs, on peut dire que le conflit au sein des entreprises est un phénomène obligatoire, car ils contribuent à exiger l'amélioration des conditions sociales et professionnelles du travailleur au sein de l'entreprise.

Troisième chapitre : La gestion des conflits individuels et collectifs

Introduction

Section 1 : Les différents types des conflits individuels

Section 2 : Règlement des conflits individuels de travail

Section 3 : Les différents types des conflits collectifs

Section 4 : Règlement des conflits collectifs

Conclusion

Introduction:

Il peut y avoir des tensions dans la relation entre un travailleur et un employé sur le contenu du contrat, ou sur une obligation ou un droit spécifique appartenant à l'une des deux parties de la relation de travail. Les employés entraînent un conflit d'intérêts parce que chaque partie cherche la meilleure assurance pour ses intérêts. Pour résoudre les problèmes et organiser les processus de résolution et de règlement de ceux-ci, Le législateur a établi les mécanismes appropriés aux problèmes soulevés.

C'est ce qui sera discuté dans ce chapitre concernant les types et les causes des conflits individuels et collectifs, ainsi que les procédures pour leur règlement.

1. Les conflits individuels:

1.1 Les différents types des conflits individuels ;

Les conflits du travail diffèrent d'un cas à l'autre, selon la nature de chaque conflit qui tient à la mise en œuvre et à la validité de la relation de travail, jusqu'aux conséquences de sa rupture pour une raison ou une autre, contrairement aux conflits collectifs. On constate que les conflits individuels sont principalement liés au non-respect du contenu des lois et règlements, à la violation des clauses contenues dans les conventions collectives ou des dispositions contenues dans le système interne de l'entreprise.

A. Les conflits liés aux termes du contrat de travail :

Le contrat de travail est considéré comme une traduction de la gestion des parties contractantes afin de déterminer les droits et les obligations de chacune des parties à celui-ci, il est connu comme les dispositions de l'accord en complément des dispositions légales et réglementaires. Le législateur algérien n'a donné aucune définition du contrat, mais il l'a considéré comme un simple outil formel pour conclure la relation de travail, comme le précise l'article 08 de la loi sur les relations de travail n° 11/90, qui stipule que la relation de travail sera établie par un contrat écrit ou non-écrit. Cette relation existe dès leur entrée en activité, leurs droits et obligations en découlent conformément à ce qui est déterminé par la législation, la réglementation, les accords ou conventions collectives et le contrat de travail.

Les contrats de travail quelles que soient leurs natures et leurs parties, elles outrent les dispositions qui contiennent les éléments convenus par les deux parties et certaines dispositions légales et réglementaires comme nous l'avons évoqué précédemment.

Le législateur vise soit à mieux organiser la relation de travail, soit à accorder certains droits au travailleur pour le protéger en tant que partie faible dans cette relation.

Tout manquement aux obligations contractuelles entraîne des conflits liés aux termes du contrat qui prennent la forme d'un désaccord ou d'un litige dû au non-respect d'une clause ou d'une condition avec la nature des travaux réalisés ou convenus, ou en raison d'un changement des conditions économiques ou sociales, ou en raison d'une demande de l'une des parties de procéder à une modification affectant l'autre partie, car les contrats individuels de travail sont soumis à des conventions et accords collectifs de travail.

Les désaccord liés aux termes du contrat de travail sont dus à plusieurs facteurs, parmi lesquels :

- 1- L'ignorance des dispositions légales et réglementaires fondamentales par lesquelles le législateur intervient pour déterminer certains droits en faveur du travailleur.
- 2- L'incapacité de mettre en œuvre certaines dispositions où le législateur impose des obligations financières qui dépassent sa capacité.
- 3- Mauvaise compréhension de certaines dispositions légales et contractuelles, outre certains abus de pouvoir. Quant au travailleur, les raisons de sa violation de ses obligations contractuelles varient, résultant de la nature de la relation inégale qui le lie à l'employeur, compte tenu des conditions économiques insatisfaisantes qui le poussent à accepter les conditions et les exigences de l'employeur, même s'ils sont injustes envers lui, ce qui fait de l'élément de satisfaction présent dans le contrat une formalité pour le travailleur.

B. Les conflits liés au violation ou non-respect du texte du l'accord :

L'importance d'établir des relations collectives de travail est apparue après la diffusion du phénomène des revendications des travailleurs pour améliorer leurs situations économiques, professionnelles et sociales et pour les impliquer dans l'élaboration des accords et les conventions collectives de travail. Son importance s'est accrue avec l'émergence de l'importance de l'organisation syndicale.

Ainsi, s'il s'agit d'un contrat de travail, il doit être soumis à ce qui est inclus dans les conventions collectives de travail et les accords concernant les conditions de travail et d'emploi mentionnées à l'article 120 de la loi sur les relations de travail, telles que la classification professionnelle, les normes de travail et les conditions de base minimales, les salaires, les indemnités, les primes, les frais bancaires, la période d'essai, le préavis, la durée du travail, les absences et les procédures de conciliation...etc

La violation d'une des dispositions de cet accord soulève des litiges liés aux droits émanant d'un texte d'accord, qui place le salarié dans une situation de confrontation avec les travailleurs concernés, l'obligeant à appliquer les dispositions les plus avantageuses pour les travailleurs.

Le manque de respect et la violation d'une des dispositions de l'accord entraînent des conflits qui placent l'employeur dans une position de confrontation avec les travailleurs concernés. Il est obligé d'appliquer les dispositions les plus avantageuses pour les travailleurs.

C. Les conflits liés aux violations ou non-respect du règlement intérieur :

Toute organisation sociale a besoin de règles générales et abstraites pour fonctionner, et parce que les institutions de tous types sont des organisations sociales qui ont besoin de

telles règles, c'est pourquoi, souvent pour organiser et faciliter le progrès du travail, l'employeur a recours à l'abandon des ordres individuels et donc à l'aide des ordres généraux garantis par ce qui est connu le règlement d'organisation du travail ou le règlement général du travail ou le règlement intérieur du travail.

Le salarié des établissements employant vingt travailleurs ou plus doit élaborer un système interne et le présenter aux organismes participants ou aux représentants des travailleurs. De même, l'établissement qui emploie moins de vingt salariés doit élaborer un système interne en fonction des spécificités des activités exercées, la nature de ces activités est déterminée par règlement dans une copie est déposée à l'Inspection du Travail et au tribunal afin d'examiner l'étendue de sa légalité dans la mesure de sa conformité avec la législation et la réglementation du travail, dans lesquelles l'employeur a le pouvoir de gérer l'organisation et la discipline en prenant toutes les mesures et en établissant une réglementation approprié pour assurer la continuité de travail.

D. Conflit résultant d'une violation de dispositions légales et réglementaires :

La relation de travail entre le travailleur et l'employeur produit des effets directs une fois accomplies les procédures pour sa conclusion dans les conditions prévues par les lois et règlements applicables, qui déterminent les droits et obligations résultant de cette relation pour ses parties, comme les obligations de chacun d'eux constituent les droits de l'autre partie.

Même si l'État a renoncé à assumer pleinement la responsabilité des différents aspects réglementaires de la régulation des relations de travail, laissant aux parties du contrat et aux opérateurs sociaux le droit d'organiser eux-mêmes leurs affaires à travers les contrats de travail et les conventions collectives. Cet abandon reste relatif, car il a conservé son droit d'organiser et d'encadrer certaines des questions fondamentales des relations de travail à une forme de règles juridiques impératives dont les parties contractantes doivent respecter.

1.2. Règlements des conflits individuels de travail :

Les conflits individuels du travail sont réglés en suivant des procédures juridiques spécifiques stipulées dans la plupart des lois du travail, y compris la législation algérienne, contrairement aux autres conflits, dont la plupart sont résolus devant la justice. Cependant, pour les conflits du travail, le législateur algérien les a obligés à passer par deux étapes : la première étant le règlement amiable, puis le règlement judiciaire.

1. Règlement à l'amiable :

Le législateur algérien a fait de cette procédure une condition essentielle pour l'acceptation du procès dans la forme, et cette procédure elle-même passe par deux étapes, car on distingue à cet égard entre le règlement qu'est au sein de l'institution, dit règlement interne, et celle qui se fait à l'extérieur à travers l'inspection du travail, qui est la conciliation.

- **Règlement interne :**

Ce qui a été réglementé par le législateur dans les articles 3-4-5 de la loi 90/04, car ce que l'on entend par règlement interne est l'arrivée du travailleur et de l'employeur pour résoudre le conflit en interne sans l'intervention d'aucune partie conformément à procédures spécifiques dans le système interne ou les conventions collectives.

Dans ce cas, le conflit est réglé au sein des agences de l'organisation de manière administrative, la personne qui a rendu la décision retire ou modifie la décision qui a créé le conflit, ou le travailleur l'accepte, selon les procédures établies dans les conventions collectives ou dans les lois, tels que : accorder à l'employeur un délai pour retirer ou modifier la décision, et contracter une audience d'audition du travailleur avant de rendre la décision afin de pouvoir rapprocher les deux parties pour tenter de résoudre le différend.

En cas d'absence de ces procédures, que ce soit dans le système interne ou dans les conventions collectives, le travailleur présente un ordre à son responsable direct, et ce dernier (le patron) doit y répondre dans les 8 jours suivant sa notification. Une réponse où le travailleur est satisfait, il n'y a pas de problème. Cependant, en cas de non-réponse ou si le travailleur n'est pas satisfait de la réponse, le travailleur soumet son dossier à l'organisme responsable de gérer les salariés, et celui-ci est tenu de répondre par écrit dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date de notification. Une fois que toutes les procédures de règlement interne sont terminées et qu'une solution au conflit n'a pas été trouvée, la deuxième procédure est utilisée c'est bien la réconciliation.

- **La conciliation :**

Elle s'agit d'une procédure menée par un tiers étranger à l'institution en vue de réconcilier les deux parties du conflits dans le but de le résoudre avant de recourir à la justice. Le législateur algérien l'a confié à un organe représenté. dont la moitié est un représentant des ouvriers, et l'autre moitié est un représentant des employeurs. Elle est effectuée par un inspecteur du travail, et c'est ce que le législateur a stipulé dans les articles 06-07-08 de la loi relative au règlement des conflits individuels. La conciliation a lieu après l'échec de la procédure de règlement interne visant à résoudre le conflit.

Les procédures de la conciliation : elle s'effectue en suivant les procédures suivantes :

1. Notifier à l'inspection du travail le dépôt devant elle d'une requête écrite ou d'un rapport des déclarations de la partie lésée. La réconciliation est une condition essentielle pour engager une affaire du travail.
2. Dans les trois (03) jours qui suivent sa saisine, l'inspecteur du travail saisit le bureau de conciliation et convoque le demandeur et le défendeur à la séance de conciliation.⁹
3. Un délai de huit (08) jours au moins doit être observé entre la date et la convocation et le jour fixé pour la comparution des parties.¹⁰
4. Si, au jour fixé par la convocation, le demandeur ne comparaît pas, ni personne ayant qualité pour lui, et sauf le cas d'un empêchement sérieux et légitime, le bureau de conciliation peut prononcer la radiation de l'affaire.¹¹
5. Si, au jour fixé par la convocation, le défendeur ne comparaît pas, ni personne ayant qualité pour lui, il est de nouveau convoqué à une réunion de conciliation qui a lieu, au plus tard, dans les huit (08) jours de la convocation.¹²
6. En l'absence du défendeur ou de son représentant habilité à deux (02) réunions consécutives de conciliation, le bureau établit un procès-verbal de non conciliation pour non comparution du défendeur régulièrement convoqué.¹³
7. Un exemplaire dudit procès-verbal est remis, séance tenante, au demandeur.¹⁴

⁹ Art. 1/27 de la loi 90-04, relative au règlement des conflits individuels de travail.

¹⁰ Art 2/27 de la loi 90-04, relative au règlement des conflits individuels de travail.

¹¹ Art 28 de la loi 90-04, relative au règlement des conflits individuels de travail.

¹² Art 29 de la loi 90-04, relative au règlement des conflits individuels de travail.

¹³ Art 01/30 de la loi 90-04, relative au règlement des conflits individuels de travail.

¹⁴ Art 02/30 de la loi 90-04, relative au règlement des conflits individuels de travail.

8. En cas d'accord des parties sur toutes ou partie du différend, le bureau de conciliation dresse un procès-verbal de conciliation.¹⁵

9. En cas de désaccord entre les parties, le bureau établit un procès-verbal de non conciliation.¹⁶

Mettre en œuvre les accords de conciliation :

Le bureau de conciliation n'a pas le pouvoir d'obliger les deux parties à mettre en œuvre l'accord de réconciliation, car le législateur intervient pour soutenir ce qui a été convenu entre les parties en conflit, car cela inclut le système d'amendes menaçantes sous l'ordre du président du tribunal compétent. d'ajouter une pétition de mise en œuvre, spécifiant une amende menaçante d'au moins un quart du salaire minimum.

2. Règlement judiciaire :

Cette procédure est considérée comme le dernier moyen de règlement des conflits individuels du travail après l'échec des procédures de règlement amiables. C'est le principe adopté par le législateur algérien, comme d'autres législations du travail en création d'une justice du travail spécialisée dans le règlement des désaccords survenant entre les travailleurs et les employeurs. Ainsi, l'organisation judiciaire du travail en Algérie est un système judiciaire indépendant, caractérisé par son organisation, les procédures suivies et le caractère urgent du dépôt d'une plainte et du prononcé d'un jugement.

Le règlement judiciaire nécessite de traiter les points suivants :

- **Formation et compétence du Tribunal des Affaires Sociales :**

La section chargée pour régler les questions sociales au niveau des tribunaux de première instance est composée d'un juge et de représentants des travailleurs et des employeurs, et de juges uniquement dans le cas des conseils judiciaires et de la Cour suprême. Article 8 de la loi relative au règlement des conflits individuels du travail stipulent que des audiences sont tenues pour examiner des questions ou des conflits sociaux, dirigées par un juge, assisté de deux assistants des travailleurs et de deux assistants des employeurs, qui sont représentés aux audiences.

¹⁵ Art 1/31 de la loi 90-04, relative au règlement des conflits individuels de travail.

¹⁶ Art 2/31 de la loi 90-04, relative au règlement des conflits individuels de travail.

Concernant la compétence du tribunal qui tranche les questions sociales et les conflits individuels du travail, la législation du travail comparée, y compris la législation algérienne, considère la justice du travail comme une justice d'exception, seule compétente pour connaître des conflits individuels survenant entre le travailleur et l'employeur, ainsi que les questions liées à l'interprétation des contrats et des conventions collectives, par essence, ne représentent pas des conflits collectifs même s'ils concernent un groupe de travailleurs.

- **Procédures contentieuses :**

L'article 36 de la loi relative au règlement des conflits individuels du travail stipule qu'en cas d'échec de la conciliation, la partie intéressée doit intenter une action en justice devant le tribunal qui gère les questions. L'acceptation du procès dépend donc de la procédure de conciliation, ce que confirme l'article 37 de la loi précitée, où la requête adressée au tribunal doit être accompagnée d'une copie du procès-verbal de non-conciliation délivré par le bureau de conciliation. Ainsi, les procédures contentieuses devant le service social du tribunal compétent sont sous réserve des procédures prévues dans la présente loi de procédure civile. L'article 38 de la loi relative au règlement des conflits individuels du travail fixe les délais pour statuer sur les affaires liées aux conflits du travail, la première session pour examiner le conflit étant prévue pour une période n'excédant pas 15 jours après la date de dépôt de la requête d'ouverture du procès, et si la décision est rendue dans les meilleurs délais, sauf pour les cas liés à l'émission de décisions préjudicielles telles que les décisions liées à l'expérience, comme pour les demandes incidentes telles que en cas de décès du travailleur et de l'employeur en cours de procès, la loi réserve le droit des héritiers de poursuivre le dossier jusqu'à son terme, à moins que l'affaire ne soit prête à être réglée.

- **Délivrer et exécuter des décisions :**

La législation comparée régissant le système judiciaire du travail explique généralement la nature des décisions rendues par les tribunaux de première instance et les cas dans lesquels les décisions de ces tribunaux sont préliminaires et définitives. Il y a ensuite les modalités d'exécution des jugements, que ce soit par une exécution accélérée ou régulière une fois que le jugement a acquis force de chose jugée.

- **Décisions initiales et finales :**

Les textes juridiques relatifs aux conflits individuels du travail déterminent la nature des cas exclusivement selon la norme objective liée à l'objet du cas. Des exemples de ces textes sont ceux spécifiés à l'article 21 de la loi sur le règlement des conflits individuels du travail, dans laquelle sont considérées comme préliminaires et définitives les décisions rendues par la chambre sociale du tribunal, lorsqu'elles concernent la suppression des sanctions disciplinaires dans lesquelles ne sont pas prises en compte les procédures disciplinaires, ainsi que celles liées à la délivrance des certificats de travail, des fiches de salaire et des documents divers. prouver la relation de travail, comme mentionné précédemment. Par conséquent, les décisions rendues dans ces affaires ne sont pas susceptibles d'appel, sauf par des méthodes de révision extraordinaires, telles que la demande de réexamen conformément aux dispositions du code de procédure civile.

- **Décisions initiales soumises à une mise en œuvre accélérée (temporaire) :**

Il s'agit de décisions susceptibles de révision qui sont mises en œuvre d'urgence par la loi ou par ordonnance d'un juge. En général, elle concerne des questions liées aux droits matériels et professionnels des travailleurs, telles que l'octroi de conditions de travail spéciales, le paiement des salaires et diverses compensations, ainsi que le licenciement. Par conséquent, une mise en œuvre accélérée n'empêche pas l'appel de la décision. conformément à ce qui est stipulé aux articles 22 et 34, paragraphe 3 de la loi sur le règlement des conflits individuels du travail.

Concernant les décisions préjudicielles ordinaires émises dans des cas autres que ceux mentionnés précédemment, elles restent soumises au contrôle par les voies ordinaires et extraordinaires, qui ne sont mises en œuvre qu'après épuisement de toutes les procédures légales prescrites, c'est-à-dire après que la décision a acquis la validité de l'affaire décidée.

2. Les conflits collectifs :

2.1. Les différents types des conflits collectifs :

Les conflits collectifs du travail sont divisés en conflits liés à l'application de la loi, d'autres liés à la modification de la loi et un troisième lié à l'interprétation d'un accord ou de conventions collectives.

A. Les conflits liés à l'application de la loi :

Parmi les raisons qui conduisent à l'apparition de conflits entre travailleurs et employés, il y a la non-application d'un texte juridique ou une erreur dans son interprétation. Les travailleurs peuvent prétendre que l'employé a violé l'un des termes de l'accord conclu entre eux, ce qui concerne le classement professionnel d'une ou plusieurs catégories de travailleurs, pour qu'ils soient classés par exemple à un rang inférieur à la catégorie légalement prescrite, ou encore il existe un différend sur l'interprétation d'un texte réglementaire dans lequel chaque partie revendique le droit d'interpréter le texte ou une décision juridique concernant la relation de travail et les conditions générales de travail, ce que l'on retrouve dans le texte de l'article 131 de la loi sur les relations de travail.

B. Les conflits liées à la modification de la loi :

En raison de la nature de la vie professionnelle elle a toujours besoin d'être développée, les deux parties de la relation de travail (travailleurs et employeurs) ont le droit d'exiger la modification et la révision d'une loi ou d'une convention collective afin d'obtenir une augmentation des salaires ou bénéficier de certaines des prestations sociales des travailleurs. Cela dépend des changements qui accompagnent les conditions économiques et sociales et les nouvelles données qui imposent une révision de la loi ou de l'accord, que l'on retrouve dans le texte de L'art 62 de la loi 90/11 qui inclut les relations de travail « Le contrat de travail est modifié lorsque la loi, la réglementation, les conventions ou accords collectifs énoncent des règles plus favorables aux travailleurs que celles qui y sont stipulées

À travers le texte de l'article, il apparaît clairement que la modification du contrat de travail repose sur la modification d'une loi ou d'un accord. Par exemple, un groupe de travailleurs exige une augmentation des avantages collectifs parce que cela est dans leur intérêt, autres cas où la loi et l'accord collectif modifie le contrat de travail, sans attendre que l'une ou les deux parties de la relation de travail expriment leur volonté de modifier.

C. Les conflits liés à l'interprétation des conventions ou accords collectifs :

Les deux parties de la relation collective de travail s'engagent à respecter ce qui est stipulé dans les conventions ou accords collectifs de travail en les appliquant et en les mettant en œuvre, les contrats de travail individuels conclus avant la signature de l'accord ou la convention collective doivent être conformes aux dispositions mentionnées afin qu'ils soient plus avantageux pour le travailleur, mais il peut y avoir une mauvaise interprétation d'une clause ou d'une condition incluse dans la convention collective d'une manière qui affecte ou cause un préjudice au travail ou aux travailleurs.

Donc, le conflit peut être individuel s'il affecte un seul travailleur ou collectif s'il affecte un groupe de travailleurs ou un secteur spécifique en raison d'une mauvaise interprétation ou d'une mauvaise application d'une convention collective, surtout si l'autre partie (l'organisation) est sûre de sa décision, qui permet à l'autre partie concernée à recourir aux autorités compétentes pour régler le conflit afin d'éviter l'aggravation de la situation, notamment lorsqu'il s'agit de réduction du nombre de travailleurs ou de licenciements collectifs des travailleurs pour des raisons économiques, car il existe un ensemble de procédures que l'employé doit épuiser avant de commencer la procédure de licenciement, sinon cela est considéré comme une violation de l'interprétation des clauses contenues dans la convention collective.

2.2. Règlement des conflits collectifs de travail :

- Procédures amiables pour résoudre les conflits collectifs :

a. Méthodes préventives :

Les parties d'un conflit collectif du travail suivent des moyens pacifiques pour le résoudre, c'est ce qui répond aux intérêts des deux parties et de la société. Il ne fait aucun doute que ces méthodes pacifiques garantissent l'existence et la continuité de la compréhension et de la confiance entre les deux parties de la relation de travail qui réalise la paix sociale dans l'établissement, donc la production augmente en quantité et en qualité, ce qui répond aux intérêts du groupe.

✓ Négociation :

La négociation repose sur un dialogue direct entre les deux parties du conflit collectif où les représentants des travailleurs rencontrent le ou les employeurs, afin de discuter calmement du problème qui les oppose, et finalement parvenir à des solutions possibles au différend existant.

Dans la négociation, aucune partie extérieure à l'organisation n'intervient et les solutions peuvent être de se retirer d'une des décisions ou de la modifier afin de les rendre conforme aux revendications des travailleurs, ou bien que les travailleurs prennent des mesures pour rassurer l'employeur.

La négociation a une très importance parce qu'elle est considérée comme un mécanisme syndical civilisé. Le comportement de la communauté ouvrière a un caractère démocratique. Elle se termine par la formulation d'un nouvel accord collectif ou par la modification de l'ancienne, sans entrer dans des conflits.

✓ Commissions :

Prévenir les conflits collectifs au travail ou éviter les conflits qui surgissent de temps à autre grâce à des commissions mixtes permanentes ou temporaires, créées dans le but de traiter de tels conflits à leurs débuts, et la législation du travail donne aux parties des conventions collectives de l'accords, la liberté et les pouvoirs de créer et d'organiser tels que ces comités déterminent les modalités de suivi du conflit et proposer des solutions appropriées.

Parmi les exemples d'accords qui adoptent ce mode de mesures préventives, citons la convention collective du secteur des banques et des institutions financières, qui stipule que

« en cas de conflit entre l'employeur et les représentants syndicaux des travailleurs, pour toute raison liée à dans le domaine professionnel et social, ainsi qu'en cas de conflits soudains, un conflit peut être institué.». Une commission spéciale, formée de représentants syndicaux, de représentants patronaux, et expressément autorisée à cet effet par les travailleurs et les employeurs parties au conflit. .

Parmi les exemples d'accords qui adoptent ce mode d'outils préventives, on cite la convention collective du secteur des banques et des institutions financières qui déclare que « en cas de conflit entre l'employeur et les représentants syndicaux des travailleurs pour toute raison liée à le domaine professionnel et social, ainsi qu'en cas de conflits soudains, y peut créer une commission spéciale.

b. Méthodes thérapeutiques / correctives :

Les méthodes correctives sont des procédures qui visent à étudier et rechercher les causes d'un conflit collectif et à y trouver des solutions appropriées, au sein d'organes spécifiques dont les membres sont choisis par chacune des parties de la relation de travail, en utilisant leurs pouvoirs et en respectant leur hiérarchie.

D'après la nouvelle économie dans laquelle les institutions sont devenues indépendantes à partir des années 1990, il est devenu nécessaire d'adapter les relations de travail et les lois qui les régissent, ce qui a nécessité l'annonce de la loi n° 90/02 relative à la prévention et au règlement des problèmes des conflits collectifs du travail et l'exercice du droit de grève. Mais dernièrement cette loi a eu des modifications concernant le droit du grève.

Et à partir de la loi 90/02 qui est sur le journal officiel de la République Algérienne, nous prenons les définitions selon le quatrième article (Art. 4.)

✓ Conciliation :

Mode de règlement amiable des conflits collectifs de travail, avec l'aide d'un tiers dénommé conciliateur», dont la mention peut être faite dans la convention ou l'accord collectif de travail.

La conciliation a pour objet de rapprocher les parties du conflit, de les affronter et de tenter de trouver un accord à l'amiable.

En cas d'absence ou d'échec des procédures de conciliation conventionnelle, les parties doivent alors respecter les procédures de conciliation établies par la loi devant l'inspection du travail.

✓ Médiation :

par laquelle les conflits collectifs de travail sont confiés à un tiers dénommé « médiateur » choisi, d'un commun accord, parmi les personnes figurant sur la liste des médiateurs, dont la mission est de proposer un règlement amiable du conflit collectif.

✓ Arbitrage:

Mode de règlement des conflits collectifs de travail, qui fait intervenir, après accord formel de chacune des parties au conflit, un tiers dénommé arbitre. et ce application des règles générales d'arbitrage prévues par le code de procédure civile et administrative

L'arbitrage peut être obligatoire, conformément aux formes et aux conditions fixées par la présente loi, devant la commission nationale d'arbitrage ou la commission de wilaya d'arbitrage, selon le cas.

La mission essentielle de l'arbitrage consiste à rendre décision sous forme d'une sentence arbitrale.

✓ **Réquisition :**

Procédure exceptionnelle à laquelle l'autorité publique compétente doit recourir, pour contraindre les travailleurs grévistes dans les services essentiels relevant des institutions, administrations publiques ou entreprises, à poursuivre et fournir des services dans des postes de travail indispensables à la sécurité et à la santé des personnes, à la sécurité des installations et des biens ainsi qu'à la continuité des services publics essentiels à la satisfaction des besoins vitaux du pays, ou les travailleurs exerçant des activités indispensables à l'approvisionnement de la population.

- **Procédures non-amiabes pour résoudre les conflits collectifs :**

Si les moyens pacifiques mentionnés précédemment ne parviennent pas à mettre fin au conflit collectif, les deux parties au conflit peuvent utiliser d'autres moyens non pacifiques. Par exemple, le travailleur peut déclarer une grève pour faire pression sur l'employeur pour qu'il réponde à ses revendications professionnelles.

Lorsque le conflit collectif de travail persiste, après épuisement des procédures obligatoires de règlement à l'amiable du conflit, prévues au titre II de la présente loi, et à défaut d'autres voies de règlement, prévues par les conventions ou accords collectifs de travail, les travailleurs peuvent recourir à l'exercice de leur droit de grève dans les conditions et selon les modalités définies par les dispositions de la présente loi.

a. La grève :

La grève est également considérée comme une décision convenue entre les travailleurs comme moyen de pression sur l'employeur pour qu'il accepte leurs conditions. Elle se produit lorsque les travailleurs arrêtent temporairement d'effectuer le travail qu'ils sont tenus d'effectuer dans les contrats individuels qui les lient à l'employeur, à cause d'un conflit au travail ou d'un conflit qui vise à améliorer les conditions de travail.

Elle est l'arme la plus puissante utilisée par les travailleurs contre l'employeur, ce qui affecte négativement à la productivité de l'organisation et entraîne des pertes de valeurs financières pour l'employeur.

Le préavis de grève : la durée du préavis de grève court à compter de la date de son dépôt, cette durée est fixée par la négociation de ne peut être inférieure à dix jours (10j) de travail, à compter de la date de son dépôt.

Les types de grève : il existe cinq :

*Grève pour des revendications politiques : grève qui a pour objet la satisfaction des revendications politiques, non professionnelles.

*Grève inopinée : grève sans dépôt d'un préavis ni de respect des procédures préalables de règlement des conflits collectifs de travail.

*Grève discontinue: grève à des moments différents.

*Grève de solidarité: grève faite par les travailleurs d'une entreprise autres que ceux de l'entreprise en grève qui a pour objectif de soutenir, par solidarité, les revendications de ses travailleurs.

*Grève illimitée: grève continue dont la durée est indéterminée.

b. La fermeture :

La fermeture se produit lorsque l'employeur ferme l'établissement dans lequel travaillent les travailleurs, ou les empêche de travailler collectivement ou partiellement en raison d'un conflit de travail, alors qu'il se prépare à ouvrir le travail après que les travailleurs aient répondu à ses conditions. contre ses travailleurs à la suite d'un conflit collectif du travail, car il les prive de leur salaire pendant la période de fermeture, ce qui les oblige à se conformer à ses conditions, en tout ou en partie, et à être indulgents avec elle. la fermeture est considérée comme l'une des rares manifestations que les employeurs utilisent en raison des dommages et des pertes qu'elle leur cause en raison de l'arrêt de la production. Elle profite également aux concurrents de l'employeur en raison de l'arrêt de la production, car les clients iront vers ses concurrents et eux. je n'aurai peut-être plus jamais affaire à lui.

Conclusion :

Le conflit du travail est attendue à cause de la nature dynamique de la relation de travail, d'après la spécificité des conflits du travail en termes de leurs parties et de leurs causes, le législateur a attribué des systèmes procéduraux spéciaux pour les régler, que ce soit aux premières étapes de leur apparition ou aux dernières étapes de leur résolution. Les conflits individuels sont des conflits entre le travailleur et l'employeur, les modes de règlement étant le règlement amiable et judiciaire. Les conflits collectifs sont des conflits qui surviennent entre tous les travailleurs ou un groupe d'entre eux et les employeurs.

Les moyens de régler le problème passent par des moyens amiables. Si le problème n'est pas réglé, nous recourons à des méthodes non amiables.

Quatrième chapitre : L'étude de cas

Introduction

Section 1 : Procédures méthodologiques de l'étude.

Section 2 : Analyser et interpréter les données

Section 3 : Résultats généraux de l'étude

Conclusion

Introduction:

L'aspect théorique de l'étude est considéré comme une étape importante dans la recherche scientifique car il permet au chercheur d'arriver à des réponses scientifiques aux questions de l'étude, en plus de l'aspect terrain, qui est un aspect important dans la conduite de toute étude par laquelle il est mené possible de présenter, interpréter et prouver ce qui a été présenté sous l'aspect théorique.

Dans ce chapitre, nous avons discuté des procédures méthodologiques telles que la méthodologie de l'étude et ses domaines, les outils de collecte de données et l'échantillon de l'étude, après les données de terrain ont été analysées et interprétées et des conclusions ont été tirées.

1 . Procédures méthodologiques de l'étude :

- **Méthodologie de l'étude :**

La méthode scientifique est une méthode de réflexion et de mise en œuvre que le chercheur adopte pour compléter ses recherches, organiser ses idées, les analyser et les présenter afin d'accéder à des informations réelles sur le phénomène qui fait l'objet de l'étude. Muhammad Badaoui le définit comme : un ensemble de règles qu'un chercheur utilise pour expliquer un phénomène dans le but d'arriver à la vérité scientifique, ou c'est le chemin menant à la révélation de la vérité scientifique à travers un ensemble de règles générales qui nous conduisent à une conclusion.

En fonction de la problématique de recherche et de la nature du sujet, nous avons utilisé l'approche descriptive, en considérant l'étude comme exploratoire et descriptive, pour explorer et découvrir les causes des conflits de travail individuels et collectifs. Ainsi, cette approche a été utilisée pour définir le problème de recherche et le formuler scientifiquement en collectant des données de terrain, en les analysant et en les interprétant, et en tirant des conclusions.

- **Outils de collecte de données :**

- ✓ **L'observation :**

L'observation est considérée comme une méthode de collecte d'informations caractérisée par l'exactitude. En effet, c'est le moyen le plus précis par lequel le comportement d'un phénomène est surveillé afin de l'expliquer, de déterminer la relation entre ses variables et de prédire son comportement dans le futur. Aucune recherche scientifique n'est dépourvue d'observation et de surveillance d'un comportement ou d'un phénomène spécifique, puis d'enregistrement de ce comportement et de ses caractéristiques.

Nous avons utilisé l'observation directe pendant le processus de choix du sujet de l'étude à travers notre observation des grèves occasionnelles des employés de l'organisation et les enquêtes que nous avons menées à travers les sites de réseaux sociaux sur ces grèves et les opinions de la communauté sur les conflits et les conflits qui y sont liés. De là est née la curiosité de connaître les raisons de ces conflits qui conduisent à des grèves et de savoir comment l'institution aborde ces problèmes. D'après l'aspect terrain, nous avons remarqué qu'il n'y a que des relations officielles et pas de relations extérieures au travail, nous avons

utilisé cette technique pour collecter des informations car il s'agit de la principale source de recherche scientifique pour obtenir les informations nécessaires à l'étude.

✓ **Le questionnaire :**

Le questionnaire de recherche est l'un des outils de collecte de données les plus courants dans la recherche sociale. Cela incite le chercheur à s'efforcer de formuler le questionnaire de recherche de manière à atteindre les objectifs de l'étude. Il s'agit d'un outil qui comprend un ensemble de questions écrites destinées à obtenir des informations ou des opinions des répondants sur un phénomène ou une situation spécifique.

Nous avons appliqué cet outil, au total il contenait 18 questions, dans laquelle nous voulions connaître les opinions des personnes interrogées et leurs suggestions pour résoudre les conflits du travail au sein de la filiale du ORSIM-AGM. Ces sujets sont :

- *les données primaires pour les répondants.
- *les données sur les conditions de travail au sein de l'organisation et leurs relations avec les conflits.
- *les données sur la prise de décision des travailleurs et leurs relations avec les conflits du travail.
- *Données sur les salaires et les conflits du travail.
- *les données sur la promotion au sein de l'organisation et ses relations avec les conflits.

✓ **L'entretien :**

L'entretien est considéré comme une conversation ou un dialogue dirigé entre le chercheur, d'une part, et une ou plusieurs autres personnes, d'autre part, dans le but d'obtenir des informations qui reflètent des faits ou des situations spécifiques que le chercheur doit atteindre, à la lumière des objectifs de recherche.

Il s'agit également d'un outil important pour obtenir des informations via ses sources humaines. Il est utilisé dans de multiples domaines et est couramment utilisé lorsque les données ont un lien étroit avec les opinions, les inclinations ou les tendances des individus à l'égard d'un sujet.

L'entretien convient également pour recueillir des informations sur des situations passées ou futures dans lesquelles il est difficile de recourir à l'observation.

Il s'agit d'une information orale fournie par le répondant lors d'une rencontre qui a lieu entre lui et le chercheur.

Nous avons utilisé cette technique dans une recherche à travers des questions adressées au chef du département des ressources humaines de la Fondation Sonelgaz à Guelma afin

d'obtenir un ensemble d'informations sur l'institution. Le responsable de la communication a également été interrogé, qui nous a fourni des informations telles que le nom de l'institution. définition de l'institution et de ses fonctions.

✓ **Documents et registres :**

Il est considéré comme l'un des outils que le chercheur utilise pour collecter des informations qui l'aident à étudier le sujet qu'il s'apprête à aborder. Il consiste à collecter des données à partir de chiffres statistiques et d'informations descriptives sur la population étudiée. a utilisé certains des documents dont dispose la Fondation Sonelgaz, comme la structure organisationnelle de l'organisation et son logo.

• **Domaines d'études :**

✓ **Localisation :**

L'étude de terrain a été effectuée au sein de l'entreprise **ORSIM-AGM** se trouve au niveau de l'ouest Algérien, située à une distance de 500m au nord du centre ville de Oued Rhiau w/ Relizane à la proximité de l'autoroute Est – Ouest

La Société des Industries Mécaniques et Accessoires « ORSIM-AGM » est une filiale du groupe BCR et l'une des quatre unités répartis sur le territoire national, dont le siège social se situe à la wilaya de Sétif.

ORSIM-AGM est une société par action (SPA) capital 750 000 000 DA ,spécialisée dans la fabrication des moyens de serrage identifiés par la boulonnerie, visserie, écrous et rondelles de différents diamètres et classes de qualité, destinés à toutes applications nécessitant une fixation mécanique.

Cette institution a été choisie précisément en raison d'observations et d'informations selon lesquelles elle souffre de grèves ouvrière mais pas tellement, ce qui reflète notre théorie sur la présence de conflits au sein de l'institution.

✓ **Le nombre de personne :**

Le nombre de personne de cette étude a été représenté par le groupe d'ouvriers de l'Établissement National de Production de Vis, Couteaux et Tarauds, dont le nombre est estimé à 277 ouvriers. Un échantillon aléatoire de 20 ouvriers a été sélectionné, répartis entre différents départements et directions. .

✓ **L'échantillon de l'étude :**

L'identifier est considérée comme l'une des difficultés les plus importantes auxquelles est confronté le chercheur, car elle est les résultats de sa recherche. Une bonne représentation de l'échantillon reflète positivement la validité des résultats de la recherche. Elle fait partie de la communauté et les sélectionnés selon des règles particulières afin que l'échantillon tiré soit aussi représentatif que possible de la communauté étudiée.

Après avoir choisi la population d'origine pour l'étude, vient l'étape de détermination de l'échantillon sur lequel l'étude sera menée, en déterminant son type et sa taille d'une manière adaptée à la nature du sujet de l'étude. Le sujet de l'étude tourne autour des « conflits individuels et collectifs du travail dans l'institution algérienne », nous avons sélectionné un échantillon aléatoire et intentionnel comprenant des employés de l'institution ORSIM-AGM, où 25 formulaires ont été distribués et 20 formulaires ont été récupérés.

L'analyse des résultats du questionnaire

Les caractéristiques de notre échantillon nous démontrent les spécificités de la population étudiée qui représente 20 salariés.

➤ Caractéristiques de l'échantillon d'étude :

Tableau 1: la repartition de l'échantillon selon le sexe

Sexe	Nombre	Pourcentage %
Masculin	14	70
Feminine	6	30
Total	20	100 %

Selon les données représentées dans le tableau ci-dessous, on constate que 70% des membres de l'échantillon sont des hommes et 30% des femmes, ce qui indique une répartition presque égale de deux sexes et témoigne de la culture et de la politique d'emploi appliquée, qui ne fait pas de distinction entre les hommes et les femmes.

Tableau2 : la répartition de l'échantillon selon l'âge :

L'âge	Nombre	Pourcentage %
- de 30ans	15	75
de 30 à 50ans	03	15
+ de 50ans	02	10
Total	20	100 %

Selon les données représentées dans le tableau ci-dessous, on constate que la catégorie la plus dominante, c'est celle de l'âge (- de 30 ans) avec 75%, alors qu'il n'y a que 15% de la catégorie (30 à 50ans), et 10% de la catégorie (+ de 50ans). Cela indique que la plupart des employés de l'entreprise ORSIM à Oued Rhiou sont des jeunes.

Tableau 3 : L'expérience au poste :

Année d'expérience	Nombre	Pourcentage %
- de 5ans	05	25
de 5 à 10ans	06	30
+ de 10ans	09	45
Total	20	100 %

Selon les données représentées dans le tableau ci-dessous, on constate que 25 % des membres de l'échantillon ont (- de 5ans d'expérience), alors qu'il n'y a que 30 % qu'ont (de 5 à 10ans), et 45 % des employés ont (+ de 10ans) d'expérience. Cela signifie qu'il y a une convergence dans les années d'expérience des membres de l'échantillon, la filiale ORSIM donne l'opportunité d'avoie l'expérience.

Tableau 4 : L'ancienneté :

Ancienneté	Nombre	Pourcentage %
1 an - 5 ans	05	25
6 ans – 10 ans	06	30
+ 10ans	09	45
Total	20	100 %

Le tableau n° (04) présente la répartition des membres de l'échantillon selon l'ancienneté au travail. Le grand groupe des membres de l'échantillon est celui qui a une ancienneté, qui est une catégorie de 10 ans ou plus, à un taux de 45 %. En sens inverse, on retrouve l'ancienneté de un à cinq ans au taux de 25 %. A travers ces données statistiques, il nous apparaît clairement que la majorité des salariés sont des permanents dont l'ancienneté dépasse 10 ans, et donc la majorité des salariés ont vécu les différentes étapes traversées par l'organisation.

- **Les conditions de travail au sein de l'organisation et leur relation avec les conflits :**

Tableau 1 : L'adaptation des conditions de travail :

Les cas	Nombre	Pourcentage			
Oui	12	60			
Non	8	40	Les causes	Nombre	Pourcentage
			Le bruit	4	50
			Humidité et chaleur	1	12,5
			Heures de travail	1	12,5
			Autre	2	25
			Total	8	100 %
Total	20	100 %			

On peut voir dans le tableau n° (01) que la majorité des membres de l'échantillon indiquent que les conditions de travail sont appropriées au sein de l'organisation à un taux de 70 % , tandis que 30 % d'entre eux estiment que les conditions de travail sont inappropriées en raison d'un bruit excessif à raison de 50%, l'humidité et la chaleur à un taux de 12,5% , les heures de travail à un taux de 12,50%. Suivi du reste des diverses autres raisons.

Tableau 2 : La satisfaction du travailleur

Les cas	Nombre	Pourcentage			
Oui	15	75%			
Non	5	25%	Les causes	Nombre	Pourcentage
			Mauvaise relation avec les directeurs	1	12,5
			Injustice et inégalités	2	25
			Ne pas participer à la prise de décision	1	12,5
			Distribution des fonctions	0	0
			Autre	1	12,5
			Total	8	100 %
Total	40	100 %			

Il ressort clairement du tableau n° (02), qui représente la satisfaction du travailleur à l'égard de son travail au sein de l'organisation, que 75 % des membres de l'échantillon sont satisfaits de leur travail, tandis que 25 % des répondants ont reconnu leur insatisfaction à l'égard du travail au sein de l'organisation. L'organisation, en raison de l'absence de justice et d'égalité, qui était représentée à 25 % et de la présence de marginalisation, estimée à La satisfaction du travailleur au sein de l'organisation apporte un bénéfice au travailleur d'une part et aide la direction à concevoir un environnement qui contribue à optimiser l'exploitation des énergies des travailleurs, afin qu'il permette à la direction de concilier ses objectifs avec ceux des employés et sa perception de satisfaction.

Tableau 7 : La présence d'un conflit au sein de l'organisation

Les cas	Nombre	Pourcentage			
Oui	9	45	Conflit	Nombre	Pourcentage
			Individuel	3	33,33
			Collectif	4	44,44
			Les deux	2	22,22
			Total	9	100 %
Non	11	55			
Total	20	100			

Les résultats dans le tableau n° (7) représentent le conflit au sein de l'organisation, montrent que 45 % des membres de l'échantillon ont déclaré l'existence des conflits au sein de l'organisation qui était représenté par un conflit individuel à un taux de 33,33 % et un conflit individuel et collectif les deux ensemble au taux de 22,22 %.. Il s'agit qu'il n'existe pas un organisme sans conflit, qu'il s'agisse d'un conflit entre travailleurs et employeurs en raison d'un conflit d'intérêts, la différences d'objectifs, les bas salaires, conditions de travail, promotions , entre le travailleur et l'employeur en raison du manque de respect des droits et obligations résultant du contrat de travail, ainsi que primes et indemnités. 55 % des répondants de l'échantillon, ils ont déclaré qu'il n'y avait pas de conflit au sein de l'institution. On peut attribuer cette raison à l'existence du secret dans l'institution ou bien la compréhension entre eux , c'est pourquoi ils ne déclarent pas le conflit.

Tableau 8 : Le conflit entre le travailleur et l'administration

Les cas	Nombre	Pourcentage
Oui	13	65
Non	4	20
Parfois	3	15
Total	20	100

Nous remarquons dans le tableau n° (08)) que la grande partie est à l'apparition d'un conflit entre les travailleurs et la direction à un taux de 65 %. Pour plusieurs raisons : manque de communication avec le manager, le manque de participation aux prises de décision ou à cause de promotions... etc.

Tableau 9 : l'intervention de l'administration en cas de conflit

Les cas	Nombre	Pourcentage
Oui	17	85
Non	1	5
Parfois	2	10
Total	20	100

Le tableau n° (09) qui représente l'intervention de la direction en cas de conflit, montre que 85% de l'échantillon ont déclaré que la direction intervient toujours lorsqu'un conflit survient dans l'organisation, tandis que 10 % ont déclaré que la direction intervient parfois lors de la survenance d'un conflit. L'essentiel est que des conflits du travail sont possibles si l'administration intervient ou non, il n'existe pas d'institution dans laquelle il n'y ait pas de conflits, quelle que soit leur nature.

Tableau 10 : la participation des travailleurs à la prise de décision

Les cas	Nombre	Pourcentage
Oui	9	45
Non	6	30
Parfois	5	25
Total	20	100

Il ressort du tableau n° (10) que la plus grande catégorie de répondants reconnaissent participer avec le manager à la prise de décision à un taux de 45 % et cela est dû aux réunions et à l'acceptation des suggestions soumises par l'employeur. Dans l'autre catégorie estimée à 30 % ils reconnaissent ne pas participer avec le manager à la prise de décisions, cela est dû au fait que l'administration algérienne en général avoue de l'incapacité de l'individu à prendre des décisions difficiles.

Tableau 11 : est-ce que le manque de participation à la prise de décision conduit à des conflits

Les cas	Nombre	Pourcentage			
Oui	9	45	Résultats	Nombre	Pourcentage
			Absentéisme	3	33,33
			Créer des problèmes	2	22,22
			Grèves	3	33,33
			Autres	1	11,11
			Total	9	100
Non	7	35			
Parfois	4	20			
Total	20	100			

Du tableau n° (11) nous constatons que 45 % des répondants ont déclaré que le fait de ne pas participer à la prise de décision crée des conflits, c'est ce qui fait que les travailleurs ne se sentent pas disposés à travailler, ce qui entraîne la création de problèmes avec un pourcentage de 22,22 %, le recours à la grève et l'absentéisme au travail avec un pourcentage de 33,33 %.

➤ **Données sur la relation entre la rémunération + la promotion et les conflits**

Tableau 1 : la satisfaction du travailleur de son salaire

Les cas	Nombre	Pourcentage
Oui	13	65
Non	3	15
Parfois	4	20
Total	20	100

Le tableau n° (01) montre que 65 % % des répondants déclarent que le salaire qu'ils perçoivent reflète leurs efforts au travail. La raison à mon avis, est l'organisation qui accorde des motivations aux travailleurs avec des conditions appropriées pour travailler au sein de l'organisation.

Tableau 2 : au quel point le salaire est suffisant pour terminer le mois

Les cas	Nombre	Pourcentage			
Oui	10	50			
Non	8	30	Revendication de leurs droits	3	37,5
			Les conflits	1	12,5
			Les grèves	2	25
			L'absentéisme	1	12,5
			Autres	1	12,5
			Total	8	100
Certaine période	2	10			
Total	20	100			

Les preuves statistiques présentées dans le tableau n° (02) montrent que 50 % des répondants déclarent que le salaire qu'elles reçoivent est suffisant pour terminer le mois grâce à la satisfaction des besoins quotidiens. L'autre groupe de l'échantillon sélectionné, 10 % a déclaré que le salaire n'est pas suffisant pour compléter le mois et ne couvre pas tous les

besoins. Dans la vie quotidienne, le travailleur a recours dans ce cas à la revendication d'une augmentation de salaire par la grève et l'absence du travail.

Tableau 3 : au quel point le salaire est proportionné au diplôme universitaire

Les cas	Nombre	Pourcentage
Oui	14	70
Non	6	30
Total	20	100

Le tableau n° (03) montre que 70 % de l'échantillon reconnaissent que le salaire est proportionnel au niveau d'études du travailleur, 30 % d'entre eux reconnaissent que le salaire n'est pas proportionnel au niveau d'études du travailleur, et cela peut être dû à la différence de niveau d'éducation parmi les travailleurs.

Tableau 4:: L'existence de la promotion dans l'organisation

Les cas	Nombre	Pourcentage
Oui	16	80
Non	4	20
Total	20	100

Du tableau n° (04) relatif à la promotion, nous constatons que 80 % des membres de l'échantillon ont été promus depuis leur entrée dans l'organisation, et cela pourrait être dû à l'absence d'un système de promotion et au manque d'équité et d'égalité dans la promotion parmi les travailleurs.

Tableau 5 : est-ce que la promotion cause un conflit

Les cas	Nombre	Pourcentage
Oui	15	75
Non	5	25
Total	20	100

Les données du tableau n° (05) indiquent que 75 % des travailleurs déclarent qu'il y a des conflits au sein de l'organisation en raison de la promotion, et ils considèrent que c'est une raison majeure pour l'éclatement du conflit au sein de l'organisation, tandis que 25 % des travailleurs nous ont dit qu'il n'y avait pas de tels conflits.

Tableau 6 : les systèmes de promotion interne et externe

Les cas	Nombre	Pourcentage			
Oui	17	85	Les bases	Nombre	Pourcentage%
			L'expérience	9	52,94
			L'ancienneté	5	29,41
			Les deux	2	11,76
			Autre	1	5,88
			Total	17	100
Non	3	15			
Total	20	100			

Il ressort du tableau n° (06) que 85 % des personnes interrogées reconnaissent que l'institution fonctionne selon un système de promotion spécifique, représenté par une promotion basée sur l'expérience au taux de 52,94 % et sur la base à la fois de la l'ancienneté à un taux de 29,41 %. l'autre catégorie de répondants, ils ont reconnu que l'institution ne dispose pas d'un système de promotion de 15% %, mais que la promotion est basée sur d'autres motifs, tels que les connaissances et la parenté, puis sur des critères personnels.

Tableau 7 : Solution proposée pour résoudre les conflits

Solutions	Nombre	Pourcentage
L'égalité au promotion	2	10
participation à l prise de décision	6	30
Justice et égalité entre les travailleurs	4	20
communication entre eux	5	25
Autre	3	15
Total	20	100

Le tableau n° (07) montre que parmi les solutions proposées que l'organisation peut adopter pour régler les conflits, on retrouve la justice et l'égalité entre les travailleurs à 20 %, suivie par la justice dans les promotions à 10 % activant l'outil de dialogue entre les travailleurs et la direction 25 % puis la participation à la prise de décision à un taux de 30 % , cela reflète une bonne gestion et une satisfaction au travail, évitant ainsi les conflits.

Résultats généraux :

Après avoir effectué cette étude à la Fondation ORSIM à Oued rhiau sur le thème des conflits individuels et collectifs au sein de l'institution algérienne, nous sommes parvenus à un certain nombre de résultats comme suit :

1. Les résultats de l'étude ont montré que la majorité des répondants nous ont assuré que les conditions de travail sont appropriées, tandis que certains ont confirmé le contraire en raison de bruit. Les répondants ont également expliqué qu'ils sont satisfaits de leur travail, donc ils ne cherchent pas à créer des problèmes. Cependant, la majorité des répondants ont confirmé l'existence de conflits au sein de l'organisation, notamment les conflits collectifs.

2. Les résultats de l'étude ont montré que la plupart des répondants participent à la prise de décision et ils ont la possibilité d'exprimer leurs opinions. A ceux qui ne participent pas à la prise de décision, cela entraîne parfois des conflits, des problèmes au sein de l'organisation et l'absentéisme des employés. Les résultats de l'étude ont également révélé que la majorité des répondants sont satisfaits du salaire qu'ils reçoivent, et par conséquent ils confirment que le salaire est suffisant pour terminer le mois, tandis que d'autres affirment le contraire, dans ce cas ils recourent en premier lieu à la grève et à l'absentéisme. D'autre part, les répondants ont confirmé que le salaire est proportionnel au niveau d'éducation du travailleur.

3. Les résultats de l'étude ont révélé que la plupart des travailleurs ont été promus dès leur entrée dans l'organisation sur la base de leurs compétences et de leur expérience. Alors, la majorité des personnes ont confirmé que la promotion est l'une des raisons de l'éclatement des conflits entre les travailleurs et la direction au sein de l'organisation.

4. Les résultats de l'étude sur le terrain ont montré que parmi les propositions que les répondants considèrent appropriées pour résoudre les conflits du travail au sein de l'organisation figurent la nécessité de justice et d'égalité entre les travailleurs, l'équité dans les promotions, l'activation de l'outil de dialogue entre les travailleurs et la direction bien que la communication, dernièrement, la participation à la prise des décisions ... etc.,

On peut dire que les conflits du travail sont considérés comme l'un des sujets difficiles à définir avec précision, c'est pourquoi nous avons essayé dans cette étude de faire la lumière sur cet sujet afin d'y trouver des solutions appropriées.

Conclusion générale

Conclusion :

La gestion des conflits, qu'ils soient individuels ou collectifs, constitue un enjeu crucial pour la pérennité et la performance des entreprises. À travers ce mémoire intitulé *"Gestion des conflits individuels et collectifs dans l'entreprise : ORSIM (Oued Rhiau)"*, nous avons exploré de manière approfondie les dynamiques et les mécanismes de résolution de conflits au sein de l'entreprise nationale de production des Vis, Couteaux et Robinetterie.

Notre étude a révélé que les conflits de travail sont souvent liés à des problèmes spécifiques tels que les salaires, les promotions, les subventions, et la mauvaise communication entre les travailleurs et la direction. Le manque de respect du système juridique encadrant les relations de travail exacerbe également ces tensions. Les procédures de résolution de conflits, bien que présentes, notamment l'arbitrage et la médiation, sont souvent perçues comme biaisées, ce qui dissuade les employés de s'y engager.

Les résultats obtenus montrent l'importance d'instaurer des pratiques équitables et transparentes au sein de l'organisation. La communication ouverte et continue entre les différentes parties prenantes, l'égalité de traitement en matière de promotions, et la participation active des travailleurs à la prise de décision sont essentiels pour réduire les conflits et améliorer le climat organisationnel.

En conclusion, pour améliorer la gestion des conflits au sein de l'entreprise ORSIM, il est impératif de mettre en place des mécanismes de dialogue efficaces, de garantir la justice et l'équité dans toutes les pratiques de gestion des ressources humaines, et de renforcer le cadre juridique pour assurer la satisfaction et la fidélisation des travailleurs. Ces mesures contribueront non seulement à la résolution des conflits existants mais aussi à la prévention de nouveaux conflits, assurant ainsi un environnement de travail harmonieux et productif.

Les annexes :

Annexes 1: Questionnaire de candidature

Afin de compléter mon mémoire, veuillez lire les questions du questionnaire et y répondre objectivement et franchement.

- **Caractéristiques de l'échantillon de l'étude**

1. la repartition de l'échantillon selon le sexe

Masculin. Féminin

2. la répartition de l'échantillon selon l'âge

- 30ans. De 30 ans à 50 ans +50ans

3. L'expérience au poste :

-5ans. De 5 à 10 ans

4. L'ancienneté :

1 an à 5 ans. 6 ans – 10 ans +10 ans

- **Les conditions de travail ai sein de l'organisation et leur relation avec les conflits**

1.. L'adaptation des conditions de travail :

Oui. Non

2. La satisfaction du travailleur

Oui. Non

3. La présence d'un conflit au sein de l'organisation

Oui. Non

4. Le conflit entre le travailleur et l'administration

Oui Non. Parfois

5. l'intervention de l'administration en cas de conflit

oui. Non. Parfois

6. la participation des travailleurs à la prise de décision

oui. Non. Parfois

7. est-ce que le manque de participation à la prise de décision conduit à des conflits

oui. Non. Parfois

➤ **Données sur la relation entre la rémunération + la promotion et les conflits**

1. la satisfaction du travailleur de son salaire

oui. Non. Parfois

2. À quel point le salaire est suffisant pour terminer le mois

oui. Non. Certains périodes

3. Au quel point le salaire est proportionné au diplôme universitaire

oui. Non

4. L'existence de la promotion dans l'organisation

Oui. Non

5. est-ce que la promotion cause un conflit

oui. Non

6. les systèmes de promotion interne et externe

oui. Non

7. Solution proposée pour résoudre les conflits

L'égalité au promotion

Participation à la prise de décisions

Justice et égalité entre les travailleurs

Communication entre eux

Autre

Annexe 2 :

Dans ce dernier cas, l'inspecteur du travail compétent dresse procès-verbal de la déclaration du demandeur.

Art. 27.- Dans les trois (03) jours qui suivent sa saisine, l'inspecteur du travail saisit le bureau de conciliation et convoque le demandeur et le défendeur à la séance de conciliation.

Un délai de huit (08) jours au moins doit être observé entre la date de la convocation et le jour fixé pour la comparution des parties.

Art. 28.- Si, au jour fixé par la convocation, le demandeur ne comparaît pas, ni personne ayant qualité pour lui, et sauf le cas d'un empêchement sérieux et légitime, le bureau de conciliation peut prononcer la radiation de l'affaire.

Art. 29.- Si, au jour fixé par la convocation, le défendeur ne comparaît pas, ni personne ayant qualité pour lui, il est de nouveau convoqué à une réunion de conciliation qui a lieu, au plus tard, dans les huit (8) jours de la convocation.

Art. 30.- En l'absence du défendeur ou de son représentant habilité à deux (2) réunions consécutives de conciliation, le bureau établit un procès-verbal de non conciliation pour non comparution du défendeur régulièrement convoqué.

Un exemplaire dudit procès-verbal est remis, séance tenante, au demandeur.

Art. 31.- En cas d'accord des parties sur toute ou partie du différend, le bureau de conciliation dresse un procès-verbal de conciliation.

En cas de désaccord entre les parties, le bureau établit un procès-verbal de non conciliation.

Art. 32.- Le procès-verbal de conciliation fait preuve de l'accord intervenu jusqu'à inscription en faux.

L'accord de conciliation ne peut comporter de stipulations contraires aux dispositions des textes en vigueur.

Chapitre 2 : De l'exécution de l'accord de conciliation

Art. 33.- L'accord de conciliation est exécuté par les parties selon les conditions et délais qu'elles auront fixés ou, à défaut, au plus tard dans les trente (30) jours de sa date.

Art. 34.- En cas d'inexécution de l'accord de conciliation par l'une des parties dans les conditions et délais fixés à l'article 33 de la présente loi, le président du tribunal, siégeant en matière sociale, saisi d'une requête à exécution, ordonne à sa première audience, le défendeur régulièrement convoqué, l'exécution immédiate du procès-verbal de conciliation sous astreinte journalière qui ne peut être inférieure à 25 % du salaire mensuel minimum garanti, tel que fixé par la législation et la réglementation en vigueur.

