

COMPRENDRE LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS DES EMPLOYÉS AU TRAVAIL AU SEIN D'UNE ENTREPRISE PRIVÉE

Understanding the Attitudes and Behaviors of Employees at Work within a Private Company



Massinissa IDIRI *

Université Abderrahmane MIRA-Bejaia, Algérie, Laboratoire ESTERE,
massinissa.idiri@univ-bejaia.dz

Rachid BESSAI

Université Abderrahmane MIRA-Bejaia, Algérie, Laboratoire ESTERE,
rachid.bessai@univ-bejaia.dz

Date de soumission: 22/09/2024 date d'acceptation: 12/11/2024 Date de publication: 17/12/2024



Résumé :

Les attitudes et les comportements, deux termes qui ont suscité l'intérêt de beaucoup de chercheurs dans les domaines des Sciences Humaines et Sociales notamment en Sociologie et en Psychologie ou encore en Psychologie Sociale. Dans cet article, nous allons aborder les attitudes et les comportements des employés à l'occasion du travail au sein de l'entreprise privée G. E, qui se situe dans la Zone d'Activité Commerciale Taharachet, Akbou-Bejaia. En effet, notre curiosité scientifique nous a mené à se questionner de la manière suivante : Y a-t-il une différence entre les deux concepts attitude et comportement ou bien c'est la même chose en les évoquant ? Si oui, laquelle ? Quelles sont les attitudes et les comportements que les employés peuvent manifester au travail au sein d'une entreprise privée, en particulier dans l'entreprise G. E. ? Ou encore, de quelle manière les attitudes des employés au travail influencent-elles leurs comportements au sein de ladite entreprise ? Ainsi, notre objectif consiste à décrire et à comprendre les attitudes et les comportements des employés au travail à l'occasion d'une situation de face à face au sein d'une entreprise privée. En fait, afin d'approcher ces enquêtés et de collecter les données nécessaires pour répondre à notre questionnement, nous avons suivi une démarche sociologique qualitative en optant pour les méthodes qualitatives, et ce en effectuant des entretiens exploratoires semi-directifs et des observations non-structurées. Les données recueillies sont soumises à l'analyse de contenu.

Mots clés : Attitudes et Comportements au travail, Employés, Entreprise privée, Démarche et Méthodes Qualitative(s), Analyse de contenu.

Abstract:

Attitudes and behaviors, two terms that have sparked the interest of many researchers in the fields of Humanities and Social Sciences, especially in Sociology and Psychology or even Social Psychology. In this article, we will discuss the attitudes and behaviors of employees during work within the private company G. E., located in the Commercial Activity Zone of Taharachet, Akbou-Bejaia. Our scientific curiosity led us to question the following: Is there a difference between the two concepts, attitude and behavior, or are they the same when mentioned? If so, what is it? What attitudes and behaviors can employees exhibit at work within a private company, particularly at G. E? And how do employees' attitudes at work influence their behaviors within said company? Our goal is to describe and understand employees' attitudes and behaviors at work during face-to-face situations within a private company. To approach our subjects and collect the necessary data, we followed a qualitative sociological approach, opting for qualitative methods such as semi-structured interviews and unstructured observations The collected data is subject to content analysis.

* Auteur expéditeur

Keywords: Attitudes and Behaviors at work, Employees, Private Company, Qualitative Approach and Methods, Content Analysis

Introduction :

Dans cet article, nous allons tenter de décrire et d'analyser les attitudes et les comportements des employés dans des situations de face à face, pour mieux comprendre leurs manières d'agir au travail au sein l'entreprise privée G. E.

En effet, l'étude du concept d'attitude est à l'origine des deux sociologues Thomas et Znaniecki (1918). Ils ont réalisé une étude sur la façon dont les paysans polonais s'intégraient aux États-Unis ou en Europe. D'après ces auteurs, les attitudes expliquent les réactions de l'individu devant les stimulations sociales. Elles sont des dispositions mentales explicatives du comportement humain. Depuis leur étude, le terme attitude poursuit son apparition dans la littérature sociologique et psychosociologique, probablement parce qu'il est un concept indispensable dans l'explication du comportement social, comme il est une notion essentielle dans l'explication des réactions devant une tâche. L'attitude sera ainsi définie comme « *un état d'esprit qui détermine un individu à formuler une opinion, à agir d'une certaine façon à l'égard d'un objet social, cet objet social pouvant recouvrir des aspects différents* (l'argent, la gloire, les hommes politiques, les étrangers, etc.) » (Desbrosses, 2007, S. P.). Autrement dit, la notion d'attitude est perçue comme un état d'esprit de l'individu envers une valeur. Elle renvoie à différents sentiments, désirs ou motivations et constitue une prise de décision en faveur ou en défaveur d'un objet.

L'objectif de cet article est de répondre au questionnement posé dans le résumé en dessus. Donc, nous allons tenter de faire un éclaircissement par rapport aux deux concepts clés : Attitude et Comportement ; ensuite, essayer de repérer les différent(e)s attitudes et comportements que les employés expriment dans leur travail ; enfin, essayer de comprendre comment les attitudes des employés au travail influencent-elles leurs comportements au sein d'une entreprise privée notamment l'entreprise G. E. Nous tenons à indiquer que le but de cet écrit s'articule sur deux attributs principaux : l'un est thématique, par rapport aux attitudes et comportements ; et l'autre est méthodologique, par rapport aux différentes étapes de la recherche en faisant de brefs débroussaillages.

Dans ce texte scientifique, nous allons exposer une vue d'ensemble de la revue de littérature relative aux deux terme : attitude et comportement ; ensuite, la démarche et l'approche méthodologique par laquelle nous avons tenté d'approcher et d'appréhender notre objet d'étude ; après, nous allons aborder notre exploration pratique et présenter les résultats préliminaires de notre recherche ; finalement, conclure ce travail et lister les références bibliographiques utilisées. En fait, ces références sont citées selon les normes APA (*American Psychological Association*), 7^{ème} édition (2020), une adaptation française (Couture, 2023 ; voir aussi Debret, 2020). Certaines sont générées par le site Grafiati (2024).

1. Aperçu théorique sur les deux termes : Attitude et comportement

Au premier lieu, le but de parcourir cette revue de littérature est de bien saisir et comprendre les concepts : Attitude et Comportement, selon les différents auteurs et approches ; donc, pour bien se familiariser avec notre objet d'étude. D'ailleurs les approches et les études présentées sont d'une grande importance afin d'atteindre ce but. Ainsi, nous allons à choisir les attitudes et les comportements qui ferons objet d'étude dans notre recherche.

En deuxième lieu, tenter de répondre à notre question de départ – *Comment les attitudes des employés au travail influencent-elles leurs comportements au sein d'une entreprise privée ?* –. Il s'avère que la réponse à notre question se trouve principalement dans les trois générations de recherche sur les attitudes, plus spécifiquement dans la troisième génération, que nous développerons ultérieurement. Donc, avant de répondre à cette question théoriquement, il nous semble qu'il faut d'abord faire le point entre les deux concepts : attitude et comportement. Existe-il une différence entre attitude et comportement ou bien c'est la même chose en les évoquant ? Si oui, laquelle ?

D'après le Petit Larousse illustré (2006), le terme [Attitude] est apparu dans la psychologie expérimentale allemande de la fin du XIX^e siècle pour désigner des états neuropsychiques préparant et facilitant l'action, la notion d'attitude a pris un sens plus large pour devenir un concept indispensable

mais controversé des sciences humaines. En effet, l'origine du concept d'attitude remonte à l'étude réalisée par les deux sociologues Thomas et Znaniecki (1918), sur la façon dont les paysans polonais s'intégraient aux États-Unis ou en Europe. Dans les Sciences Sociales, la notion d'attitude indique une orientation des conduites ou des jugements. Elle est qualifiée comme une variable inobservable, présumée sous-jacente à des conduites ou à des expressions verbales (Boudon et *al.*, 2005). Aussi, ces sciences font référence à « *un état dans lequel l'individu est prêt à répondre d'une certaine manière à une certaine stimulation* » (Grawitz, 1990, p.571). C'est-à-dire, une disposition acquise à réagir en permanence d'une manière donnée envers une personne, envers une idée, une situation.

En effet, nous pouvons constater la différence entre les deux concepts à travers les trois composantes principales de l'attitude, à savoir : une composante cognitive (croyances), une composante affective (sentiments) et une composante comportementale (intentions de comportement). À ce stade, l'attitude a une dimension comportementale, cependant, cela reste que des intentions qui peuvent se manifester ou pas. Ces composantes ont été développées par le modèle tridimensionnel (Hovland et Rosenberg, 1960, cité dans Place, 2014), qui s'intéresse au sujet de l'évaluation des attitudes et la prédiction des comportements. Donc, nous pouvons parler de comportement une fois qu'il est observable, et une fois la personne ou l'acteur passe à l'action ou à la conduite. Ainsi, une attitude au travail d'un employé peut se manifester en comportement observable, à titre d'exemple : avoir une attitude de respect envers ses collègues au travail peut se manifester dans sa façon de communication avec eux...

Il nous semble qu'il existe à la fois une différence et une relation étroite entre l'attitude et le comportement ; chaque concept aide les chercheurs à comprendre et à expliquer l'autre. Pour Margot Phaneuf (2013), une attitude est une tendance de la personne à poser un jugement ou à faire une action. Parmi ses caractéristiques : elle est intérieure, difficile à objectiver et qui peut être plus ou moins durable et d'intensité variable ; souvent acquise et elle est suscitée par la culture et la formation. En revanche, un comportement renvoie à une action ou une réaction de la personne à un stimulus donné. Autrement, c'est une manière de se conduire caractérisée par un ensemble de réactions observable en réponse à une stimulation intérieure ou extérieure. Ainsi, dans le paragraphe qui suit, nous allons tenter de mettre en lumière la nature de la relation et du lien entre les deux termes : attitude et comportement selon différents travaux de recherche.

Pour enchaîner, La relation entre attitude et comportement apparaît beaucoup plus à travers les trois générations de recherche, distinguées par Zanna et Fazio en 1982 (cité dans Michelik, 2008 ; voir aussi Channouf, Py et Somat, dans Deschamps et Beauvois, 1996), qui sont : la première génération de recherche, qui a pour objectif de savoir si la prédiction des comportements à partir de la connaissance des attitudes était possible. Selon l'étude de La-Piere (1934), l'attitude n'est pas systématiquement prédictive de comportements ; quant à la deuxième génération de recherche, elle a pour objectif de connaître quand et sous quelles conditions la connaissance des attitudes permet-elle d'inférer l'émission d'un comportement. Deux modèles sont développés dans cette famille de recherche, à savoir : *la théorie de l'action raisonnée* (Fishbein et Ajzen, 1975) en premier lieu, pour qui l'intention comportementale est un concept central. Elle postule que l'attitude dérive des croyances et de l'information disponible. Le comportement est volontaire, et il dépend uniquement d'un choix, qui dépend de la bonne ou de la mauvaise évaluation des conséquences dépendant de la réalisation de l'action. En deuxième lieu, *la théorie du comportement planifié* (Ajzen, 1987), pour qui le contrôle comportemental perçu renvoie à la facilité ou à la difficulté de réaliser un comportement. La notion de contrôle comportemental perçu propose que l'individu se serve de son expérience antérieure pour anticiper et donc éviter les difficultés à venir. Ici, il nous semble que l'individu est rationnel et calculateur afin de décider de passer à l'action ou pas. Enfin, la troisième génération de recherche, qui s'intéresse à la manière dont les attitudes peuvent générer des comportements. L'objectif capital de celle-ci est d'étudier les caractéristiques des attitudes et leurs effets sur la réalisation des comportements à venir. Cette génération donne plus d'importance aux *propriétés cognitives* d'une attitude qui engendre le comportement, plutôt qu'à la situation dans laquelle elle va produire le comportement. Elle mettait l'accent sur *la force de l'attitude*, qui devient

une notion principale en la considérant comme prédictive des comportements futurs, et donc des intentions, en tant que variable intermédiaire entre l'attitude et le comportement. En effet, la relation entre attitude et comportement apparaît aussi dans l'article de David Vaidis (2006) « *Attitude et comportement dans le rapport cause-effet : quand l'attitude détermine l'acte et quand l'acte détermine l'attitude* », qui tentait d'analyser la relation cause-effet entre les attitudes et les comportements à travers deux champs théoriques classiques de la psychologie sociale expérimentale : la persuasion et la dissonance cognitive. De même pour l'approche du Comportement Organisationnel (Gilbert, P., Guérin, F., et Pigeyre, F. (2005) ; Zaddem, 2011), qui s'intéresse à ces deux concepts dans ses études au sein des organisations.

Il nous paraît que la plupart des approches qui ont tenté de comprendre et d'analyser la relation entre attitude et comportement sont des approches psychosociologiques, d'où la nécessité et l'importance de l'apport des deux disciplines à la compréhension des actions et des phénomènes qui en découlent au sein de la société (interdisciplinarité). En effet, ce qui nous s'intéresse c'est de voir de près, en faisant l'exploration du terrain, le rapport ou la relation entre les attitudes et les comportements des employés au travail au sein de l'entreprise privée G. E. Autrement, de quelle manière les attitudes des employés au travail influencent-elles leurs comportements au sein de ladite entreprise ? En fait, d'après notre survole de la littérature relative aux attitudes au travail, il existe trois attitudes principales au travail qui reflètent la relation entre l'individu et son organisation, à savoir : l'implication, l'engagement et la satisfaction au travail.

Suite aux lectures exploratoires que nous avons effectuées, nous avons établi un guide d'entretien exploratoire afin d'explorer le terrain et mener quelques entretiens au sein de l'entreprise G. E. À priori, nous focalisons sur deux attitudes : l'implication et l'engagement des employés au travail dans G. E. Ces deux attitudes comportent des dimensions et des indicateurs personnels et situationnels, et qui vont être analysés et expliqués d'une manière plus détaillée dans l'enquête de terrain et les résultats finaux de la recherche.

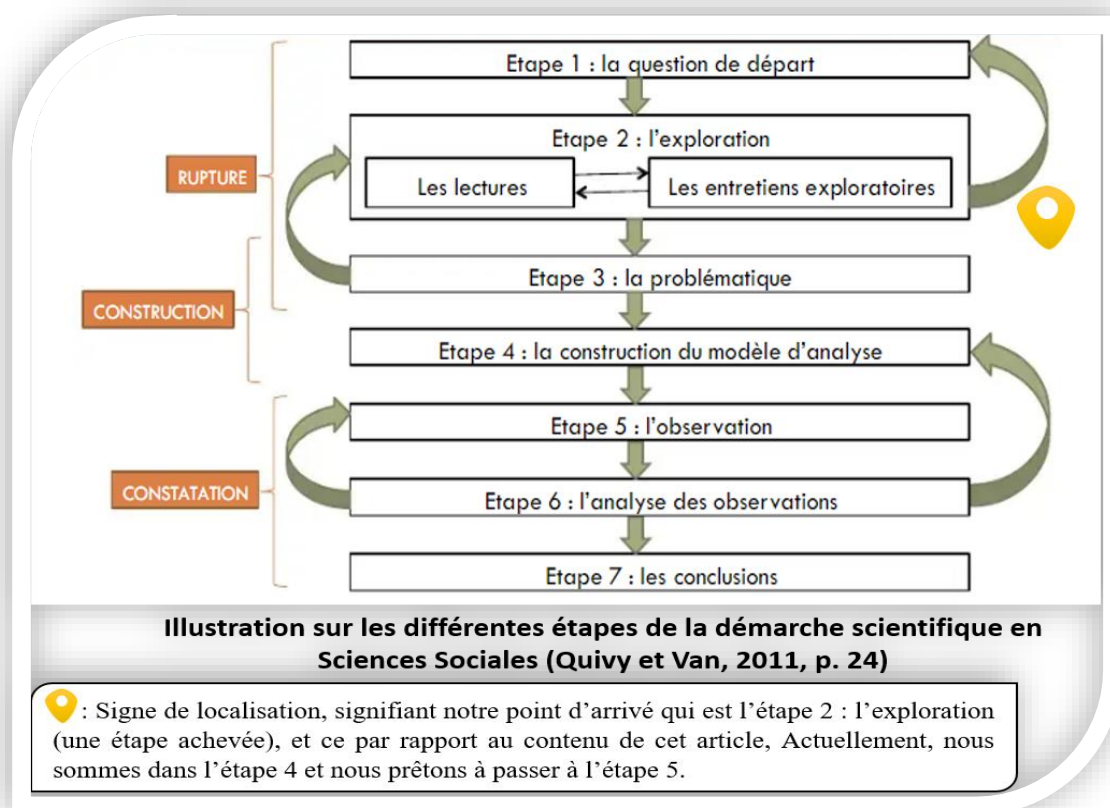
Dans l'élément en dessous, nous allons décrire brièvement notre démarche sociologique que nous avons adoptée et adaptée ainsi que les méthodes qui en découlent afin d'atteindre nos objectifs.

2. Démarche et méthodes :

« Le fait scientifique est conquis, construit et constaté ».

(Bachelard, 1965, cité dans Bourdieu et autres, 2005, p. 24)

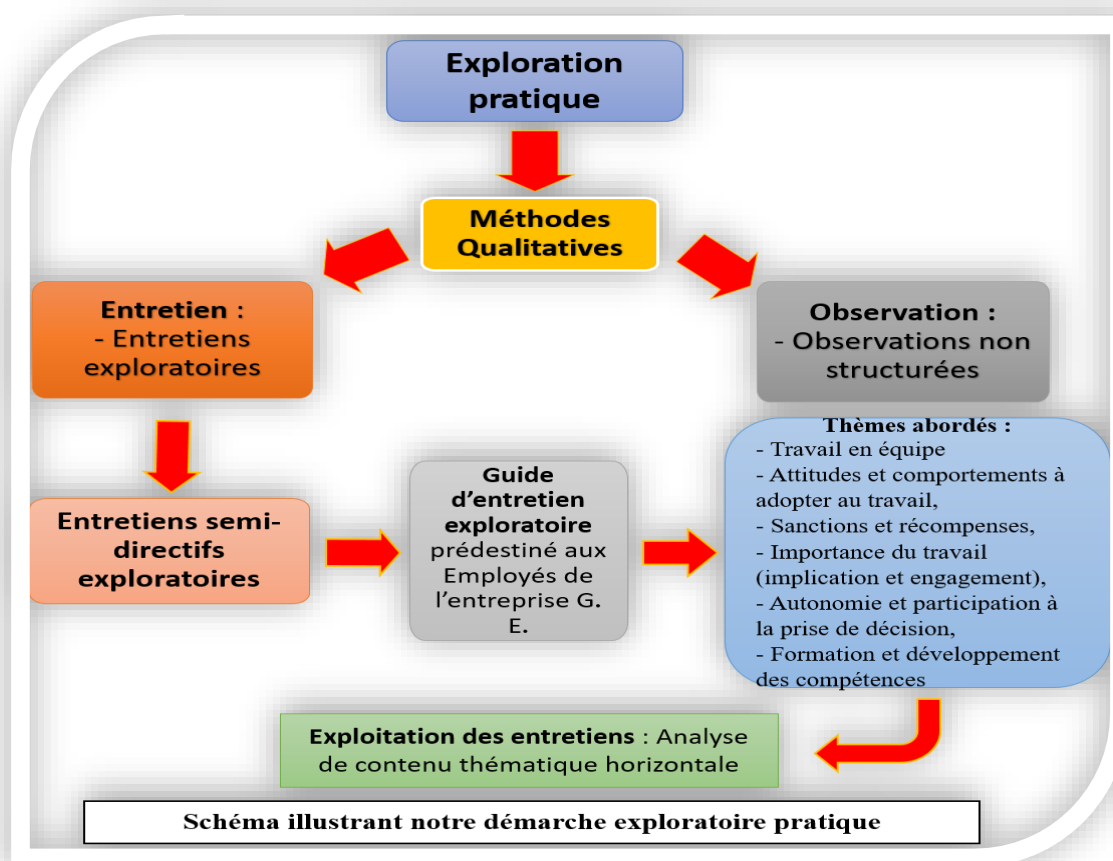
Notre démarche Sociologique est inspirée du Manuel de recherche en Sciences Sociales dont les différentes étapes pour entreprendre une recherche en Sciences sociales sont exposées, (Van Campenhoudt, L. et Quivy, R., 2011 ; voir aussi Angers, 1996 ; Depelteau, 2000 ; Gay, 2004). Cela nous a permis d'explorer la revue de littérature relative à notre question de départ, et par la suite, d'explorer le terrain de l'entreprise pour comprendre et cerner mieux notre objet d'étude (voir le premier schéma en dessous, illustrant les différentes étapes de la démarche scientifique en Sciences Sociales). Ces étapes sont en interférence et en interaction constante, et qui s'articulent selon les trois principes (actes) épistémologiques Bachelardiennes, à savoir : la rupture, la construction et la constatation.



En effet, notre démarche est qualitative sur les deux plans : théorique, en faisant des lectures et des analyses de contenu textuelle ; et pratique (voir le deuxième schéma en dessous) en utilisant des méthodes de collecte de données qualitatives. En premier lieu, nous avons mené 7 entretiens exploratoires semi-directifs auprès des employés responsables dans différents services (R. H., commercial, etc.) au sein de l'entreprise privée G. E., Taharacht-Akbou, accompagnés d'un guide d'entretien afin de faciliter notre travail (les thèmes abordés sont mentionnés dans le deuxième schéma). Les entretiens sont déroulés – selon trois phases en amont et en aval : préparation, réalisation et exploitation – dans les bureaux des employés en utilisant un magnétophone pour nous faciliter la tâche, et ce avec l'autorisation des interviewés. En deuxième lieu, en parcourant le terrain d'étude, nous avons utilisé une autre technique qualitative qui est l'observation. Donc, nous avons effectué des observations non structurées (sans mener d'un schéma ou d'une grille d'observation).

Une fois nous avons terminé les entretiens au sein de ladite entreprise, nous avons procédé à leur exploitation par le biais de l'analyse des discours (Blanchet et Gotman, 2007 ; Gaspard, 2020 ; Van Campenhoudt et Quivy, 2011), et plus particulièrement à une analyse de contenu thématique horizontale. Le corpus est retranscrit sur Word, en écoutant et en réécoutant à maintes fois les enregistrements audio des entretiens exploratoires sur le lecteur VLC...

Etant donné que notre démarche est qualitative, et notre objectif principal vise à décrire et à comprendre les attitudes et les comportements des employés au travail en utilisant principalement des entretiens-semi-directif (Gaspard, 2019), notre recherche s'inscrit dans le paradigme épistémologique de l'interprétativisme. Donc, la visée essentielle de notre recherche est la compréhension (Angers, 1996), en tentant de comprendre notre objet d'étude à partir d'interprétations, de témoignages ou d'opinions recueillis dans l'entreprise G. E.



3. Présentation des résultats préliminaires :

Après avoir scruté la littérature scientifique et fait le point sur les connaissances relatives à notre question de départ, nous avons procédé à l'exploration pratique en menant des entretiens exploratoires sur le terrain. Ces derniers ont pour fonction principale de nous mettre en lumière les aspects du phénomène étudié auxquels nous n'aurions pas pensé au préalable (Blanchet et Gotman, 2007). Ainsi, à compléter les pistes de travail que nous avons dégagées lors de nos lectures. En effet, non seulement des entretiens mais aussi des observations exploratoires non structurées (sans schéma ou grille d'observation), qui s'associent entre eux et qui nous ont permis de voir plus claire et de nettoyer le brouillard du début, même si nous n'avons pas préparé une grille d'observation exploratoire.

En fait, dès que vous mettez les pieds sur terrain, l'exploration pratique commence, que ce soit par l'observation, la discussion ou bien la première rencontre avec le responsable afin de lui expliquer son travail. Je me suis rendu compte que la première rencontre est très importante, car c'est une forme d'entretien où vous êtes à la place de l'enquêté et le responsable à la place de l'enquêteur, pourquoi ? Parce que il va vous poser une série de questions intelligentes et pertinentes afin de savoir que cherchez-y-vous réellement dans cette entreprise. Donc, nous pouvons qualifier cette rencontre comme une sorte de teste, dont il faut bien se préparer afin de tisser le lien de confiance et de bien mener son enquête de terrain. En quelque sorte, c'est cette rencontre qui va déterminer la suite et la réussite de l'enquête.

Une fois que nous avons documenté sur notre sujet, nous avons pu élaborer notre guide d'entretien en s'inspirant des différentes études antérieures. Celui-ci est composé de différents thèmes, organisés du général vers le particulier afin de nous faciliter la conduite de l'entretien. Donc, nous avons suivies certaines consignes méthodologiques (Van Campenhoudt, L. et Quivy, R., 2011) relatives à l'élaboration du guide et au déroulement des entretiens (préparation de la rencontre, conduite des entrevues, et tirer profit en dernier lieu).

C'est vrai que nous avons pris beaucoup de temps dans cette phase d'exploration car il nous semble qu'elle est une étape cruciale dans le processus de la recherche à ne pas négliger. Donc, le choix du thème est judicieux et l'étape exploratoire est fondamentale, car c'est elle qui va déterminer si nous allons continuer dans telle ou telle voie, ou bien voir d'autres alternatives, afin de faire une clarification des objectifs de la recherche.

En fait, nous avons reformulé notre première question de départ, en intégrant notre terrain d'étude, de la manière suivante : *Comment les attitudes des employés au travail influencent-elles leurs comportements professionnels au sein d'une entreprise privée, en particulier l'entreprise G. E., Taharacht, Akbou, Bejaia ?*

Ainsi dans les éléments qui suivent, nous allons présenter les façons dont nous avons exploiter les entretiens exploratoires et les caractéristiques de nos enquêtés ; ensuite, l'analyse des données initiales et les résultats qui en découlent.

3.1. L'exploitation des entretiens préparatoires :

« Dans la phase exploratoire d'une recherche, l'analyse de contenu a donc une fonction essentiellement heuristique, c'est-à-dire qui sert à la découverte d'idées et de pistes de travail (qui seront concrétisées plus loin par les hypothèses) ... »

(Van Campenhoudt et Quivy, 2011, P. 67).

Généralement, il y a trois (3) phases dans l'analyse des données qualitatives recueillis dans le terrain, à savoir : la retranscription des entretiens exploratoires, le dépouillement et le classement, enfin, l'analyse et l'interprétation des résultats (Chevalier et Meyer, 2018 ; Hand'comm, 2017 ; Gaël, 2017 ; Guillaume, 2020). En effet, nous avons retranscrit nos entretiens sur Microsoft Office Word (2007) en utilisant VLC média Player et le Lecteur Windows Media. Le temps ou la longueur des entretiens varie entre 25m et 1h4m, et leur nombre est de sept (7). La difficulté dans cette phase réside dans la fidélité car nous ne pouvons pas écrire comme nous parlions. En transformant la parole en écrit, cela fait perdre d'une certaine manière la richesse de l'interaction, puisqu'on ne fige certains instants de l'entretien qui nous ne paraissent pas intéressants pour l'analyse (M. Gaël, 2017). Afin de mettre en ordre et de structurer les informations et les données collectées sur le terrain, nous avons fait recours à la technique du codage, en particulier le codage ciblé. C'est-à-dire, nous allons faire une recherche des données qui sont en relation avec les codes préétablis avant le codage (thèmes du guide d'entretien). En effet, j'ai attribué aux interviewés le code (Individu) plus un chiffre selon le classement et le déroulement des entretiens (de 1 à 7). Dans cette étape, nous avons opté pour la méthode déductive afin de dépouiller et de classer les données sous forme d'une grille d'analyse synthétique. D'après Guillaume (2020), il existe cinq points importants dans la méthode déductive afin de construire la grille d'analyse, à savoir : lire rapidement les thèmes abordés pendant les entretiens ; identifier les thèmes les plus importants (entre 5 et 10) ; attribuer un code couleur à chaque thème ; surligner les phrases pertinentes en fonction du code couleur choisi ; enfin, résumer les réponses données dans le tableau.

Dans le tableau suivant, nous présentons les caractéristiques de nos interviewés.

Tableau 1 : Caractéristiques des interviewés, employés de l'entreprise G. E.

Caractéristique Individus	Sexe	Age	Niveau d'I.	CSP	Exp. Pro.
Individu 1	H	33ans	Bac+5(MasterII)	Cadre administratif	5ans
Individu 2	F	37ans	Bac+3(DEUA)	//	11ans
Individu 3	F	28ans	Bac+5(Master II)	//	2ans
Individu 4	F	47ans	Bac+5(Magister)	Cadre technique	10ans
Individu 5	F	29ans	Bac+5(Master II)	Cadre administratif	5ans
Individu 6	H	35ans	Bac	//	5ans
Individu 7	H	50ans	Bac+3(DEUA)	//	8ans

- Ce tableau nous illustre les caractéristiques des interviewés que nous avons interrogé. Ce sont des Employés de l'administration qui travaillent au sein des bureaux (RH, commercial, technique) dont 4 femmes et 3 hommes (en tout 7 entretiens) ; leurs âges se situent entre 28 et 50 ans ; leur expérience professionnelle dans le poste occupé varie entre 2 et 11 ans ; et leur niveau d'instruction défère entre le Bac, le DEUA (Diplôme d'Etudes Universitaires Appliquées), le Master II et le Magistère.

3. 1. 1. Analyse des données initiales :

Notre défi actuel est de trouver des passerelles ou des liens entre les données de l'exploration théorique (revue de littérature) et celles de l'exploration pratique (entretiens exploratoires semi-directifs) en suivant une démarche interactive, un va-et-vient entre théorie et pratique. Au début nous sommes partis de l'exploration théorique vers l'exploration pratique. Maintenant, de la pratique à la théorie afin d'établir des relations entre les données exploratoires. D'après Shepherd et Sutcliffe (2011), (cité dans Chevalier et Meyer, 2018), les entretiens semi-directifs sont basés sur un paradigme abductif ; celui d'un dialogue entre le terrain et la théorie (Chevalier, 2017, cité dans Chevalier et Meyer, 2018).

Afin d'établir des liens entre les données théoriques et pratiques, nous allons essayer d'appliquer une analyse thématique qui cherche la cohérence thématique inter-entretiens, et plus particulièrement l'analyse thématique horizontale. Celle-ci renvoie à la lecture horizontale (par thème/par question/par catégorie) du tableau ou de la grille d'analyse. Ce qui va nous permettre de faire un regroupement et une synthèse horizontale, sous forme de tableau, des différents thèmes abordés avec les enquêtés, pour en tirer du sens par la suite.

De ce fait, nous allons faire un petit rappel de notre question de départ (après avoir intégré le terrain d'étude) : *Comment les attitudes des employés au travail influencent-elles leurs comportements au sein d'une entreprise privée, en particulier l'entreprise G. E., Taharacht, Akbou, Bejaia ?* Et comme hypothèse de départ implicite, nous avons formulé la réponse provisoire suivante : L'autonomie et la participation à la prise de décisions des employés favorisent leur engagement et leur implication au travail au sein de l'entreprise G. E.

Donc, d'après cette dernière qui est à la base de construction du guide d'entretien, nous intéressons aux concepts suivants : l'autonomie et la participation à la prise de décisions, l'engagement et l'implication des employés au travail. En réalité, le but de cette étape n'est pas de confirmer ou d'infirmer cette hypothèse de départ, car nous sommes dans une phase préliminaire, et notre recherche est toujours en cours de réalisation. Donc, j'ai établi un guide d'entretien général qui est semi-directif, qui englobe différents thèmes du général au particulier et qui sont en relation avec l'hypothèse. Une phase exploratoire qui va nous permettre de modifier ou de formuler de nouvelles hypothèses de recherche explicites, qui seront vérifiées ultérieurement dans l'enquête finale.

3. 1. 2. Interprétation des résultats préliminaires :

Dans cet élément, nous allons tenter de donner du sens aux données analysées, de faire une synthèse générale et de compléter certains aspects. Il s'avère que tous les thèmes abordés avec les interviewés sont liés entre eux d'une façon ou d'une autre. Dans notre exploration pratique, nous sommes intéressés aux thèmes suivants : le travail en équipe, les attitudes et comportements à adopter au travail, les sanctions et les récompenses des attitudes et comportements au travail, l'importance du travail (l'implication et l'engagement), l'autonomie et la participation à la prise de décisions au travail, et enfin la formation et le développement des compétences au sein de l'entreprise G. E.

Concernant le travail en équipe, la majorité des enquêtés témoignent d'une bonne ambiance et d'un bon climat de travail. Ainsi, nous pouvons déduire à partir des propos des enquêtés, que l'esprit d'équipe et la collaboration sont présent entre les employés qui travaillent dans l'administration (RH, service commercial, technique), cependant, il nous semble qu'il y a des lacunes au niveau des relations de travail, notamment la communication entre les collègues de travail, et entre eux et les hauts responsables. En effet, nous voulons explorer aussi les ateliers de production pour voir de près comment le travail d'équipe se fait là-bas, néanmoins, nous ne sommes pas parvenus à le faire dans cette étape.

Pour le thème des attitudes et comportements à adopter au travail, 5/7 des enquêtés ont mentionné le respect de la réglementation en citant plusieurs attitudes qu'il faut adopter au travail. Aussi, un avis - parmi les 5/7 des enquêtés - a mentionné le non-respect et la non application de la réglementation par certains employés. À côté des 5/7, 2/7 des enquêtes ont mentionné des attitudes et comportements qu'il faut adopter au travail mais sans citer ou relier ça à la réglementation ou au code du travail. Par conséquent, nous pouvons déduire qu'il y a des employés qui sont au courant de la réglementation et qui l'appliquent et la respectent, d'autres qui en savent mais ils ne l'appliquent pas, voir même d'autres qui ne savent pas mais ils essayent d'appliquer ce que leur chef dicte.

En ce qui concerne les sanctions et les récompenses au travail, les attitudes et les comportements des employés sont sanctionnés et recomposés par rapport au code du travail, le règlement intérieur, les lois et la convention collective (5/7 des enquêtés). En effet, les attitudes négatives et les comportements anti-professionnels sont sanctionnés directement selon le degré de la faute (1^{er}, 2^{ème}, et 3^{ème} degré), par exemple : mises à pied, congés forcés, avertissement verbal, questionnaire, etc. ; ou bien indirectement, c'est-à-dire, un mauvais comportement peut aboutir à travers le temps à un licenciement. Concernant les récompenses des attitudes professionnelles (positives) et des comportements professionnels, il y a aussi des *récompenses directes* telles que : augmentation de salaire, prime, félicitations, compliments, encouragements, des avancements, reconnaissance ; et des *récompenses indirectes* : l'évolution des carrières, promotion, changement de statut, etc. En effet, au début nous sommes parti d'une idée reçue dans un cours ou dans un livre... que la sanction englobe la punition d'un côté et la récompense d'un autre côté. C'est-à-dire, on peut sanctionner une attitude ou un comportement au travail positivement, comme on peut les sanctionner négativement. Cependant, après avoir fait des recherches (Antidote RX, 2006 ; Boudon et al., 2005 ; Jambon, 2014) nous avons constaté qu'il existe une différence entre les trois termes : sanction, punition et récompense... Ainsi, nous préférons utiliser le terme « sanction disciplinaire » pour indiquer tout ce qui n'est pas conforme aux règles, et récompense pour toute conséquence résultante des attitudes positives et comportements professionnels ; afin d'être plus claire et plus précis et d'éviter toute confusion, soit pour les enquêtés ou pour les lecteurs. En fait, les sanctions disciplinaires et les récompenses des attitudes et comportements au travail au sein de l'entreprise G. E. sont bien mentionnées dans les textes qui régissent le travail (le code du travail, le règlement intérieur, les lois et la convention collective) et il nous semble qu'elles sont bien appliquées dans le terrain, notamment quand il s'agit de sanctions disciplinaires des fautes commises par les employés au travail.

Pour le thème de l'importance du travail (implication et engagement), il semble que le travail avec tous ses aspects positifs et négatifs est important pour tous les employés interviewés. Cependant, les motivations et les facteurs personnels qui poussent à l'implication et à l'engagement sont un peu différents d'un employé à un autre. Aussi, la plupart des enquêtés partagent les mêmes avis et intérêts tels que : avoir des promotions, motivation et rendement de services aux autres employés, le salaire, des formations, les augmentations... donc les objectifs et les intérêts de vie diffèrent d'un employé à l'autre, et il y a ceux qui se ressemblent ou bien ceux qui ont les mêmes intérêts de vie. En effet, les avis des enquêtés sur ce thème sont diversifiés dont (4/7) disent qu'ils aiment travailler, et qu'ils sont motivés par le salaire et les augmentations. D'autres (3/7) voient le travail comme une source de vie et d'alimentation. Pour eux, le travail est primordial, il est une occupation et un équilibre dans la vie. Cependant, ils ont mentionné que le travail est pénible, il est un sacrifice, et il est stressant... Donc, les représentations et les objectifs sont différents d'un employé à l'autre sur leur travail et parfois elles sont différentes selon le sexe des enquêtés (homme ou femme). Et nous pouvons repérer à travers ce thème certains aspects de leur implication au travail.

Les enquêtés nous ont cités plusieurs facteurs d'implication d'un employé dans son travail, dont nous pouvons citer : le leadership compréhensif, donner la liberté aux employés, chercher à comprendre et poser des questions, les aides de l'entreprise, le climat du travail, etc. Aussi, l'implication en tant qu'attitude au travail reflète plusieurs attitudes notamment : donner de tout son énergie au travail, être sérieux, concentré et très attentionné, donc dévoué dans son travail. Nous constatons d'après les propos des enquêtés, que les facteurs de l'implication au travail varient entre des facteurs personnels et situationnels. Donc, nous rejoignant l'idée de Brown (1996), (cité dans

Place, 2014), que les causes de l'implication des individus dans le travail seraient dérivés à la fois de variables personnelles (concernant la personnalité des individus : vision et une grande valeur du travail, sentiment de contrôle, d'estime de soi et de développement personnel) et situationnelles (relatif à l'emploi : sentiment de responsabilité, de retours sur leurs performances, les relations avec la hiérarchie, la considération, la communication et la participation). Nous avons remarqué aussi que ces facteurs de l'implication se croisent avec l'attitude de l'engagement des employés ; c'est-à-dire, que certains facteurs mènent aussi à l'engagement des employés au travail, par exemple les aides de l'entreprise et le climat de travail.

Pour l'engagement au travail, il est considéré aussi comme une forme de caractère inné, inclus dans la personnalité de l'individu (qualité personnelle). Nous avons repéré deux types d'engagement des employés au travail au sein de l'entreprise G. E., à savoir : l'engagement normatif là où l'employé se sent dans l'obligation morale et éthique envers son entreprise ; et l'engagement de continuité dont la relation entre l'employé et son entreprise se maintient pour des raisons matérielles. En outre, il y a certains employés qui englobent les deux types, c'est-à-dire, l'engagement d'un employé est normatif et de continuité au même temps. L'engagement ou la relation d'attachement des employés à leur entreprise diffère d'un employé à l'autre. Ainsi, il nous semble qu'au sein d'une entreprise, nous pouvons trouver différents types d'engagements des employés au travail, à savoir : (l'engagement affectif, l'engagement de continuité, et l'engagement normatif. Aussi, nous avons constaté que l'engagement dans l'entreprise G. E. varie dans la mesure où il est orienté à différents cibles, à savoir : l'engagement envers le supérieur, envers le groupe de travail, la clientèle, etc. Ce qui correspond à la perspective de multi-cible de l'engagement, développé par Meyer et Herscovitch en 2001 (cité dans Vandenberghe, 2019).

En effet, nous avons constaté que certains employés n'ont pas vraiment compris les concepts d'implication et d'engagement, d'autre confondre entre les deux termes, voir même ce qui parle de motivation. Cela nous a fait comprendre davantage et nous a servi de leçon dans l'entretien. C'est-à-dire, nous allons utiliser dorénavant des concepts et des mots très compréhensif par la population d'étude, même si cela ne dépend pas forcément de certaines variables notamment les catégories professionnelles de l'entreprise, le niveau l'instruction des employés, leur sexe et leur âge... Ces deux attitudes (implication et engagement au travail) sont des attitudes qui se croisent et se ressemblent, parfois c'est difficile de distinguer entre eux. Donc, cela nous a poussé de s'interroger ainsi : Quelle est la différence entre l'implication et l'engagement au travail ?

D'après notre survole de la littérature, il existe de véritables problèmes de terminologie dans la recherche scientifique relatifs aux deux concepts : engagement et implication (Charles-Pauvers, B., et Peyrat-Guillard, D., 2012 ; Levy, 2016). Bref, Il nous semble bien qu'il existe une différence claire et net entre l'implication et l'engagement au travail, théoriquement et pratiquement. D'après Frédéric Levy (2016), une personne qui est impliqué paraîtrait agir en fonction d'une certaine motivation qui servirait de moteur. Par contre, un individu qui est engagé laisse supposer qu'il est partie prenante de ce pour quoi il est engagé. Donc, il ne mène pas seulement une action, il fait partie intrinsèque de l'action. Alors, « *Il en résulte que l'engagement dans le cadre professionnel est une mobilisation totale du collaborateur comme s'il y avait quelque chose de fusionnel entre sa propre personne et son travail. Alors qu'un collaborateur impliqué ne se confond pas, au contraire, avec son action.* » (Levy, 2016, S. P.) Nous comprendrons que l'engagement est plus que l'implication, c'est-à-dire, nous pouvons trouver un employé impliqué dans son travail, mais pas engagé au sens d'être engagé physiquement et psychologiquement dans son travail et son entreprise.

Maintenant, nous évoquons le thème de l'autonomie et la participation à la prise de décisions au travail. D'après les propos de certains enquêtés, il y a des décisions que les employés prennent librement dans leur travail tout en respectant le règlement intérieur, et d'autres qui nécessitent la consultation et l'autorisation du haut responsable notamment quand il s'agit des employés de l'entreprise. Cependant, nous avons constaté que certains employés n'imaginent même pas qu'ils vont prendre des décisions dans leur travail, peut-être c'est par rapport au type d'engagement normatif, ils ont peur de commettre des erreurs et d'assumer la responsabilité. Donc, ils se contentent seulement d'exécuter ce que leurs chefs dictent. Selon un enquêté, il y a deux types de décisions, à

savoir : la décision intuitive (flaire), et la décision technique (a+b) ; et il suggère de donner l'autonomie à ses employés et de ne pas les enfermer et les limiter dans un cadre ou une boîte. Donc, il proposait d'essayer « *the out of the box* ».

En effet, l'autonomie et la prise de décisions sont liées au style de management. Dans l'entreprise G. E., le type de management nous semble-il, est consultatif... les employés ont une certaine autonomie dans la prise de décisions, cependant, ils doivent toujours consulter leur haut responsable pour autoriser certains décisions plus au moins difficile à prendre tout seule. Nous avons constaté que certains employés ont peur de commettre des erreurs, et prendre des responsabilités ; donc ils préfèrent toujours consulter leur responsable pour se couvrir et d'éviter toute conséquence négative. Aussi, l'autonomie et la participation à la prise de décisions des employés dans leur travail est l'une des dimensions qui peut nous aider à comprendre leur implication et leur engagement au travail. En effet, il nous paraît que tout est lié au style de management d'une manière directe ou indirect, non seulement au management mais aussi au leadership.

Enfin, concernant le thème de la formation et le développement des compétences au sein de l'entreprise G. E. ; cette dernière propose deux types de formations, à savoir : des formations purement techniques, concernant le carton ; et des formations en management concernant la gestion de projet, de personnel, des compétences, de communications clients... comme il y a des formations en internes (amener des formateurs à l'entreprise), et des formations en externes (les employés se déplacent), en ligne (visioconférence). Donc, l'entreprise G. E. propose diverses formations à ses employés. Cependant, certains employés ont participé à peu de formation en interne ou en externe. D'autres ont bénéficié de formation en interne et en externe. En effet, certains employés de l'administration ont exprimé leurs besoins de bénéficier des formations notamment en externe, comme les autres employés. En effet, cette entreprise a connu plusieurs formations et visioconférences (en ligne) pendant la pandémie de la covid-19, à savoir : des formations sur HSE, la GRH, la mutuelle, les logiciels, la procédure d'exportation, etc. Concernant le développement des compétences des employés, il se fait généralement par des formations en entreprise, sur le tas. Mais aussi par la documentation sur internet, à travers l'expérience qui s'acquiert au fil du temps. Afin de développer ses compétences, il semble qu'il faut adopter certaines attitudes et comportements professionnels au travail, à savoir : l'ouverture d'esprit, être curieux, savoir communiquer et poser des bonnes questions, précises et pertinentes, etc. Ainsi, nous avons constaté d'après notre analyse des propos des enquêtés, qu'il n'y a pas de formation en développement personnel et professionnel, notamment sur les capacités communicationnelles et interpersonnelles au travail. Alors que le développement de ces compétences, nous semble-il, peut éviter ou résoudre bien des problèmes au sein de l'entreprise. Ainsi, nous comprenons que l'entreprise G. E. s'est focalisée beaucoup plus sur l'aspect technique de la formation.

Dans cette étape, nous sommes contentés d'analyser et d'interpréter chaque thème tout seul, cependant dans notre enquête finale, nous allons tenter de faire des croisements entre les différents thèmes. Cela ne nous empêche pas de faire des idées et de penser aux relations entre les thèmes et les concepts que nous pouvons développer dans nos hypothèses de recherche.

Synthèse et conclusion :

Dans cet élément, nous allons tenter de donner quelques éléments essentiels de synthèse et conclure notre travail de recherche. Au départ, notre objectif était de comprendre le terme attitude, sa signification générale ; identifier et comprendre les attitudes au travail en particulier. Ensuite, comprendre la nature du lien entre les attitudes et les comportements au travail, et ce à travers les différentes études antérieures et approches théoriques.

Comment les attitudes des employés au travail influencent-elles leurs comportements au sein d'une entreprise privée ? Telle est notre question de départ. Avant d'apporter des éléments de réponse théoriques, nous allons effectuer une distinction entre les deux termes : attitude et comportement. Ainsi, une attitude est une tendance ou une disposition d'un individu à porter un jugement ou à effectuer une action. Elle se caractérise par le fait qu'elle est inobservable, intérieure et difficile à objectiver. En revanche, un comportement renvoie à une action, à une manière de se conduire, ou bien à une réaction de l'individu à un stimulus donné. Il est caractérisé par un ensemble de réactions

observables. Dans notre question initiale, nous cherchons à comprendre la nature de la relation qui existe entre les deux concepts d'attitude et de comportement. En effet, cette relation est analysée selon trois générations de travaux. La première génération de recherche réfute la relation entre attitude et comportement. Quant à la deuxième génération, elle affirme l'existence d'un lien entre les deux concepts. Deux modèles sont développés : *la théorie de l'action raisonnée*, et *la théorie du comportement planifié*. Enfin, la troisième génération s'intéresse à la manière dont les attitudes peuvent générer des comportements. Il nous paraît que notre question s'inscrit dans cette approche théorique. En fait, il existe trois attitudes principales au travail qui reflètent la relation entre l'individu et son organisation, à savoir : l'implication, l'engagement et la satisfaction au travail. À priori, nous focalisons dans notre recherche sur deux attitudes au travail : l'implication et l'engagement des employés au sein de l'entreprise G. E.

Maintenant, nous allons tenter de répondre à notre question pratiquement à travers notre passage au sein de l'entreprise privée G. E. Donc, en intégrant le terrain d'étude dans la question, elle est formulée ainsi : *Comment les attitudes des employés au travail influencent-elles leurs comportements au sein d'une entreprise privée, en particulier l'entreprise G. E., Taharacht, Akbou, Bejaia ?* Et comme réponse provisoire à cette question, nous avons formulé l'hypothèse suivante : L'autonomie et la participation à la prise de décisions des employés favorisent leur engagement et leur implication au travail au sein de l'entreprise G. E. À la base de cette dernière, nous avons construit notre guide d'entretien, qui comporte les thèmes suivants : le travail en équipe, les attitudes et comportements à adopter au travail, les sanctions et les récompenses des attitudes et comportements au travail, l'importance du travail (l'implication et l'engagement), l'autonomie et la participation à la prise de décisions au travail, et enfin la formation et le développement des compétences au sein de l'entreprise G. E. Puisque nous sommes dans une phase préliminaire, et notre recherche est toujours en cours de réalisation, le but de cette étape n'est pas de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse précédente. Toutefois, cette phase de découverte, va nous permettre de modifier ou de formuler de nouvelles hypothèses de recherche explicites, qui seront vérifiées ultérieurement dans l'enquête finale. Dans mon exploration sur le terrain, j'ai effectué sept (7) entretiens exploratoires semi-directifs auprès des professionnels de l'industrie, en particulier des employés responsables dans l'administration de l'entreprise G. E., qui se situe dans la zone Taharacht-Akbou, Bejaia, Algérie. Pour l'exploitation de ces entretiens, nous avons retranscrit leur intégralité en écoutant et réécoutant maintes fois les enregistrements audio. Ensuite, nous avons procédé par l'analyse de contenu thématique horizontale du corpus. En effet, l'analyse des données qualitatives est passée par trois (3) phases principales : la retranscription des entretiens (corpus), le dépouillement et le classement dans un tableau, enfin, l'analyse et l'interprétation des résultats.

Parmi les attitudes des employés au travail que nous avons repéré au sein de l'entreprise G. E., nous pouvons citer : l'esprit d'équipe, le respect des règles, s'investir dans son travail, être sérieux, être concentré et très attentionné, donc être dévoué dans son travail, etc. ; et chaque attitude comment elle se manifeste en comportement. Par exemple : avoir une attitude d'esprit d'équipe au travail, peut se manifester par la collaboration et l'entraide entre les employés, une bonne ambiance et un bon climat de travail. Donc, une attitude positive s'exprime par un comportement positif et professionnel. Cependant, nous avons constaté aussi la manifestation d'attitudes négatives et de comportements que nous qualifions anti-professionnels au travail. Celles-ci touchent les relations de travail, notamment la communication entre les collègues de travail, et entre eux et les hauts responsables, voir le travail lui-même (non-respect des règles). En fait, les sanctions disciplinaires et les récompenses des attitudes et des comportements au travail au sein de l'entreprise G. E. sont bien mentionnés dans les textes qui régissent le travail (le code du travail, le règlement intérieur, les lois et la convention collective) et il nous semble qu'elles sont bien appliquées dans le terrain, notamment quand il s'agit de sanctions disciplinaires des fautes commises par les employés au travail. Nous avons déduit aussi qu'il y a des employés qui sont au courant de la réglementation et qui l'appliquent et la respectent, d'autres qui en savent mais ils ne l'appliquent pas, voir même d'autres qui ne savent pas mais ils essaient d'appliquer ce que leur chef dicte. En effet, les attitudes négatives et les comportements anti-professionnels sont sanctionnés directement selon le degré de la faute (1^{er}, 2^{ème}, et 3^{ème} degré), par exemple : mises à pied,

congés forcés, avertissement verbal, questionnaire, etc. ; ou bien indirectement, c'est-à-dire, une attitude négative et un mauvais comportement peuvent aboutir à travers le temps à un licenciement.

Parmi les facteurs de l'implication des employés au travail au sein de l'entreprise G. E. et qui se croisent avec ceux de l'attitude de l'engagement, nous pouvons citer : le leadership compréhensif, donner la liberté aux employés, chercher à comprendre et poser des questions, les aides de l'entreprise, le climat du travail, etc. Aussi, l'implication en tant qu'attitude au travail reflète ou regroupe plusieurs attitudes, notamment : donner de tout son énergie au travail, être sérieux, faire attention et être concentré et dans son travail. Concernant l'engagement des employés au travail au sein de cette entreprise, nous avons repéré deux types, à savoir : l'engagement normatif là où l'employé se sent dans l'obligation morale et éthique envers son entreprise ; et l'engagement de continuité dont la relation entre l'employé et son entreprise se maintient pour des raisons matérielles. Pour l'autonomie et la prise de décisions des employés au travail, elles sont liées au style de management. Dans l'entreprise G. E., le type de management, nous semble-il, est consultatif. Les employés ont une certaine autonomie dans la prise de décisions, cependant, ils doivent toujours consulter leur haut responsable pour autoriser certains décisions plus au moins difficile à prendre tout seule. Afin de développer leurs compétences au travail, les employés doivent adopter certaines attitudes et comportements professionnels au travail, à savoir : l'ouverture d'esprit, être curieux, savoir communiquer et poser des bonnes questions, précises et pertinentes, etc. En effet, nous avons constaté qu'il n'y a pas de formation en développement personnel et professionnel, notamment sur les capacités communicationnelles et interpersonnelles au travail au sein de l'entreprise G. E. Celle-ci s'est focalisée beaucoup plus sur l'aspect technique de la formation. Aussi, certains employés de l'administration ont exprimé leurs besoins de bénéficier des formations notamment en externe, comme les autres employés.

En effet, tous les thèmes que nous avons abordés avec les employés de G. E. sont en étroite relation. Ce qui va nous mener à cerner et à mieux comprendre deux attitudes principales : l'implication et l'engagement des employés au travail. Ainsi, d'après notre analyse des données et notre interprétation des résultats préliminaires, nous avons l'intention d'approfondir nos recherches et nos connaissances sur ces deux attitudes. Nous pouvons déduire que le style de management ou de commandement oriente et guide fortement les attitudes et les comportements des employés au travail au sein de l'entreprise G. E., notamment leur implication et leur engagement envers leur travail, leur équipe et leur entreprise. Autrement dit, lorsque le leadership donne une certaine autonomie à ses employés et les insiste à la participation dans la prise de décisions dans leur travail, cela les implique et les engage davantage au sein de l'entreprise. Celle-ci est une piste de recherche qui nécessite de creuser davantage là-dessus. Et elle nous a mené à s'interroger sur deux termes essentiels. Le management et le leadership, veulent-ils dire la même chose ? Ou bien, il existe une différence entre les deux termes ? Si oui, laquelle ? Les résultats de notre étude ont débouché aussi sur d'autres pistes de recherche importantes dont nous avons apporté certains éléments de réponse dans « L'interprétation des résultats préliminaires », telle que la différence entre sanction, punition et récompense, et la différence entre l'implication et l'engagement au travail. À propos de cette dernière, nous pouvons dire d'une manière générale que l'engagement d'un employé dans son travail se trouve à un niveau différent que celui de son implication. C'est-à-dire, nous pouvons trouver un employé impliqué dans son travail, mais pas autant engagé physiquement et psychologiquement dans son travail et son entreprise. Dans ce sens, nous parlons de l'engagement affectif des employés au travail.

Aussi, nous inférons que les attitudes des employés influencent leurs comportements positivement au travail quand les hauts responsables donnent une autonomie aux employés dans leur travail et les incitent à la participation dans la prise de décisions. Cependant, cela n'empêche pas dans certaines situations, la manifestation d'attitudes et de comportements négatifs au travail. De même, les attitudes et les comportements des employés au travail sont influencés par d'autres attitudes et comportements, celles et ceux des responsables et hautes responsables. En effet cette influence se fait dans un même niveau hiérarchique (DRH et responsable technique) comme dans des niveaux différents (Responsable RH et employé de l'atelier de production). C'est toute une chaîne d'influence et d'interaction. Cette influence peut être positive comme elle peut être négative ; et plusieurs

paramètres et éléments qui entrent en jeu pour orienter et agir sur les attitudes et les comportements des employés au travail.

Enfin, l'exploration pratique à travers les observations non-structurées et les entretiens exploratoires nous ont permis de repérer certaines erreurs à éviter dans les prochaines étapes, mais aussi de renforcer certaines qualités d'interaction sociales et d'en développer d'autres. Donc, grâce aux recherches préliminaires et aux résultats obtenus au sein de l'entreprise, nous avons pu élaborer notre problématique, préciser notre question de recherche, et formuler notre corpus d'hypothèses. En fait, notre étude est toujours en cours de réalisation. Actuellement, nous sommes dans l'étape 4 (Construction du modèle d'analyse) et nous prêtons à entamer l'étape 5 qui est l'Observation. Nous avons l'intention de préparer et de publier un deuxième article, une fois que notre enquête de terrain est achevée, afin d'exposer les résultats finaux de notre recherche.

Liste des références bibliographiques :

- Angers, M. (1996). *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. Casbah.
- Antidote, RX. (2006, Septembre). Dictionnaires – Antidote. (Druide informatique inc., version RX v2 pour Windows) [Logiciel]. <https://www.antidote.info>
- Blanchet, A., Gotman, A. (2007). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Armand colin, 2^{ème} éd.
- Boudon, R., et autres, (2005). *Dictionnaire de sociologie*. Paris: LAROUSSE.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.-C., et Passeron J.-C. (2005). *Le métier de Sociologue : Préalables épistémologiques*. Mouton de Gruyter : 5^e éd.
- Channouf, A., Py, J., et Somat, A. (1996). Prédire des comportements à partir des attitudes : nouvelles perspectives. Dans Deschamps, J. C., et Beauvois, J. L. (dir.), *Des attitudes aux attributions : Sur la construction de la réalité sociale, La psychologie sociale*, 2, (3, p. 55-65). PUG.
- Charles-Pauvers, B., et Peyrat-Guillard, D. (2012). L'implication (ou l'engagement ?) au travail : Quoi de neuf ? ». Nancy, France, In : *Congrès de l'AGRH*. <https://hal.science/hal-01532385/>
- Chevalier, F. & Meyer, V. (2018). Chapitre 6. Les entretiens. Dans : Françoise Chevalier éd., *Les méthodes de recherche du DBA* (pp. 108-125). Caen: EMS Editions. <https://doi-org.sndl1.arn.dz/10.3917/ems.cheva.2018.01.0108>
- Couture, M. (2023, 20 mars). *Une adaptation française des normes bibliographiques de l'American Psychological Association (APA) : D'après la 7^e édition du Publication Manual (2020)*. profmcouture.ca. http://profmcouture.ca/apa/normes_apa_francais.pdf
- Debret, J. (2020). *Les normes APA françaises : Guide officiel de Scribbr basé sur la septième édition (2019) des normes APA*. Scribbr. <https://www.scribbr.fr/manuel-normes-apa/>
- Depelteau, F. (2000). *La démarche d'une recherche en sciences humaines*. De Boeck.
- Desbrosses, S. (2007, 20 décembre). Attitudes : Les origines du concept. studylibfr.com. <https://studylibfr.com/doc/2081963/attitudes---les-origines-du-concept>
- Gaël, M. (2017). *Entretien exploratoire, analyse, synthèse*. Scribd. <https://urlr.me/x2sXf>
- Gaspard, C. (2019, 30 octobre). *L'entretien semi-directif : définition, caractéristiques et étapes*. Scribbr. Récupérer le 16 février 2022, de <https://www.scribbr.fr/methodologie/entretien-semi-directif/>
- Gaspard, C. (2020, 08 Janvier). *Analyse de discours : définition générale, méthodologie et exemple*. Scribbr. Récupérer le 20 Mars 2022, de <https://www.scribbr.fr/methodologie/analyse-de-discours/>
- Gay, T. (2004). *L'indispensable de la sociologie*. Studyrama.
- Gilbert, P., Guérin, F. et Pigeys, F. (dir). (2005). *Organisations et comportements : Nouvelles approches, nouveaux enjeux*. Dunod.
- Grafiati, (2024). *Grafiati : Générateur de références et citations en ligne*. <https://www.grafiati.com/fr/>
- Grawitz, M. (2001). *Méthodes des sciences sociales*. DALLOZ DELTA, 10^e éd.
- Guillaume, R. (2020, 11 mai). *Réaliser une analyse thématique de contenu* [Vidéo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=mLMsN_yBbD0
- Hand'Comm, (2017). *Transcription et retranscription*. Handcomm. Récupérer le 15 Mars 2022, de <https://handcomm.fr/transcription-et-retranscription/#>
- Jambon, C. (2014, 15 août). *Quelle est la différence entre punition et sanction ?* – Educavox.fr. <https://www.educavox.fr/formation/analyse/quelle-est-la-difference-entre-punition-et-sanction>
- Levy, F. (2016). *Implication et engagement. Est-ce la même chose ?* Frédéric LEVY Coaching. <https://urlr.me/rJ73x>
- Merlet, P., et Cuq, M. L. (2006). *Le petit Larousse illustré*. Larousse.
- Michelik, F. (2008). La relation attitude-comportement : un état des lieux. *Ethique et économie*, 6 (1). <https://urlr.me/JX3x6>

- Phaneuf, M. (2013). Quelques repères pour évaluer les attitudes et les comportements professionnels en soins infirmiers. *Infj ressources*, 23. Récupérer le 27 Octobre 2018, de <https://docplayer.fr/16049117-Quelques-reperes-pour-evaluer-les-attitudes-et-les-comportements-professionnels-en-soins-infirmiers.html>
- Place, L. (2014). *Les attitudes au travail*. Interactions sociales au travail. <https://ubpsycho.files.wordpress.com/2014/04/les-attitudes-au-travail2.pdf>
- Vaidis, D. (2006). Attitude et comportement dans le rapport cause-effet : Quand l'attitude détermine l'acte et quand l'acte détermine l'attitude. *Linx*, (54), 103–111. <https://doi.org/10.4000/linx.507>
- Van Campenhoudt, L., Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. DUNOD, 4^e éd.
- Vandenberghe, C. (2019). Engagement organisationnel. Dans : Gérard Valléry éd., *Psychologie du Travail et des Organisations* : 110 notions clés (pp. 179-182). Dunod. <https://doi-org.sndl1.arn.dz/10.3917/dunod.valle.2019.01.0179>
- Zaddem, F. (2011). *Cours : Comportement organisationnel (2010/2011)*. studylibfr.com. <https://urlr.me/snmMH>