

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANANGEMENT

ENSM. P.U. KOLÉA



Thèse présentée pour l'obtention du diplôme
de Doctorat LMD en Sciences de Gestion
Option : Management par la Qualité

**ANALYSE DE LA PRODUCTIVITE DU TRAVAIL FEMININ
DANS LE SECTEUR TELECOM
EN ALGERIE CAS : GROUPE ALGERIE TELECOM**

Présentée par :

Lamia NEDIL

Encadré par :

Dr. Messaoud ZEROUTI

Membres du jury:

M. Amine FERROUKHI, Professeur à l'ENSM, Président

M. Messaoud ZEROUTI, Maitre de Conférences « A » à l'ENSM, Rapporteur

M. Abdelhamid KERNANE, Professeur à l'ESSS, Examineur

Mme Sabah FADEL, Maitre de Conférences « A » à l'ENSM, Examinatrice

Mme. Djamila TOUMI, Maitre de Conférences « A » à l'ENSM, Examinatrice

M. Mohamed KADI, Maitre de Recherche « A » au CREAD, Examineur

Année Universitaire 2020 / 2021

RÉSUMÉ

L'objectif de notre recherche est d'analyser de la productivité du travail féminin dans le secteur Telecom en Algérie, notamment le groupe Algérie Telecom. Cette recherche a pour but d'identifier les variables économétriques et latentes ayant un impact significatif sur la productivité du travail dans le secteur des Télécoms en Algérie et plus particulièrement par rapport au genre féminin.

Pour ce faire, nous avons procédé en deux temps. Dans un premier, nous avons analysé la productivité du travail globale au sein du groupe Télécom. Dans un second temps, nous avons traité les deux sexes féminin et masculin séparément en se basant sur des notions qualité que ce soit comme outils ou bien comme norme ISO. Pour cela, nous avons adopté deux approches : quantitative et qualitative. Aussi une analyse comparative en utilisant des outils qualité comme le Lean Six Sigma, et les analyses statistiques, tel que les statistiques descriptives et les tests d'hypothèses. Cette approche sera inductive et déductive en même temps. A cet effet, des entretiens et des enquêtes par sondages aléatoires ont été réalisés afin d'identifier les variables économétriques, latentes. Par ailleurs, l'approche socioéconomique a été mobilisée pour vérifier la validité de nos hypothèses. Les résultats de notre modélisation montrent que les variables qui ont un impact significatif et positif sont : l'absentéisme, la rémunération, le comportement, l'accès aux informations, la formation adéquate et la motivation. Par contre, les variables qui ont un impact significatif et négatif sont : la qualité de service, la réactivité de l'information, la compétence, le besoin et le soutien social. Par ailleurs, après avoir analysé et modélisé les variables, il nous a été constaté que le personnel féminin contribue plus à la productivité du travail que le personnel masculin au niveau du Groupe Algérie Telecom, malgré les contraintes que les femmes rencontrent dans leurs lieux de travail, ces dernières n'occupent pas de postes de responsabilités, elles sont stressées, et leurs taux d'absentéisme est élevé, mais aussi, il faut savoir que le personnel féminin a un meilleur comportement, il est très accessible aux informations et sa réactivité est élevée, il est plutôt motivé par l'attitude décisionnelle contrairement au personnel masculin. Enfin, un plan d'amélioration comportant des actions correctives et préventives sont proposés pour le groupe Algérie Telecom afin d'aider le groupe Algérie Télécom à améliorer la productivité du travail.

Mots clés : Management par la Qualité – La Gestion des Ressources Humaines – La Performance – le Secteur des Télécoms en Algérie, – La Productivité du Travail.

ABSTRACT

The objective of our research is to analyze the productivity of women's work in the Telecom sector in Algeria, in particular the Algeria Telecom group. The aim of this research is to identify econometric and latent variables that have a significant impact on labour productivity in the Telecoms sector in Algeria and more particularly in relation to the female gender.

We did this in two stages. In a first, we analysed the productivity of the overall work within the Telecom Group. In a second step, we treated the two female and male genders separately based on notions of quality, whether as tools or as an ISO standard. To do this, we adopted two approaches: quantitative and qualitative. Also a comparative analysis using quality tools like Lean Six Sigma, and statistical analyses, such as descriptive statistics and hypothesis testing. This approach will be inductive and deductive at the same time. For this purpose, interviews and random sample surveys were carried out in order to identify econometric, latent variables. In addition, the socio-economic approach was used to verify the validity of our assumptions.

The results of our modelling show that the variables that have a significant and positive impact are: absenteeism, remuneration, behaviour, access to information, adequate training and motivation. On the other hand, the variables that have a significant and negative impact are: quality of service, responsiveness of information, competence, need and social support.

Moreover, after analysing and modelling the variables, we found that female employees contribute more to labour productivity than male employees at the Algeria Telecom Group level, Despite the constraints women face in their workplace, women do not occupy positions of responsibility, they are stressed, and their absenteeism rates are high, but it is also important to know that female staff have better behaviour, it is very accessible to information and its responsiveness is high, it is rather motivated by the decision-making attitude unlike the male staff.

Finally, an improvement plan including corrective and preventive actions is proposed for the Algeria Telecom group to help the Algeria Telecom group to improve labour productivity.

Key-words:

Management by Quality - Human Resources Management - Performance - The Telecom Sector in Algeria, - Work Productivity.

ملخص

إن الهدف من بحثنا يتلخص في تحليل إنتاجية عمل المرأة في قطاع الاتصالات في الجزائر، وخاصة مجموعة الاتصالات الجزائرية. والهدف من هذا البحث هو تحديد المتغيرات الاقتصادية والكامنة التي لها تأثير كبير على إنتاجية العمل في قطاع الاتصالات في الجزائر، ولا سيما فيما يتعلق بنوع الجنس بين النساء.

ولقد فعلنا هذا على مرحلتين. أولاً، قمنا بتحليل إنتاجية العمل الإجمالي داخل مجموعة الاتصالات. وفي خطوة ثانية تعاملنا مع الجنسين بشكل منفصل استناداً إلى مفاهيم الجودة، سواء كأدوات أو كمعيار للتوحيد القياسي. ولتنفيذ هذا، تبيننا نهجين: الكمي والنوعي. تحليل مقارن باستخدام أدوات الجودة مثل معايير سيجما 6 الأساسية والتحليلات الإحصائية، مثل الإحصاءات الوصفية واختبار الفرضية. سيكون هذا النهج استقرائي واستنباطي في الوقت نفسه. ولهذا الغرض، أجريت مقابلات واستطلاعات عشوائية لعينة من أجل تحديد المتغيرات الاقتصادية الكامنة. وبالإضافة إلى ذلك، استخدم النهج الاجتماعي الاقتصادي للتحقق من صحة افتراضاتنا.

وتبين نتائج نمذجتنا أن المتغيرات التي لها تأثير كبير وإيجابي هي: التغيب عن العمل، والأجور، والسلوك، والوصول إلى المعلومات، والتدريب الكافي، والتحفيز. ومن ناحية أخرى، فإن المتغيرات التي لها أثر كبير وسلبى هي: نوعية الخدمة، واستجابة المعلومات، والكفاءة، والحاجة، والدعم الاجتماعي.

علاوة على ذلك، وبعد تحليل المتغيرات ووضع نماذج لها، وجدنا أن العوامل يساهم في إنتاجية العمل أكثر مما يساهم به الموظفون الذكور على مستوى مجموعة الاتصالات الجزائرية، وعلى الرغم من القيود التي تواجهها المرأة في مكان العمل، إلا أن النساء لا يشغلن مناصب المسؤولية، كما تم التشديد على أن معدلات تغييبهن مرتفعة، ولكن من المهم أيضاً أن نعرف أن الموظفات لهن سلوك أفضل، وأن المعلومات متاحة للغاية وأن استجابتهن عالية، وأن الدافع إليها هو موقف صنع القرار على عكس الموظفين الذكور.

وأخيراً، يقترح وضع خطة لتحسين العمل تشمل إجراءات تصحيحية ووقائية لمجموعة الاتصالات الجزائرية لمساعدة مجموعة الاتصالات الجزائرية على تحسين إنتاجية العمل.

كلمات المفتاح :

إدارة الجودة - إدارة الموارد البشرية - الأداء - قطاع الاتصالات في الجزائر - إنتاجية العمل.