



Université Abderrahmane Mira de Béjaïa.
Faculté des Sciences Humaines et Sociales.
Département des Sciences Sociales.

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master en sociologie.
Option : Sociologie de travail et des ressources humaines.

Thème :

L'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de l'entreprise.

**Etude pratique : « l'entreprise des Corps Gras Labelle Béjaïa ».
(CO.G.B)**

Réalisé par :

AFIA Fatsah

FOUGHALI Mabrouk

Encadré par :

D^r : SOUALMIA Abderrahmane.

2018 / 2019



Remerciements

Dieu merci

Nous tenons à remercier tous ceux et toutes celles qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail nous leurs en somme profondément reconnaissants.

Nous tenons à exprimer nos vifs remerciements, notre sincère gratitude et reconnaissance :

A notre promoteur et enseignant Dr SOUALMIA Abderrahmane pour Son Suivi, ses conseils, sa disponibilité et son accompagnement tout au long de cette expérience, avec beaucoup de patience et de pédagogie qui nous ont été précieuses.

Au département des Sciences Humaines et Sociales partant des agents de sécurité jusqu'au chef de département.

Nous remercions également l'ensemble du personnel de l'entreprise CO.G.B la belle qui nous ont accordé de leur temps.

Pour conclure, nous tenons aussi à remercier tous ceux qui ont contribué de près et de loin à l'accomplissement de ce mémoire de fin de cycle.

Fatsah & Mabrouk





Dédicaces

*C'est avec profonde gratitude et sincères mots, que nous
dédions ce modeste travail à nos chers parents ; qui ont
sacrifié leur vie pour notre réussite J'espère qu'un jour, nous
pourrions leurs rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour nous,
que DIEU leurs prête bonheur et longue vie.*

Ainsi nous le dédions à nos frères et sœurs

Et nos neveux et nièces

À nos chères tantes et chers oncles.

À nos cousins et cousines

À nos chers amis sans exception

*Et à toutes les personnes qui nous sont très chères et qui nous
ont aidés de près ou de loin à finaliser ce travail.*

Fatsah & Mabrouk



Liste des abréviations :

Abréviation	Signification
CO.G.B	Corps Gras de Bejaïa
ISP	Internet service provider
NT	Nouvelles technologiques
NTIC	Nouvelles technologie d'information et de communication
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique.
ERP	Entreprise Resource planning
GSM	Globale positioning système
GDI	Contrat a durée indéterminé
E-RH	Electronique ressources humaines
E-mail	La messagerie électronique
E-commerce	Le commerce électronique
ISP	Internet service provider
PME	Petite et moyenne entreprise
E.N.C.G	Entreprise nationale des corps gras
DRH	Département de gestion des Ressource humaine

La liste des tableaux :

Tableau	Titre	Page
N°01	Capacité de production de CO.G.B Labelle tonnes/ jours	50
N°02	L'évolution de chiffre d'affaire de CO.G.B Labelle entre 2012 à 2016	51
N°03	Les différents types de produits de CO.G.B Labelle	54
N°04	La répartition de la population enquêtée selon le sexe	55
N°05	La répartition de la population enquêtée selon l'âge	56
N°06	La répartition de la population enquêtée selon la situation familiale	56
N°07	La répartition de la population enquêtée selon la catégorie professionnelle.	57

Liste des figures :

Figure	Le titre des figure	Page
N°01	Historique de l'entreprise Labelle	43
N°02	L'évolution du chiffre d'affaire en millions de dinars	52

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Sommaire

Introduction généraleI

Partie théorique

Chapitre I : cadre méthodologique de la recherche.

1. Les raisons du choix du thème.....	4
2. Les objectifs de la recherche	4
3. La problématique.....	6
4. Les hypothèses.....	9
5. Définition des concepts clés.....	10
5.1.Les nouvelles technologies de l’information et de la communication..	10
5.2.L’information.....	11
5.3.La technologie.....	11
5.4.L’entreprise.....	12
5.5.La communication.....	12
5.6.L’organisation.....	12
6. La pré-enquête.....	14
7. La méthode et la technique de recherche.....	15
8. Présentation de la population d’étude.....	16

Chapitre II : les nouvelles technologies de l’information et de la communication dans l’entreprise.

1. Définition des TIC.....	17
----------------------------	----

2. Historique des TIC.....	17
3. L'usage des TIC.....	19
4. Les composants des TIC.....	19
5. La typologie des TIC.....	21
6. La classification des différents types de TIC.....	24
7. Le rôle des TIC.....	24

Chapitre III : les NTIC et l'organisation de l'entreprise.

1. Les principales évolutions de l'organisation.....	26
2. Les TIC et la ressource humaine.....	28
3. L'impact organisationnel des TIC.....	29
4. Les TIC et l'économie de l'entreprise.....	30
5. Les TIC et l'organisation du travail.....	31
6. Le rôle des TIC dans l'entreprise.....	34
7. Les caractéristiques des TIC.....	35
8. Les avantages et les inconvénients des TIC.....	37

Partie pratique

Chapitre IV : Analyse et interprétation des résultats du terrain :

1. Présentation de l'organisme d'accueil.....	39
2. Analyse et interprétation des résultats de terrain.....	55
3. Présentation des résultats des deux hypothèses.....	63

Conclusion.

Liste bibliographique.

Annexes.

Introduction générale

Introduction

A partir de l'avènement de la mondialisation et de la globalisation, les organisations développent de plus en plus de nouvelles technologies tant sur le plan administratif que technique.

Le développement et la généralisation continue de l'informatique, de l'audiovisuel, des télécommunications, aussi que les importantes évolutions technologiques en matière de production et de diffusion de l'information qui occupent une place de plus en plus importante au niveau mondial. Cet important apport technologique a boosté de façon considérable le développement mondial.

Grâce à l'utilisation des TIC, on se permet de communiquer beaucoup plus facilement mais aussi ça nous permet de transmettre des informations numériquement et n'importe où dans le monde qui est devenu un petit village grâce à ces importantes innovations. Une véritable révolution sociétale et économique est en train de prendre durablement place.

De nombreuses organisations font appel aux nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le but de perfectionner leurs domaines, d'augmenter leurs productivités et de minimiser leurs couts. Étant donné que ces moyens permettent l'amélioration des activités et assurent plus d'efficacité dans le travail.

La diffusion des TIC s'est fait plus rapidement que ce qu'était prévu. Plus de la moitié de la population mondial aujourd'hui a un accès aux TIC, notamment grâce à la révolution du téléphone mobile. L'accès à ces nouvelles technologies devient plus aisé, leur rôle dans le développement socio-économique des pays, notamment arabes, est une thèse de plus mise en avant.

Introduction générale

Actuellement, les nouvelles économies, Net économique, E-commerce, font l'objet de nombreuses recherches. C'est pourquoi l'évolution technologique a conduit les sociétés modernes à adopter des nouvelles formes de travail.

C'est dans ce contexte que nous vous élaborerons une recherche portant sur le thème « l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de l'entreprise ». Enfin, pour obtenir des résultats relatifs à l'objectif de notre recherche sur le terrain dont l'objectif est de découvrir la réalité d'usage des TIC au sein de l'entreprise des corps gras Labelle Bejaïa. (CO.G.B)

Pour se faire, nous avons répartie notre travail en deux parties qui sont les suivantes :

Une partie théorique qui se compose de trois chapitres : le premier chapitre est consacré à la présentation de cadre méthodologique de la recherche, là où on a développé les points suivants : les raisons de choix de thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, définition des concepts clés, la méthode et la technique utilisée, le choix de l'échantillon, et les difficultés rencontrées.

Le deuxième chapitre consiste à la présentation des TIC dans l'entreprise, définitions et historique, l'usage les composants et leurs typologies, la classification des différents types et leurs rôles. Ensuite, le troisième chapitre porte sur l'organisation de l'entreprise aperçu comme principale évolution de l'organisation des TIC et la ressource humaine, leur impact organisationnel, les TIC et l'économie de l'entreprise, l'organisation du travail : ses caractéristiques, ses avantages ainsi ses inconvénients.

En suite la partie pratique qui se compose d'un chapitre qui consiste à la présentation de l'organisme d'accueil « CO.G.B » suivi d'une analyse des données puis l'analyse des hypothèses.

Introduction générale

Enfin nous avons élaboré une conclusion générale, la liste bibliographique et les annexes.

Partie théorique

Chapitre I
Cadre
méthodologique de la
recherche

1. Les raisons de choix de thème :

Le choix de thème « l'usage des TIC sur l'organisation de l'entreprise des corps gras Bejaia la belle »

1.1. Les raisons subjectives :

- Acquière des connaissances sur le thème proposé. Avoir le diplôme de fin de cycle en « Sociologie du travail et des ressources humaines ».
- Avoir une expérience de terrain dans le domaine d'organisation de travail.
- Pour connaître plus sur les TIC dans l'organisation de l'entreprise.

1.2. Les raisons objectives :

- Étudier et comprendre les TIC, est leur importance dans l'organisation de l'entreprise.
- Le sujet de TIC est très intéressant car il est en évolution.
- Définir le rôle et l'usage des TIC au sein de l'entreprise « la belle Bejaia »
- Le manque d'étude sur le thème TIC et leur usage dans les entreprises algériennes.

2. Les objectifs de la recherche :

Chaque étude a pour but d'atteindre un ou plusieurs objectifs qui se diffèrent selon la nature du sujet traité et par conséquent, notre propre recherche a pour objectif de :

- Montrer l'importance de l'utilisation des NTIC dans les milieux professionnels.
- Découvrir la pratique et l'usage des TIC d'une façon générale.
- Améliorer notre connaissance sur les TIC dans l'organisation de l'entreprise.
- Connaitre la réalité et la nature des TIC dans l'organisation de travaille au sein de l'entreprise.
- Savoir si l'entreprise des corps gras Bejaia la belle utilise les NTIC et plus précisément dans l'organisation dans l'entreprise.

- L'évaluation de l'intégration des TIC dans la gestion des ressources humaines au sein de l'organisme.

3. La problématique :

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication prennent de plus en plus de place ces dernières années dans notre vie quotidienne. Elles sont présentes dans de nombreux secteurs comme dans l'informatique, la médecine, l'agriculture, mais aussi dans notre vie personnelle et dans la société en générale.¹

Pour les entreprises, l'adaptation aux nouvelles conditions du marché mondial ne peut se faire sans l'appropriation des TIC. Devient des outils incontournables pour conserver un avantage concurrentiel. Son développement rapide dans l'économie génère des mutations systémiques susceptibles d'affecter tous les acteurs de l'économie.

L'information est une véritable clé de l'efficacité de l'organisation des systèmes économiques, l'évolution des technologies de l'information et de la communication permet d'avoir accès à un cout relativement faible, à des quantités considérables d'informations qui autrefois étaient l'apanage de groupe restreint. Ces NTIC ont supprimés ou atténué nombre de barrière qui restreignait l'accès à ces informations telles que la distance géographique, la contrainte temporelle. En outre, ces nouvelles technologies encouragent la codification de l'information, d'où un accès facilité, cet accès facilité concerne à la fois les organisations de l'économie sociale (coopération, mutuelle association que les individus considéré séparément.²

L'utilisation des TIC en général et de l'internet en particulier génère quasi-automatiquement la possibilité pour d'autre organisations de découvrir les activités d'un acteur particulier, mais également accroît les possibilités de collaboration de travail en réseau avec d'autre acteurs.

¹ France heuri, les TIC au cœur de la transformation des entreprise, INF 9013, p05.

² Sandoss ben Abid et Gilles Grolleau, les NTIC un instrument potentiel au service de l'économie sociale, 2003/1 (n :17), page 139 / 140.

En effet, les technologies de l'information et de la communication permettent un meilleur accès à l'information pour l'ensemble du personnel de l'entreprise, en facilitent le partage pour une plus grande performance de l'organisation, rendent l'information accessible aux salariés, réduisent les coûts de transmission de la croissance de la communication, et décentralisent la décision. Comme les technologies de l'information et de la communication comportent des avantages par rapport à l'organisation du travail, peuvent entraîner une réduction de l'autonomie des employés, où elles permettent de rationaliser le travail, avec un meilleur suivi, et une meilleure traçabilité du travail produit.¹

Ainsi, elles deviennent une nécessité à fin que l'organisation soit capable d'assurer l'innovation qui devient un facteur clé de compétitivité actuelle, leur utilisation permet à l'organisation de contrôler ses système productifs (e-production), sa gestion commercial, financière et humaine (E-GRH) et informationnelle. Ainsi les TIC permettent aux entreprises d'adopter une structure organisationnelle efficace.²

Notre recherche, sur l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de l'entreprise, qui s'est déroulée à l'entreprise des corps gras Bejaïa LABELLE (CO.G.B). Tant de répondre aux questions suivantes :

Est-ce-que les nouvelles technologies de l'information et de la communication influencent positivement sur l'organisation de « l'entreprise des Corps Gras Labelle Bejaïa » ?

Les questions secondaires :

- Quel est l'importance de l'usage des TIC dans les entreprises ?

¹ INRS : le stress au travail, extrait du site : [www./NRS .FR](http://www./NRS.FR), p02, consulté le 10/06/2019 à 12h33.

² WWW. researchgate.net, l'impact des TIC sur l'organisation request. PDF, consulté le 10/06/2019 à 13h02.

- Comment les TIC contribuent au changement du fonctionnement de l'organisation du travail au sein de l'entreprise. ?

4. Les hypothèses :

Selon « Raymond Quivy » l'hypothèse traduit par définition cet esprit de découverte qui caractérise tout travail scientifique. Fondée sur une réflexion théorique et sur une connaissance préparatoire du phénomène étudié (phase exploratoire) elle se présente comme une présomption non gratuite portant sur le comportement des objets réel étudiés.

L'hypothèse procure à la recherche un fil conducteur particulièrement efficace qui, à partir du moment où elle est formulée.¹

À partir de cette définition, on peut constater que grâce aux hypothèses qu'on accède de l'étape abstraite vers l'étape concrète du phénomène de recherche. Vis-à-vis de la question qu'on a posée dans la problématique.

Aussi est une explication provisoire de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes.

Première hypothèse :

L'utilisation des TIC dans les lieux de travail facilite la gestion et l'organisation de l'entreprise.

Deuxième hypothèse :

L'usage des TIC contribuent aux changements dans la manière d'effectuer des tâches dans l'entreprise.

¹ Raymond quivy Luc van campenhoud. TIC manuel de recherche en science sociales.3^{ème} éd, DUNOD, Paris 2006, page 113.

5. Définition des concepts clé :

Pour mieux comprendre notre thème de recherche. « Le concept n'est pas seulement une aide pour percevoir, mais une façon de concevoir » Donc il est utile de présenter quelque concept liés à notre thème, et qui sont les suivants :

5.1. Les NTIC :

❖ Définition systémique :

Les TIC c'est l'ensemble des technologies utilisées dans le fonctionnement et la transformation et le stockage sous forme d'électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs et les communications et le réseau qui est reliées les appareils tel que le fax et d'autres matériaux. Peut-être défini aussi comme : « l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information sous toutes ces formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatiques et de télécommunication »¹

Par la suite nous désignerons par technologie de l'information et de la communication (TIC) l'ensemble des technologies qui sont associées à l'usage d'internet et de ses protocoles.²

❖ Définition opérationnelle :

Les TIC sont d'avantage présente pour faciliter la vie des employés, leurs permettent de travailler n'importe où, à n'importe quel moment dans des conditions plus aisées donc grâce a les moyens de communication une entreprise a la possibilité d'être à la disposition de ses clients et assurant ainsi sa réussite et son bon fonctionnement.

¹ BRUNO HENRI et Maurice IMBERT : « DRH : tirez parti des technologies » éd : d'organisation paris, avril, 2002, P 02.

² ABDELKADER RACHEDI, *L'impact des tics sur l'entreprise*. Etude de cas : la société de sonal gaz de w : Saida mémoire de magister. <http://www.memoireonline.com>, 2006 p 14.

5.2.L'information :

❖ Définition systémique :

L'information c'est une connaissance communiquée par un message transmis par un individu à un autre individu. L'information implique dans la communication c'est à dire un échange d'information entre deux ou plusieurs personnes et l'information implique aussi un code commun de compréhension de contenu communiquer. Ce code concerne à la fois la forme de message est sa signification.¹

❖ Définition opérationnelle :

L'information peut être parlée ou écrite et consiste à savoir ce qui se passe, qu'il s'agisse de l'état du monde ou dans la vie d'un interlocuteur, ce qu'on a vu, ni entendu directement.

5.3.Technologie :

❖ Définition systémique :

C'est la combinaison de ressources et de technique permet à une organisation de créer un produit ou un service. La concurrence entre la structure et la technologie est un élément majeur de l'organisation.²

❖ Définition opérationnelle :

Est l'application d'une technique de conception a des réalisations d'un produit. Leur objectif pouvant être amélioré son image, ou d'augmenter les cantates avec des clients potentiels.

¹ SERGE Cacaly et autre, dictionnaire de l'information, 3^{ème} éd, Armand colin, paris France, 2008, p 137

² Melissa SAADOUN, technologie de l'information et management, éd, HERMES, sciences publication, paris 2000.

5.4.L'entreprise :

❖ Définition systémique :

L'entreprise est une unité de production originale, caractéristique de capitalisme. Formé d'un groupe hommes travaillant ensemble à des postes différentes, en vue de produire des biens à vendre avec profit sur le marché. Mais c'est aussi un groupe social do utilité en dehors du profit, objectif comme relation, information.¹

5.5.La communication :

❖ Définition systémique :

Selon Durkheim, la communication est comme une interaction au sein d'un réseau ou s'échangent et partagent des représentations collectives.²

❖ Définition opérationnelle :

La communication est l'action de transmettre une information d'un émetteur a récepteur via un canal. Alors la définition de chaque terme de la notion NTIC, concernent la définition générale de cette notion, les NTIC figurent comme l'ensemble des technologies informatique utilisées pour traiter, modifier et échanger l'information.

5.6.L'organisation :

❖ Définition systémique :

L'organisation est un élément essentiel de l'efficacité d'une entreprise. Tout fois il est difficile de savoir comment améliorer l'organisation des différents services de l'entreprise des mesures permettant d'améliorer son fonctionnement.

L'organisation a pour but de faciliter la qualité et la rapidité des échange internes (information, produit, dossiers, données informatique...).

¹ DALLOZ, lexique des sciences sociales, 8^{ème} éd, 2004, page151.

² Laetitia Lethielleux. L'essentiel de la GRH .5^{ème} éd, Gualino, paris, 2011, page 91.

L'organisation ne peut donc se réduire à un modale « type » de mis en place par la direction, c'est bien un ensemble de processus de structuration de service, d'organisation et gestion des collaborateurs qui contribueront à réaliser les missions quotidiennes de manières plus efficace. ¹

Donc nous avons constatés par cette définition que l'organisation de l'entreprise qui est l'action règlementées et une combinaison de moyens en vue réaliser le projet. Donc organiser c'est développer un ensemble de procédures et règles évolutives qui, associées à des ressources auront pour but de répondre aux objectifs de l'entreprise.

¹ [http://w.w.w.leblogdudirigent.com/la définition de l'organisation dans une entreprise](http://w.w.w.leblogdudirigent.com/la_définition_de_l'organisation_dans_une_entreprise). Consulté le 27 février 2019.à 13h20.

6. La pré-enquête :

La pré-enquête est la première confrontation avec le terrain (l'entreprise des corps gras Bejaia LABELLE) donc c'est la première étape dans la réalisation de notre travail, dans le but de confirmer l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication de recherche dans cet établissement ce qui va nous permettre de constituer une problématique plus précise, et surtout de construire nos hypothèses ainsi que pour le choix de la technique et la méthode suivie.

Notre pré-enquête s'est déroulée au début de mois février 2019 dont on a réalisé des entretiens exploratoires ou on a pris 5% de la population mère dont il réunit les trois catégories existé dans l'entreprise (cadres, agents de maîtrise et agents d'exécution) ce qui insiste sur la valorisation de notre guide d'entretien pour l'enquête finale.

7. La méthode et la technique utilisée :

7.1. La méthode :

C'est la procédure logique d'une science. C'est à dire l'ensemble des pratiques particulières qu'elle met en œuvre pour que le cheminement de ses démonstrations et de ses théorisations soient claires, évidentes et irréfutables.¹

Le choix de la méthode est lié directement à la nature de notre thème qui consiste à comprendre l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de « l'entreprise des corps gras Bejaia la belle » donc nous avons opté la méthode qualitative.

Nous avons dû se référer à cette méthode vu que les NTIC jouent un rôle très important et indispensable dans l'organisation d'un organisme dont nous avons interrogé 10 enquêtés qui rassemble les trois catégories (cadre, agent de maîtrise, agent d'exécution) qui sont des employés permanant (CDI).

7.2. La technique :

« C'est un moyen précis pour atteindre un résultat partiel à un niveau et à un moment précis de la recherche, cette attente de résultat est directe et relevé du concret, du fait observé, de l'étape pratique et limitée. »²

Après avoir choisis la méthode qualitative comme démarche la plus adéquate à notre thème de recherche, il est clair que c'est l'entretien qui s'impose comme technique de collecte d'information et plus précisément l'entretien semi-directif qui permet aux enquêtés de s'exprimer librement afin de réunir des informations et de privilégier la richesse et la diversité des réponses.

Après avoir choisis la méthode qualitative comme démarche la plus adéquate à notre thème de recherche, il est clair que c'est l'entretien qui s'impose comme

¹ AKTOUF, O (1987). « Méthodologie des science sociales et approche qualitative des organisation » une introduction à la démarche classique et une critique. Montréal : les presses de l'Université de Québec. Page 27.

² Ibid. page 27.

technique de collecte d'information et plus précisément l'entretien semi-directif qui permet aux enquêtés de s'exprimer librement afin de réunir des informations et de privilégier la richesse et la diversité des réponses.

8. Présentation de la population d'étude :

La population étudiée est un ensemble d'éléments ayant une ou plusieurs caractéristiques en commun qui les distinguent d'autres éléments et sur lesquels porte l'investigation. Pour que notre recherche soit valide et réalisable on doit déterminer la population qui va être le sujet de cette investigation.

Compte tenu du nombre important des personnels de CO.G.B et de l'impossibilité de l'étudier tout entière, nous avons limité notre échantillon au nombre de 10 enquêtés que nous estimons assez représentatif pour notre étude qui représente 10% de la population mère qui contient 113 employés, on a touché toutes les catégories socioprofessionnelles existant dans l'entreprise qui sont variés (agents d'exécution, agents de maîtrise et cadres) qui sont des employés permanents (CDI).

Chapitre II
Les nouvelles
technologies de
l'information et de la
communication dans
l'entreprise

1. Définition des TIC :

Depuis quelques années, les modes de communication ont évolué la technologie, et tout en gardant ses racines, la communication s'est vue offert des canaux d'échanges des plus privilégiés notamment avec les NTIC qui ont révolutionnées complètement les techniques communicationnels.

Les nouvelles technologies d'information et la communication représentent tous les outils à notre disposition en termes de télécommunication d'informatique, d'audio-visuel, d'internet, de multimédias.

2. Historique des TIC :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues partie intégrante de la vie quotidienne des ménages et fournissent progressivement un mode d'accès élargir pour les biens et services de l'entreprise. Avec la baisse tendancielle des prix des équipements numériques. (Informatique, électronique, grand public abonnement au réseau internet). Et l'essor de haut débit, la multiplication rapide de nouvelles fonctionnalités des équipements leur diffusion et leur utilisation se sont intensifiées et démocratisées

Cependant la fracture numérique s'atténue alors que la convergence numérique. Progresse grâce à des débits plus élevés. Les entreprises se trouvent dans un monde de numérisations on elles travaillent fréquemment sur des micros-ordinateur connectés à un réseau. Faisant suite à l'invention de l'ordinateur, les NTIC se sont développé sur plusieurs périodes historiques :

Années 60 : sont caractérisées par l'autoniatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion de stocks, facturation. ...)

Années 70 : pendant cette période, le point a été mis sur l'automatisation des processus de production dont le développement de la robotique et productique afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.

Années 80 : ces années sont caractérisées par l'automatisation du travail de bureau (micro-ordinateurs et bureautique).

Années 90 : ces années ont marqué l'accession de l'Internet permettent de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance de courrier électroniques. La productique est l'ensemble des techniques informatiques de mise en œuvre des systèmes de production automatisés.

Donc elles regroupent des techniques nécessaires, utiles considérées comme une ressource pour manipuler l'information, en particulier les ordinateurs, programmées et réseau, pour la convertir, le stocker, la gérer, la transmettre, et la retrouver. Les TIC sont les outils qui ont permis dans un premier temps de passer de l'ère manuelle à l'ère automatique. La révolution entraînée par l'utilisation des TIC a été de changer les modes de communication dans l'entreprise en effet elles sont à la base de l'économie du savoir.

Elles permettent de stocker, traiter et diffuser un volume croissant de données rapidement et à moindre coût et elles sont une source de plus en plus importante de gain de productivité.

A partir de 2000 : l'Internet a connu une explosion et le développement des moyens de communication (le commerce électronique). « L'information est désormais accessible incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu du monde grâce aux mails et téléphones mobiles ».¹

En Algérie, au milieu des années 90 et particulièrement en 1991 l'Internet a fait son entrée par le biais de l'association algérienne des utilisateurs d'Unix et

¹ BELKHIRI, ALI – les enjeux des NTIC pour les entreprises algériennes, in : la revue des sciences commerciales, institut national de commerce, page 38. (Mémoire Zerrouk)

la collaboration de l'association des scientifiques. (ASA) à travers une connexion avec l'Italie.

En 1993 : le CERIST, une structure universitaire publique devient l'unique fournisseur d'accès aux services internet ou ISP (internet service provider), en suite en 1998 il avait une ouverture du domaine aux opérateurs privé et durant l'année 1999 il avait une exploitation de ces réseaux mais l'ouverture réellement aux concurrents privés était en mars 1999 avec un m'ombre de 18 fournisseurs de services. Internet (FAIZ OU ISP).

3. L'usage des TIC :

La question de l'usage des TIC pourrait être traitée de différentes manières qui impliquent une étude sur le degré de l'utilisation des fonctionnalités de ses outils par leurs utilisateurs. Ainsi il est remarqué qui exploiter le potentiel des outils TIC. Pour améliorer la performance implique nécessairement une certaine évolution des méthodes de travail individuelle et collective.

Les TIC misent en œuvre ces dernières années, ont apporté des améliorations par rapport au traitement de tâches intérieures dans les domaines : la réorganisation et amplification des processus de travail, libération des ressources qui était employé dans les tâches considérée, augmentation des bénéfices de l'entreprise, développement de nouveaux produits et services.

Pour permettre au processus d'usage d'émerger, il faut une mise en œuvre d'un processus d'innovation allant conjointement à l'organisation du travail et la fonctionnalité des outils utilisés.¹

4. Les composants des TIC :

¹ NACEUR MEBARKI, (2013) TIC et performance d'entreprise : étude d'impact cas de quelques entreprise algérienne, les cahiers du CREAD N°104, page 130.

Les TIC regroupent l'ensemble des ressources nécessaires pour manipuler de l'information et particulièrement des ordinateurs, programmes et réseaux nécessaires pour convenir, stocker, gérer, transmettre et retrouver.

- ✓ **L'ordinateur** : est une machine informatique qui permet de manipuler des données sous forme binaire (ou bits), cette machine permet de traiter des informations selon des séquences d'instruction prédéfinies.
- ✓ **Le modem** : est un périphérique servant à communiquer avec des utilisateurs distants. Il permet par exemple d'échanger (envoi / réception) des fichiers, des fax, de se connecter à internet, d'échange des e-mails, de téléphoner et de recevoir la télévision.
- ✓ **Le téléphone** : est un appareil de communication, initialement conçue pour transmettre la voix pour fonctionner le téléphone nécessite une infrastructure terrestre ou spatiale, le réseau téléphonique.
- ✓ **Le télécopieur ou téléfax** : est un appareil électronique qui convertit l'image de document en impulsion électrique pour les transmettre à un destinataire.
- ✓ **Le téléphone mobile** : est une infrastructure de télécommunication qui permet de communiquer par téléphone sans être reliées par câble à un central.
- ✓ **Global Positioning System (GSM)** : le global positioning system plus connu par son sigle GPS, que l'on peut traduire en française par system de positionnement mondial ou encore (en respectant le sigle) repositionnement par satellite, est le principal système de positionnement par satellite actuelle.
- ✓ **Le réseau informatique** : il s'agit d'un ensemble d'appareils électronique (ordinateur) géographiquement éloignés les uns des autres, interconnectés par des télécommunications, généralement permanentes qui permettent d'échanger des informations entre eux. Les opérations

réseau sont un concept d'organisation qui emploie de technologies informatiques.¹

5. La typologie des TIC :

5.1.L'intranet :

Vient de la juxtaposition de deux termes ; inter qui rappelle l'aspect fédérateur de cet ensemble de réseaux et net ; l'abréviation network qui signifie réseau en anglais.

Un intranet est un réseau informatique local utilisé uniquement à l'intérieur d'une entreprise ou d'une organisation quelconque. Ce réseau local utilise les mêmes technologies de communication qu'internet.

Un intranet est par définition interne à l'entreprise, que seules les personnes autorisées ont accès aux données. Toutefois, la plupart des intranets sont également créés afin d'être accessibles depuis n'importe où dans le monde, à condition d'avoir accès à un poste de travail connecté à Internet et de posséder les identifiants et les mots de passe nécessaires.²

L'intranet est donc une réponse professionnelle de l'entreprise au monde de l'internet qui a su prouver que l'ensemble de sa technologie en plus de son faible coût, était faible et parfaitement adaptable aux besoins de l'entreprise.

5.2.L'extranet :

Le terme extranet désigne un réseau internet dont l'accès est autorisé à un public extérieur restreint (clients fournisseurs, partenaires), constituant un réseau fermé.

¹ <http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC> . Consulté le (20 02 2019) à 12h.

² LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed, dictionnaire encyclopédique de sciences de l'information et de la communication, éd Ellipses, paris, 1997, p 199.

En réalité l'extranet n'existe pas dans l'entreprise mais il y a une liaison entre la poste et la société dont on utilise un mot de passe pour entrer dans le réseau de la poste afin de consulter le compte de la société et de transmettre les données au service finances et comptabilité.¹

L'extranet permet donc de s'approprier les outils d'internet tout en développant une infrastructure propre à l'entreprise et en contrôlant les problèmes de sécurité. Mais l'intranet reste tourné vers l'entreprise et ne permet pas de s'ouvrir vers ses partenaires extérieurs.

5.3.L'internet :

Représente le réseau de communication le plus utilisé, « il est de fait le réseau des réseaux parce qu'il est formé de plusieurs réseaux locaux. Les services de l'internet sont constitués par une messagerie électronique, des forums de discussions, le web, la transmission de textes et images donnant lieu à des applications interactives et de commerce électronique. Ce réseau accessible à partir d'une prise téléphonique est devenu un véhicule pour certaines formes de travail de groupe, en même temps, ce n'est qu'un réservoir gigantesque d'informations de toute sorte, indispensable pour les entreprises dans l'analyse de leur environnement ».²

L'internet est un réseau global d'ordinateurs permettant de se communiquer les uns avec les autres, il permet aussi aux entrepreneurs d'accéder à beaucoup d'informations concernant les concurrents, le marché de commercialisation et surtout donne la possibilité aux personnels de l'entreprise que ce soit les cadres ou les exécutants d'avoir l'accès à des informations concernant les produits qu'ils réalisent pour apporter des innovations pour la fabrication des autres produits

¹ DEMON- LUGOL Liliane, et autre, Communication des entreprises, stratégies et pratiques, 2^{ém} éd, Armand colin, Paris, 2006, p 23.

² BEZIER Patrick, Que reste-il-des NTIC ? Revue personnel, n° 437, éd ANDCP, Février, 2003, p 43-44.

qui sont plus demandés par les acheteurs et aussi offrir d'autres services qui vont aider l'entreprise à avoir une bonne réputation.

5.4. Le groupware :

- **Group** : désigne un processus international de travail en groupe.
- **Ware** : désigne un processus intégrant les outils logiciels.

Selon COURBON Jean-Claude, le « *le groupware est l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et /ou coopératif* ». ¹

Selon Peter et Trudy JOHNSON-LENZ, « *Le groupware est l'ensemble des processus et procédures d'un groupe de travail devant atteindre un objectif particulier plus les logiciels conçus pour faciliter ce travail de groupe* ». ²

Le groupware est une application informatique permettant à des personnes physiquement éloignées ou n'ayant pas de place de présence commune, de travailler de façon coopérative sur le même document. Il offre ainsi une meilleure complémentarité à la messagerie électronique. C'est aussi un logiciel qui permet à un ensemble de personnes de travailler en groupe. Ce genre de logiciel utilise tout type de réseau public ou privé et bien entendu Internet, Intranet et Extranet.

5.5. Le workflow :

C'est un ensemble de dispositifs techniques et logiciels permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux d'informations au sein du groupe de travail, le workflow assure l'automatisation des processus de circulation des documents mettant en jeu plusieurs acteurs dans une

¹ [http://www.techno-science.net / ? onglet=glossaire définition=269](http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire%20d%C3%A9finition=269) (consulté le 20/02/2019 à 13h 24)

² Ibid.

organisation. Ce type de logiciel s'appuie sur les technologies de l'information et de communication.

6. La Classification des différents types de TIC :

Selon les spécialistes la classification des TIC se fait sur la base de leur utilisation. Il existe plusieurs manières de classification des TIC, la plus simple, c'est celle qui introduit la distinction entre les TIC transactionnelle et analytiques concernent l'acquisition, le traitement et la communication des données qui concerne tous types de transaction au sein d'une organisation par contre les seconds, regroupent les outils d'aide à la décision conçus sur la base des modèles mathématiques à savoir :

- Les modèles dits descriptifs, par exemple : les modèles de prévision de cout, de stimulation etc...) qui ont la finalité de l'amélioration et de la compréhension des relations entre les entreprises.
- Les modèles normatifs ou manageriels qui sont des modèles conçus pour atteindre des cibles ou objectifs quantifient de la part des managers.

Les TIC suggèrent qu'on s'intéresse aussi aux effets intermédiaire, introduit par les télécommunications les logiciels. Et la formation, sur l'amélioration de la qualité de produit, l'amélioration de processus l'augmentation de la flexibilité, d'une part est au rôle des utilisateurs comme un déterminant potentiel de succès des TIC dans l'organisation d'autre part.¹

7. Le rôle des TIC :

La technologie est donc un instrument, mais pas n'importe lequel. C'est un instrument stratégique ; à travers lequel s'expriment des objectifs et des intérêts. Dans le domaine qui nous occupe, c'est-à-dire le rôle des TIC dans le changement organisationnel, il est utile de distinguer différents rôles assignés à la technologie.

¹ Ibid. p130.

- Le cas le plus répondu est sans doute celui où la technologie joue un rôle de facilitateur des changements. Les TIC permettent en effet une meilleure efficacité dans la gestion de production et dans la gestion des ressources humaines. Dans cette optique, les TIC offrent une panoplie, modulable et adaptable.
- La technologie peut aussi jouer un rôle plus fort, quand elle fournit une infrastructure des services financiers. Les TIC ne sont pas seulement un facilitateur de restructuration de la banque et de l'assurance, elles constituent également l'infrastructure de base des nouveaux services : monnaie électronique, guichets automatiques, banque et assurance en ligne, centres d'appel, etc. dans certains secteurs, les TIC ne sont pas seulement une panoplie d'outil de changement, elles constituent le support même de l'activité.
- La technologie peut jouer un rôle plus dynamique, quand elle sert d'incitante à l'innovation. Par exemple, le livre numérique, la presse en ligne, l'édition multimédia sont des opportunités d'innovation que des entreprises de presse et d'édition peuvent saisir en profitant du développement de l'internet et s'emparent de certaines de ses potentialités. D'une manière générale, le caractère ouvert des TIC est un incitant à l'innovation de produits, alors que nombreux auteurs déplorent que les TIC aient été jusqu'ici essentiellement utilisées comme facilitateurs d'innovation des procédés.
- En raison de sa nature systémique, la technologie peut aussi jouer un rôle de traducteur, c'est-à-dire matérialiser une stratégie de réorganisation abstraite. Les logiciels de gestion intégrée (ERP ou Enterprise Resource Planning) jouent ce rôle : ils traduisent en procédure le travail en applications informatiques une stratégie de rationalisation de la gestion comptable, logistique et administrative d'une entreprise. Enfin, combien de fois la technologie ne joue-t-elle pas simplement un rôle de

prétexte, quand elle est accusée d'être la cause du changement organisationnelle raté, de procédures inefficaces ou de dysfonctionnement mal géré.

Chapitre III
Les NTIC et
l'organisation de
l'entreprise

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication occupent une place croissante au sein de notre société. En effet plus ou moins consciemment les TIC sont présents. Leur influence qui ne fait que croître s'applique dans plusieurs domaines. Au niveau social, culturel mais aussi et surtout au niveau économique. Elles occupent une place importante dans les économies développées. Grâce à différentes applications dans l'organisation du travail elles sont souvent créatrices d'emplois et participent de manière non négligeable à la croissance économique.

1. Les principales évolutions de l'organisation :

Les organisations évoluent en fonction de la stratégie de l'entreprise, des fonctions à assurer et des activités développées. Mais, insérée dans un environnement mouvant et incertain, l'entreprise cherche en continu à s'adapter, souvent en s'inspirant de ce qui se fait ailleurs (notamment en pratiquant le benchmarking). D'où l'intérêt de suivre les grandes tendances d'évolution actuelles des organisations, parmi elles :

- Les structures plates caractérisées par la réduction du nombre de niveaux hiérarchiques et qui permettent :
 - ✓ D'accélérer la circulation de l'information, notamment verticalement (puisque les filières hiérarchiques sont courtes)
 - ✓ D'accroître la responsabilité des collaborateurs
 - ✓ De faciliter une prise de décision rapide
 - ✓ De renforcer la qualité du management par la pratique de la délégation (par opposition au management par le contrôle des activités).

Ces nouvelles tendances d'organisation ne suppriment pas pour autant le débat de fond portant sur la concentration et la centralisation.

➤ **Concentration /déconcentration :**

Il y a lieu d'identifier les zones à forte valeur ajoutée, essentielles pour l'atteinte des objectifs stratégiques, afin de structurer de ces zones (concentration) et de replacer en périphérie (voire d'externaliser) ce qui n'est pas essentiel.

L'impact sur les coûts, la production de valeur ajoutée et la souplesse obtenue doivent être évalués pour mesurer la pertinence de telle ou telle option.

➤ **Centralisation /décentralisation :**

La responsabilisation des entités décentralisées s'accompagne toujours de la maîtrise, par le centre (direction générale) du contrôle de la performance la décentralisation, fondée notamment sur le très actuel principe de subsidiarité, fait l'objet D'un développement traitent de la gestion prévisionnelle des ressources humaines.

De plus en plus, la structuration se fait essentiellement à partir des résultats attendus, plutôt qu'à partir des activités (le comment faire), afin d'avoir un impact sur :

- La productivité
- La clarté des responsabilités
- La capacité d'adaptation.¹

Jean-Yves Prax dans son ouvrage affirme que "Dans un nouveau contexte socio-économique de mobilité et d'interdépendance, l'entreprise qui veut rester compétitive doit repenser son organisation, remobiliser ses compétences humaines, réviser ses stratégies », avec "le passage d'une organisation traditionnelle à une organisation en réseau, favorisant les processus transverses

¹ L. Boyer, N. Equilibey, Organisation, théories et applications, Edition d'organisation, 1999, Paris, p 190.

aux structures, désynchronisant les activités, dématérialisant les échanges, autorisant une plus large autonomie des acteurs.

1.1. Internet et le commerce électronique :

L'enjeu est de taille car l'entreprise :

- Arrive à toucher un plus grand nombre de clients.
- Dispose d'une interface universelle pour la navigation.
- Gagne en compétitivité et en productivité.

1.2. Finances :

Ce sont des éléments très importants et déterminants pour toute activité d'une entreprise qui se traduit par :

- Une diminution du coût de distribution en touchant un plus grand nombre d'utilisateurs,
- Une diminution des coûts de formation aux nouveaux applicatifs.

2. Les TIC et la ressource humaine :

« Dans un climat de changement accéléré provoqué par les technologies de l'information, l'importance des ressources humaines nécessaires pour réaliser les potentialités des nouvelles technologies de l'information fait maintenant l'objet de beaucoup d'attention. Au fur et à mesure que les chercheurs étudiaient les succès et les échecs des tentatives d'adoption et de mise en place des technologies de l'information, l'importance et la complexité des problèmes des ressources humaines se sont de plus en plus manifestés. Alors qu'autrefois on ne se préoccupait que des seules conséquences des technologies de l'information sur le personnel de l'organisation, on pense maintenant aussi à celles qui exercent les technologies de l'information, la culture de l'entreprise et les ressources humaines. Des travaux récents ont fait clairement apparaître l'importance des normes internes de la firme et de ces politiques du personnel

dans le choix des technologies de l'information, de leur mode d'implantation et de leur plus ou moins réussite dans la poursuite des objectifs de la direction ». ¹

L'impact humain est très important dans la mise en place des NTIC car on considère qu'un manager doit participer au développement de l'entreprise, savoir réagir dans des délais très courts et y faire face.

Il existe plusieurs types de manager dont ceux qui se demandent s'ils ne vont pas disparaître par la perte de pouvoir due au partage de l'information, et d'autres, attachés à un mode de fonctionnement hiérarchique classique et qui s'adapte à ces nouveaux schémas d'organisation basés sur la transversalité et la circulation de l'information «C'est le statut de l'information et celui de l'action de s'informer qui a changé avec en toile de fond l'association détention de l'information • détention du pouvoir qui disparaît", comme l'affirme P. Benazet dans son article.

Ceci nous ramène à dire qu'il faudra de profondes mutations dans les façons de travailler et surtout que chacun est capable d'innover et d'anticiper les changements dus aux nouvelles organisations.

A partir de là, on dira que pour mieux réussir, il faut un nouvel état d'esprit, c'est-à-dire, avoir la conviction que la réussite dépend de l'état d'esprit de ceux qui conduisent les changements.

3. L'impact organisationnel des TIC :

L'impact organisationnel peut être vu sous deux aspects :

3.1.Stratégique :

Les NTIC ont un effet sur la culture de l'entreprise, si elles réussissent à s'implanter avec les méthodes traditionnelles de travail, c'est que l'entreprise a

¹Morton Michael S.S Michael, L'entreprise compétitive au futur : technologique de l'information en transformation de d'organisation, Ed, d'organisation paris 1995, p 106.

bien déterminé l'impact des TIC dans sa stratégie, comme l'a si bien souligné M. Porter, "Se donner une stratégie fait gagner en rapidité".

"Si l'information est porteuse de sens pour les entreprises, c'est-à-dire de valeur à créer sur le marché, et si la maîtrise de son contenu et de sa diffusion comporte un caractère stratégique pour l'entreprise alors la mise en œuvre de systèmes d'information stratégique dans les organisations apparaît comme évidente".

3.2.Flexibilité :

On entend par flexibilité, "l'aptitude de l'entreprise à répondre aux modifications de l'environnement pour assurer le maintien de ses objectifs fondamentaux".

A ce titre, il y a lieu de dire que les Technologies de l'Information aident à l'amélioration par une réduction des temps et des coûts de traitement de l'information d'une part, et d'autre part, favorisent la transversalité de l'organisation et avec un redéploiement en réseau, ou "la circulation de l'information se fait sans contrainte hiérarchique avec une réduction de la consommation du papier et de sa manipulation qui peut atteindre 90 % des coûts.¹

4. Les TIC et l'économie de l'entreprise :

La diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) fait l'objet de toutes les attentions des économistes, des gestionnaires comme des décideurs publics. Il s'agit à la fois de hautes technologies (à évolution aussi constante que rapide) et de « technologies génériques » dont l'usage se répand dans l'ensemble de l'économie et entraîne des flots d'innovations en même temps que de forts gains de productivité. Il en résulte un

¹ M.s. boudjebbour, les projets NTIC : source de performance de l'entreprise, CERIST, ben aknoun, Alger, Algérie, vol,12, n01 année 2002, PDF.

rôle majeur dans les processus de croissance et dans la diffusion des connaissances et des savoirs dont L'impact économique des TIC dépend étroitement de l'ampleur de la diffusion des différentes technologies concernées au sein des économies de l'OCDE. Ceci est partiellement du a la nature réticulaire des tics : plus il y a des personnes et d'entreprises utilisatrices du réseau, plus nombreux sont ses effets bénéfiques. ¹

Les études au niveau des entreprises montrent également que l'utilisation des TIC peut aider les entreprises efficaces à gagner des parts de marché au détriment des entreprises moins productives, ce qui améliore la productivité globale. De plus, l'utilisation des TIC peut aider les entreprises à élargir leur gamme de produits, à personnaliser les services qu'elles offrent ou à mieux répondre à la demande, c'est-à-dire à innover. Par ailleurs, les TIC peuvent aider à réduire les stocks ou aider les entreprises à intégrer des activités sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Ces études montrent également que les TIC font partie d'un ensemble plus vaste de changements qui contribuent à améliorer la performance. Les incidences des TIC sont tributaires d'investissements complémentaires, par exemple dans l'acquisition des compétences adéquates ou dans les changements dans les modes d'organisation, tels que stratégies nouvelles, nouveaux modes de fonctionnement de l'entreprise ou nouvelles structures d'organisation. Les entreprises qui adoptent de telles pratiques ont tendance à gagner des parts de marché et à bénéficier de gains de productivité plus élevés que d'autres entreprises.²

5. Les TIC et l'organisation du travail :

¹ Ben Youcef, A, TIC et croissance économique : la diversité des facteurs numériques, enseignement tirée des pays du sud et de lest de méditerranées, (ADIS, université paris-sud.)

² <http://www.numilogue.com/package/tic.et.croissance.economique.d'une.entreprise> extraits PDF (consulté le25 avril 20019 à 13h 07. Page 12.)

Actuellement les anciennes méthodes de managements vivent encore, mais cohabitent avec de nouveaux modes de management basés essentiellement basés essentiellement sur la réactivité et la flexibilité de l'organisation.

Cette flexibilité dans l'organisation, face à un environnement en perpétuelle mutation, est imprévisible et nécessite une gestion plus poussée de ces processus et oblige de travailler en équipe.

Les TIC, ainsi optimisent la façon de travail avec un redéploiement des ressources vers des tâches à plus grande valeur, en libérant ces ressources moyennes, l'entreprise doit aussi savoir les préserver en adoptant bien sur la méthode de gestion des connaissances : Knowledge Management (KM) indispensable à la réussite d'un changement organisationnel.

Le changement que peut apporter ces nouvelles technologie au sein de la firme ne sont pas automatiques, car elle ne représente en fin de compte qu'un potentiel. Tout devant de la stratégie de l'entreprise dans l'usage qu'elle en fait et de l'état et des rapports sociaux de travail entre direction, et salariés et le représentant syndicaux.

Les changements ainsi observe dans le monde de travail et son organisation peut varier d'une entreprise à une autre suivant les modes d'appropriation des TIC d'une part par les salariés et d'autre part par les dirigeants.

Dans ce processus de changement de mode de travail, on remarque :

- Une évolution plus d'autonomie des salariés associée à une information partagée.
- La formation de travail se consulte grâce aux nouveaux canaux de communication (intranet, intranet, visioconférence, etc.), elle ne se transmet plus de haut en bas en suivant un chemin long et plein de contraintes bureaucratiques.

- Chaque travailleur devient un centre de décision au plus proche problème à résoudre ce qui donne plus de réactivité à l'entreprise.
- La généralisation du travail en groupe doit beaucoup au développement de TIC.
- Les réseaux élargir comme intranet (disposai d'assistance aux réunions distantes, messageries ou, workflow, permettent de dépasser les barrières du temps et des distances dans la composition d'un groupe réel ou virtuel mais polyvalent et prêt à répondre à toutes les demande ce qui donne une grande créativité à l'entreprise.
- Le groupe de projet a été conçu d'une manière interactive et pouvant ainsi accompagner tout développement de toute nature, il et loin d'être un simple rassemblement d'individu, il se distingue ainsi par sa cohésion par l'inter commune et un système d'information approprie au travail collectif. Ce groupe de travail connu sous le nom générique de Groupware.
- Le Workflow, généralement, on l'associe au Groupware, la coordination de la circulation des documents, une tâche accomplie par workflow, celui-ci peut donc être défini comme un ensemble de dispositifs techniques permettant la diffusion, l'administratif et l'exécution d'un flux d'informations au sien du groupe de travail.

L'intérêt du workflow est :

- ✓ Optimiser la cohésion entre intervenants et les temps de réponses.
- ✓ Simplifier le travail de chacun en lui précisant les taches à réaliser en prévoyant des procédures prédéfinies. Toutefois une implantation de workflow implique que la firme effectue des tâches répétitives qui puissent être automatisées. Mais avant de penser à leur utilisation, il faut bien réfléchir sur les besoins réels car les couts induit par de telle technologie est très lourd à supporter. L'obsolescence rapide des TIC.

Le temps de travail ne se mesure plus en temps de présence mais également en temps de disponibilité on line pour coopérer à distance et en temps de créativité d'organisation et de contrôle.

Avec l'arrivée de ces nouvelles technologies on assiste à une délocalisation du travail connu sous l'appellation techno-nomadisme au sein même d'une organisation.

Les enjeux des bureaux nomades sont loin d'être simple moyen de la recomposition des modes de travail ou à retracer les frontières de la vie professionnelle, malheureusement leurs contributions restent encore incertaines et confuses.

A propos de la productivité concernant l'apport des TIC à l'entreprise, en tempes de productivité, les avis sur ce sujet divergent énormément. D'une part de la productivité est un concept difficile à cerner, ce qui impose une redéfinition du terme en fonction des nouvelles mutations organisationnelles et leurs modes d'utilisation et de développement.

Ainsi, on peut dire que c'est la qualité de l'organisation du travail et de l'entreprise qui permet à ces technologies d'être efficace. Dans ce sens on parle plutôt d'une « productivité organisationnelle » en d'autres termes toute tentative d'étude économétrique visant à mesurer. Les gains en productivités associant à l'usage des TIC reste limitée.

Dans une économie informationnelle fondée sur la connaissance et le savoir la compétitivité des entreprises se basent sur des éléments qualitatifs, des études de cas utilisant une approche qualitative est préférable dans ce cas.

6. Rôle de l'internet dans une entreprise :

-L'internet constitue un outil de veille pour l'entreprise, les outils de recherche de l'information, le groupe de discussion et les sites spécialisés dans

les domaines précis lui permettent et suivre l'évolution des secteurs dont dépend ses activités de maîtriser les tendances technologiques et les données économiques.

- L'internet sert de victime à l'entreprise ; à travers un site web, elle peut se faire connaître, présenter ses produits ses services et ses activités. Les catalogues, les rapports et d'autres documents officiels peuvent être publiés sur le site avant même leur édition sous forme classique.

- L'internet permet à une entreprise de réduire de manière considérable ses coûts de communication et les transactions.

Pour comprendre le service de l'internet, il convient de rappeler qu'un réseau informatique possède deux fonctions importantes. Il permet de communiquer au moyen de l'ordinateur, lorsqu'on est connecté à l'internet, on peut communiquer avec tous ceux qui le sont également dans le monde, à partir de son ordinateur.

La deuxième fonction est que des ordinateurs interconnectés forment un espace virtuel d'information, ce qui signifie qu'on peut y publier des informations.

Les ordinateurs qui constituent l'internet forment ainsi un espace virtuel, dans lequel on peut accéder à l'information. Celle-ci peut être composite, c'est à dire constituer des textes, des sons, d'images fixes ou animées et de la vidéo (multimédia).

7. Les caractéristiques des TIC :

Si on devait faire le parallèle avec les administrations publiques et se placer dans le contexte d'entreprise de tailles diverses, on constate que la mise en place de projet TIC doit donner lieu à des retours d'expérience quant à la maîtrise des projets TIC. Mais ceci en tenant compte :

✓ De l'impact sur l'orientation stratégique de l'entreprise.

- ✓ De l'impact sur la hiérarchie des pouvoirs issue de la possession de l'information c'est à dire que toutes les activités de veille (intelligence, technologique, stratégique) ainsi que celles liées à la circulation de l'information.
- ✓ De la complexité humaine qui peut se transformer en conflit humain car généralement on constate que les projets TIC qui marchent, bien mobilisent tous les métiers et l'animation de tels projets, nécessite des qualités relationnelles et surtout une parfaite compréhension des motivations des différents acteurs de l'entreprise. Souvent ces projets créent une relation entre information et utilisateurs de l'informatique.
- ✓ Des projets de communication d'entreprise interne ou externe, donner important dans un projet TIC du fait qu'il contribue à une meilleure communication entre des êtres humains d'une part et d'autre part héritent d'un dysfonctionnement occasionné d'où la mise en place de tels projets changer impérativement la relation entre l'individu, l'information et son environnement.
- ✓ Du changement de l'organisation dans le travail et qui implique une redéfinition des activités et des responsabilités entre les acteurs de l'entreprise allant jusqu'à la mise en place de plans de formation personnalisés.
- ✓ Des projets innovants s'appuyant sur la technologie nouvelles avec toute la facilité d'utilisation, la puissance d'accès à l'information.
- ✓ De la nécessité de s'intégrer dans un univers où la communication est très important ce qui veut dire que l'entreprise doit prendre en compte cette contrainte.¹

A ce titre, on peut citer les aspects :

- Technologies (respect des normes et standards).

¹ Lekbal. F et Meftah H, L'impact des TIC sur l'entreprise, p37,2014.

- Organisationnelles.
- Humains et culturels.
- Juridique (respect des libertés, droit d'auteurs, ...).

Caractéristiques des TIC selon Herbert Simon :

- ✓ Toute information existera sous forme lisible par l'ordinateur.
- ✓ Les mémoires des Systèmes de traitement d'information seront comparables aux plus vastes mémoires dont disposent les hommes.
- ✓ Les informations utiles pourront être copiées.
- ✓ La limite dans la planification et la prise de décision se la connaissance des lois qui gouvernant les systèmes à planifier d'une part, et perspicacité à analyser des situations d'autre part.

8. Les avantages et les inconvénients :

➤ Les avantages :

- Bon nombre d'anciens emplois routiniers et ennuyants peuvent maintenant être effectués par un ordinateur, ce qui laisse aux travailleurs l'opportunité de s'adonner à des tâches plus intéressantes et de mettre à profit leur créativité.
- L'informatisation a amélioré les niveaux de productivité, ce qui signifie que les travailleurs bénéficient d'une réduction du temps de travail, tout en conservant le même niveau de vie.
- Les entrepreneurs qui utilisent les NTIC sont en mesure de faire face au concurrent.
- Beaucoup d'objets de la vie courante moderne n'existeraient pas sans les NTIC (cartes de crédit, télévision numérique, DVD, téléphone mobiles, etc.)
- Les TIC contribuent à la création de nombreux nouveaux emplois, tels que le développement de logiciels.

- De plus en plus de personnes peuvent travailler à partir de leur chez-soi, au lieu de se rendre tous les jours à leur bureau.
 - **Les inconvénients :**
- Les TIC ont tendance à accélérer le rythme de la vie quotidienne et introduit davantage de stress.
- L'informatisation de nombreux emplois dans l'industrie ainsi que la robotisation des usines, conduit à une augmentation notable du chômage.
- Les TIC nécessitent des niveaux de compétences et / ou de qualifications assez élevées, et ne sont pas facilement maîtrisées par ceux dont les connaissances en TIC sont limitées.
- Les TIC ont augmenté la qualité de travail de certaines personnes qui doivent souvent travailler durant de longues heures.
- Le stockage des données personnelles sur des systèmes informatiques a rendu vulnérable la vie privée des gens.
- Les systèmes des TIC tombent souvent en panne à des moments inopportuns, laissant les entreprises dans l'incapacité de fonctionner parce qu'elles sont tellement tributaires des TIC.
- Il est rare que les gens travaillant dans les TIC restent dans le même emploi pendant plus de quelques années en raison des changements et des évolutions technologiques qui exigent un recyclage professionnel régulier.¹

¹ <https://www.marketing-etudiant.fr/ntic.html>. (Consulté le 25/02/2019) à 12h30.

Partie pratique

Chapitre IV
Analyse et
interprétation des
résultats du terrain

Présentation de l'entreprise

Introduction

Après avoir présenté les différents aspects théoriques de base sur l'innovation, ainsi que le management de son processus et les diverses étapes à suivre pour faciliter le pilotage de ce dernier dans les deux chapitres précédents où nous avons constaté que l'innovation est l'argument reconnu comme un levier indispensable pour la croissance des entreprises et qu'elle touche tous les secteurs d'activité nous allons passer à présent au cadre pratique de ce présent mémoire.

L'industrie agro-alimentaire est composée de plusieurs filières : l'industrie des viandes, l'industrie de poissons, l'industrie des fruits et légumes, l'industrie corps gras, l'industrie laitières le travail des grains de fabrication de produits amylacés, la fabrication d'aliments pour animaux, l'industrie des boissons, les autres industries alimentaires (pain, thé, sucre...) ces filières ont des niveaux très divers en ce qui concerne leur technicité, leur poids dans le secteur ou la structure de l'entreprise qui les composent.

En ce qui concerne l'innovation du secteur agro-alimentaire, les études empiriques sur l'innovation portent généralement sur des secteurs de haute technologie comme l'industrie pharmaceutique, les biotechnologies, les télécommunications, électronique ...ou des industries de moyenne intensité technologies comme l'automobile, rarement sur des secteurs faiblement aux agro-alimentaire est faiblement intensif en R&D. or il est admis dans la littérature qui traite de l'innovation que le secteur agro-alimentaires faiblement intensif en R&D. Ceci peut être expliqué, contrairement aux autres secteurs d'activités, par les caractéristiques intrinsèques des produits alimentaires, les études empiriques sur les secteurs intensifs en R&D. se focalisent généralement

sur les liens entre la R&D. et l'activité l'innovation des firmes et ignorent le plus souvent les actifs d'innovation.

En fait, l'approche économique de l'innovation met fréquemment en avant les liens entre l'activité de recherche des firmes et leur propension à innover. Cependant, appréhender l'innovation sous l'angle de la recherche ne permet pas de rendre compte de sa complexité et en particulier des compétences développées de manière transversale à la firme, pour organiser la production d'une innovation en effet, une étroite coordination est requise entre les services R&D marketing ingénierie production, commercial, communication etc. et les liens de l'entreprise avec son environnement.

1. L'industrie agro-alimentaire dans la wilaya de Bejaïa :

La wilaya de Bejaia constitue l'une des wilayas de Bejaia est classée parmi les premières wilayas en termes d'installation des entreprises privées et en particulier dans le domaine agroalimentaire (avec deux autres pôles nationaux (Alger Blida). Malgré des conditions naturelles contraignantes, la wilaya de Bejaia connaît un certain dynamisme économique. Celui-ci est sans doute lié à sa position géographique et aux infrastructures de base dont elle dispose. Mesurer à travers le nombre de PME, la wilaya de Bejaia d'Alger, d'Oran et de Tizi-Ouzou.

L'activité économique de la wilaya de Bejaia se répartit sur trois zones industrielles la plus importante et celle de Bejaia avec une assiette de 122 has, la deuxième zone et celle-ci d'Elkseur qui s'étend sur une superficie de 42,84 has et troisième est celle implantée à Akbou sur une superficie 38,08 has à côté de ces zones industrielles s'ajoutent les zones d'activité qui existent dans 26 communes.

La wilaya de Bejaia enregistre une forte dynamique de création d'entreprises, notamment dans le domaine agro-alimentaire : les créneaux qui en enregistrés la plus spectaculaire une volition reste ceux des boissons gazeuses et les jus, le lait,

les pâtes mes aussi toute l'industrie de transformation : huile d'olive et tomate particulièrement dans la région d'Akbou. Trois zones industrielles comptent parmi les plus actives en matière d'industries agroalimentaire : il s'agit de la zone de Bejaia, celle de El' kenseur et enfin celle d'Akbou. Il existe aussi plusieurs unités de transformation et un grand complexe de semoule et pâtes alimentaires, rattaché un groupe public ERIAD dans la zone de sidi-Aiche.

Il faut aussi noter que la wilaya bénéficie d'une infrastructure industrielle et de transport non négligeable : port, Aéroport international. Chemins de fer et routes nationales 09 et 21. Sa proximité des grandes villes et autres centres urbains (Sétif, Tizi-Ouzou, Alger, Constantine, Jijel...) fait de la vallée de la Soummam une région stratégique en matière d'approvisionnement.

Enfin, les entreprises de l'industrie agro- alimentaire doivent faire face aujourd'hui à de nombreux défis en termes de compétitivité et de renouvellement des produits. Ce secteur figure parmi les secteurs les plus dynamiques dans l'économie algérienne.

2. Organisation et activité de l'entreprise CO.G.B. Labelle :

Il est nécessaire de commencer par la présentation de l'entrepris CO.G.B Labelle. En effet nous allons étudier tout au long de cette section les éléments liés à sa création, à son implantation géographique, l'évolution de son chiffre d'affaires et de ses ressources humaines (effectifs), ainsi qu'aux missions et sa structure organisationnelle. Puits le champ de son activité, son marché, sa gamme et sa capacité de production.

3. Présentation de l'entreprise CO.G.B. Labelle :

Il nous semble primordial de faire la présentation de l'entreprise qui a accepté de nous recevoir et de nous fournir les réponses aux questions soulevées dans ce mémoire.

3.1. Historique :

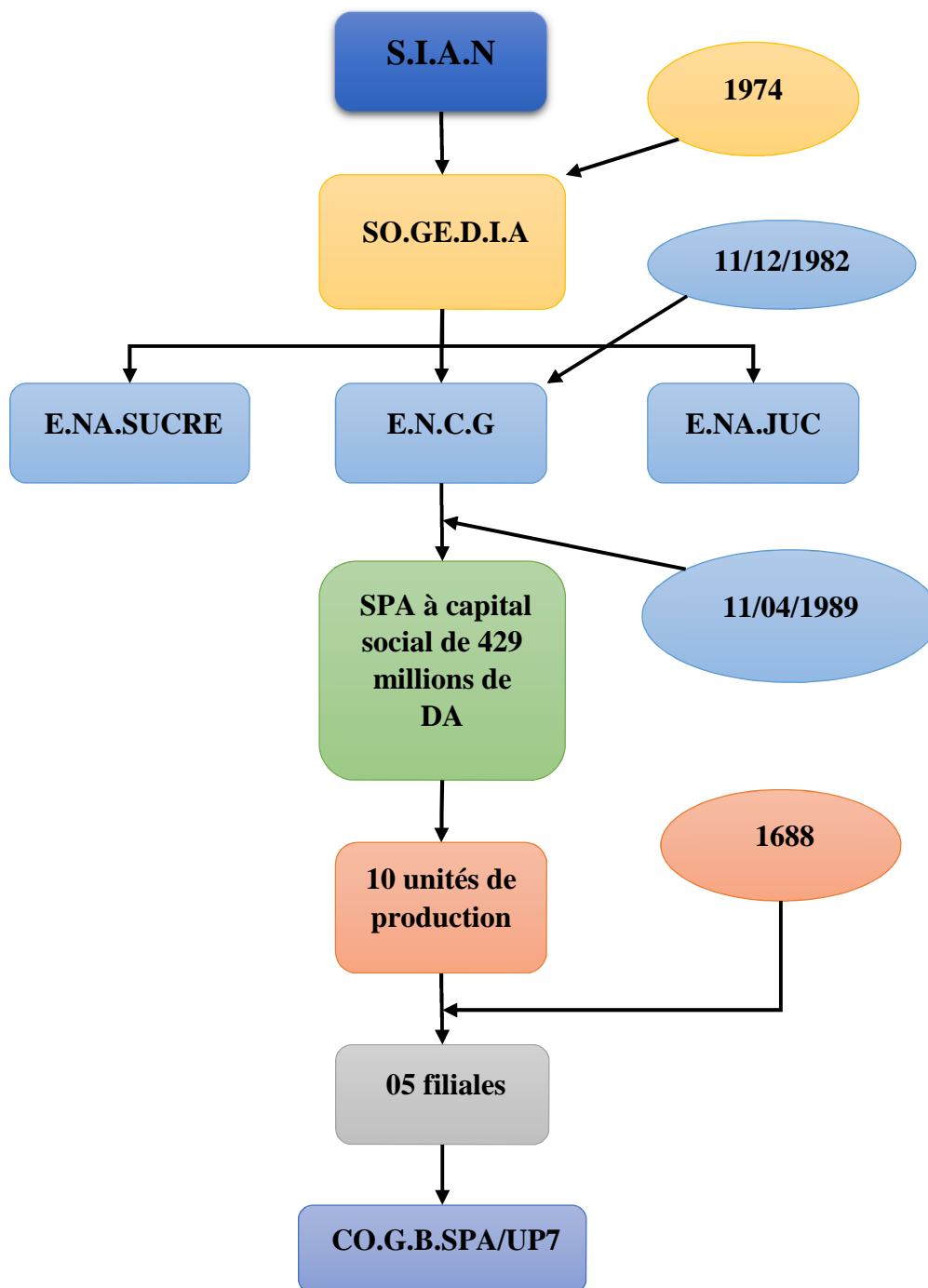
L'entreprise nationale des corps gras (E.N.C. G) a été créée en 1982 à l'issue de restructuration organique de l'entreprise mère (S.O.G.E.D. IA). L'origine de la création de projet de complexe de corps gras Bejaia remonte à la décision **N76/103I.H.83 du 28 mai 1976.**

La CO.G.B. est dotée d'une capitale de 1000.000.000 de DA, elle a pour mission, la satisfaction du marché de la région en matière des huiles alimentaires, de savons de toilette et de la margarine. Enfin, de la glycérine qui est destinée à l'exportation. Jusque à 1989, la CO.G.B avait le monopole sur le marché local, mais depuis l'implantation d'une entreprise privée dans le même secteur d'activité et nommée CEVITAL. Un part démarché et accaparée cette dernière et celui-ci (le marché) s'ouvre à la concurrence.

Schéma historique de la CO.G.B :

Dans le schéma nous reprenons les étapes dévolution de cette firme. En effet, il s'agit d'un récapitulatif qui les différentes restructurations de l'entreprise comme suite :

Schéma n°01 : Historique de l'entreprise Labelle :



Source : document interne de CO.G.B.

3.2.Situation de l'entreprise

✓ Situation géographique :

L'entreprise CO.G.B. Labelle se trouve au siège de la direction générale qui est située à environ 250 km à l'est de la capitale Alger. Cette unité est dans la zone industrielle de Bejaia, elle est limitée par :

- ALCOST/ SPA au Nord ;
- OUED SEGHIR et la centrale EDEMIA à l'Est ;
- SNLB liège et le cite CHERCHARI au sud ;
- La route des Aurès et L'EPF/SPA à l'ouest.

✓ La situation juridique :

CO.G.B. « Labelle » est une société de droit Algérien, créée par un acte notarié le 16 Avril 2006. Elle est constituée juridiquement en SPA, au capital d'un milliard de dinars Algérien.

✓ Domaine d'activité :

La CO.G.B. est spécialisée dans la fabrication des corps gras suivants :

- Pour usage alimentaire : huiles de table, produit végétale aromatisé (PVA), margarine de table, margarine pâtissière et la margarine feuilletage.
- Pour usage industriel : savon industriel type lubrification et acides gras distillés pour peinture, détergents, ...etc.
- Pour usage domestique : savons de ménages (dit de Marseille), savonnette,
- Pour usage pharmaceutique : Glycérine codex.

✓ Mission et objectif de l'entreprise :

Les missions de la société peuvent être énumérées de la manière suivante :

- Procéder à l'étude du marché pour répondre aux besoins de la demande nationale ;

- Elaboration et réalisation des annuel (chaque année) de production et de vente ;
- Mobilisation des efforts locaux et étrangère nécessaire à l'exécution des programmes de production ;
- La mise en place des voies et moyen en vue d'une assimilation progressive de la technologie et de son activité.
- Organisation et développement des structures de maintenance permettent d'optimisés des performances de l'appareil de production
- Développement en mise en place d'un système de gestion afin de satisfaire les besoins nationaux et de maintenir des stocks stratégiques tant en matière qu'en produits ;
- Assurer la vente de ses produits sur le marché national l'exportation dans le cas d'un surplus de production ;
- Assister les unités de production pour assurer une politique uniforme en matière de production, de distribution, de maitrise des courts et de financement nécessaire à l'attente de leurs objectifs.

3.3. Structure organisationnelle de l'entreprise CO.G.B. Labelle :

Comme chaque entreprise, Labelle est structurées selon un organigramme anticipé par sa direction générale afin de rependre aux exigence et objectifs tracés au préalable.

- **La direction générale :**

A pour mission d'assurer les tâches d'animation, d'orientation et de contrôle des activités de l'entreprise. Les autres missions sont les suivants :

- ✓ Assurer la bonne gestion du complexe.
- ✓ Prendre des décisions stratégiques du point de vue organisationnel.
- ✓ Faire respecter les normes de production.

- **Le secrétariat :**

Il est chargé de la gestion générale téléphonique, l'enregistrement, le classement du courrier, L'accueil des visiteurs est aussi soumis au secret professionnel.

- **Service laboratoire :**

La CO.G.B. Labelle dispose d'un laboratoire qui a pour mission de contrôler des matières premières, les matières auxiliaires, les produits en cours de fabrication, les produits finis en stock, et les produits finis en commercialiser avec des certificats de conformité pour chaque produit.

- **Département technique :**

Il s'occupe du matériel de production et assure son bon fonctionnement et sa maintenance. Il est décliné en (7) services :

- ✓ **Service utilité :** ce service assure aux ateliers de production tous les besoins énergétique tels ; la vapeur, l'eau de presse, l'air instrument ainsi que le traitement des eaux résiduelles.
- ✓ **Le service mécanique :** il est chargé de la maintenance de l'équipement de production en création, aussi bien que sur le plan curatif que préventif.
- ✓ **Le service fabrication mécanique :** il s'occupe de la fabrication des pièces de rechange nécessaires aux équipements de production.
- ✓ **Le service études de méthodes :** ce service a pour mission de maintenir l'équipement de production et son suivi.
- ✓ **Le service électricité :** il assure de l'électricité pour l'ensemble des équipements de production.
- ✓ **Service contrôle de gestion :** consiste à contrôler la production, journalière par rapport aux prévisions arrêtées par l'entreprise et faire des comparaisons par reparaissons aux exercices précédents.

✓ **Service informatique** : il est chargé de la gestion de tous les systèmes informatiques, logiciels de facturation et de la comptabilité de l'entreprise.

- **Département hygiène et sécurité :**

Il s'occupe des conditions d'hygiène et de la sécurité. Il fait de l'étude et de l'analyse des accidents du travail pour aboutir au meilleur moyen de protection et de prévention.

- **Direction commerciale :**

Elle est spécialisée dans la vente et la prise de commandes, elle est représentée par le directeur commercial qui a pour rôle de coordonner toutes les tâches, qui a pour mission de réaliser le maximum de vente. Cette direction dispose d'un service de vente qui est chargé de l'expédition de produits finis et la facturation.

- **Département gestion des ressources humaines DRH :**

Ce département est composé de deux services :

-**Service transport** : il a comme but de faciliter la liaison entre l'entreprise et fournisseur de la matière première et auxiliaire ainsi que le transport du personnel

-**Service administratif** : il est composé des trois sections ; section social, section personnel.

- **Département de comptabilité :**

Ce département est chargé d'enregistrer et contrôler toutes les opérations financières effectuées par LUP 07 cette direction comporte trois : section comptabilité générale, section comptabilité commerciale, section comptabilité matière.

- **Section de comptabilité générale** : justifier le règlement de facteurs et les enregistrer dans leur propre compte, passer les écritures comptables (achat, vente) sur des différents registres et sur les ordres de paiements, déterminer les résultats globaux d'exploitation de l'exercice (établissement du bilan annuel et analyse des comptes)

- **Section de comptabilité de matière** : est chargée d'enregistrer toutes les opérations d'achat, stocks, consommation et vente des matières premières.

- **Section comptabilité commerciale** : cette section est chargée de : saisir les bons de livraison et de commandes, servir le client, encaissement, préparer les documents comptables balance et grand livre.

- **Départements approvisionnement** :

Il est composé de deux services à savoir :

- **Service approvisionnement en matière première** : est chargé de satisfaire l'unité en matière premier comme l'huile brute, stéarine ...

-**Service approvisionnement en matières auxiliaire** : il est chargé d'approvisionner les services de production en matières auxiliaire nécessaire pour la fabrication des produits finis exemple : terre décolorantes, plastique, carton, sulfurique, acide citrique, acide phosphorique, palettes.

- **Département margarinerie** :

Est un organisme de production spécialisé dans la fabrication et le conditionnement de la margarine, il est composé de trois service à savoir :

-**Service électrolyse** : est un service destiné à produire hydrogène indispensable pour la fabrication des huiles hydrogènes comme matières première de base pour la fabrication de la margarine.

-Service conditionnement margarine : est un service destiné pour conditionnée de la margarine dans plusieurs emballages comme margarine de table, margarine de feuille étage, margarine pâtisserie, graisse végétale aromatisée.

-Service raffinage et hydrogénation : est un service destiné pour affiner les huiles pour la production des recettes margarines et hydrogénation des huiles comme huile de soja en vue d'obtention des huiles concrètes (solides). Un produit outil pour la fabrication de la margarine.

3.3.1. Capacités de l'organisation à innover :

Nous constatons que l'entreprise CO.G.B. dispose de structures techniques, organisationnelles et commerciales qui lui donneraient les possibilités de modification, d'amélioration, des solutions de problèmes, etc. Autrement c'est une entreprise qui a les moyens d'innover dans son secteur d'activité. Force est de constater que ce n'est pas forcément, ou seulement, les moyens techniques qui donnent les possibilités d'innovation. Latitude positive des dirigeant face aux changements de l'environnement concurrentiel, la motivation et la sensibilisation du personnel face aux nouveaux défis, la créativité, etc. Sont autant d'ingrédients, une fois couplés à une organisation dynamique, qui constituent le moteur de l'innovation.

3.3.2. Capacité de production :

Les capacités de production, la CO.G.B. Labelle jouant d'une position confortable sur le marché national.

Tableau n°01 : la capacité de production de CO.G.B la belle tonnes /jour :

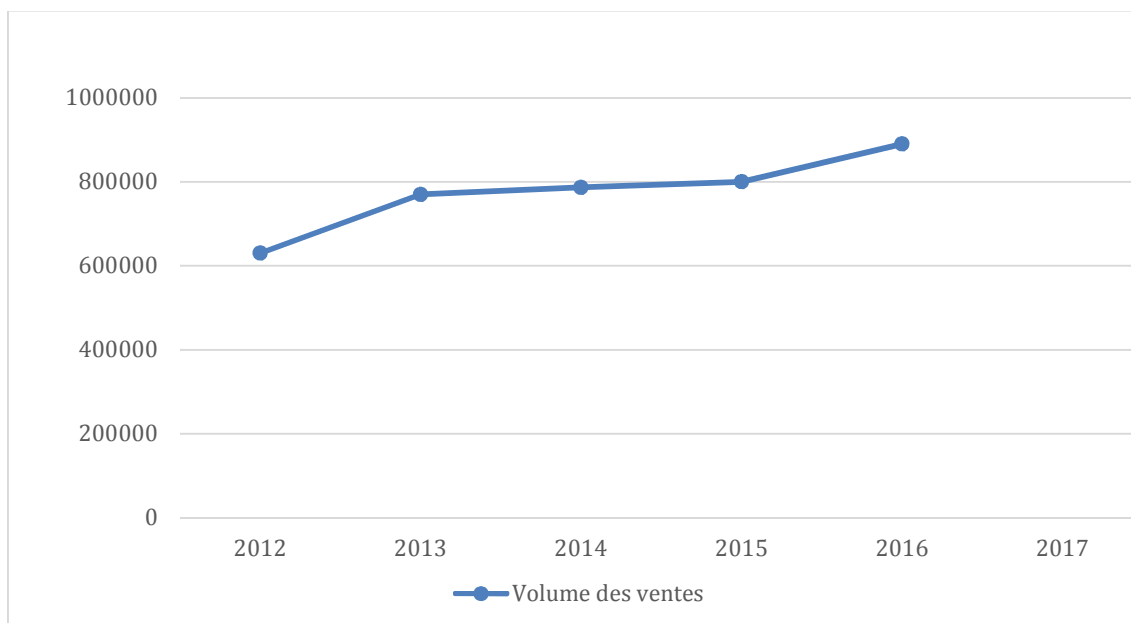
Produit	Capacité de production
Huile bouteilles d'un (1) litre	100
Huile bouteilles de(5) litres	200
Savon de ménage	150
Savon de toilette	50
Glycérine pharmaceutique	80
Raffinage	400
Acide gras distille	20
Conditionnement	300
Margarine	80
Hydrogénation	120
Smen	20

Source : service commerciales de l'entreprise.

3.3.3. L'évolution du chiffre d'affaires :**Tableau n°02 : L'évolution de chiffre d'affaire de CO.G.B. LA belle entre 2012 à 2016.**

Année	Chiffre d'affaire
2012	11 327 345 739,20 DA
2013	9 702 340 566,17 DA
2014	10 251 633 971.15 DA
2015	12 981 712 452 ,24 DA
2016	16 324 942 000 DA

Source : service de comptabilité de l'entreprise.

Schéma n°02 : L'évaluation de chiffre d'affaires en million de dinars :

Source : service commerciale de l'entreprise. (Service des ventes)

Nous remarquons que le chiffre d'affaires de Labelle est en hausse significative depuis l'année 2012. Malgré une légère stagnation pour l'année 2013. L'entreprise a continué à écouler ses produits en quantités plus importantes. Si un tel rythme de vente a été maintenu, c'est naturellement le résultat d'une politique de diversification de la gamme des produits pour suivre par la CO.G. B avec des capacités de production importantes (voir le tableau n02). Ces résultats affirment donc : (que les produits de l'entreprise répondent aux besoins de marché exprimé par les clients) ainsi, cette évolution démontre une maîtrise des techniques de production, de gestion et de commercialisation.

3.3.4. L'effort de diversification comme indicateur de l'innovation :

L'innovation dans le secteur AA n'est pas forcément sanctionnée par une introduction d'un nouveau produit sur le marché. Par ailleurs, toute modification légère dans le produit le procédé, l'organisation, ou la commercialisation, est considérée comme une innovation qui permet à l'entreprise de devancer ses concurrents. Dans le cas de la CO.G. B, un effort de diversification est nettement perceptible (huile, savon, margarine) c'est une innovation de produit qui permet à l'entreprise de cumuler un volume de vente considérable. Nous constatons également que l'entreprise axe ses efforts d'innovation dans la manière de présenter ses produits (innovation de présentation de produit : huile (1) litre, huile (05) litre, ce qui lui revient en net avantage en termes de chiffres d'affaires.

3.3.5. Diversification de la gamme des produits :

L'innovation la plus fréquente dans les IAA est de type incrémentale : ce qui veut dire que l'activité d'innovation se nourrit de petits changements au quotidien. Dans le cas de la CO.G. B nous rencontrons une volonté manifeste de proposer des produits aussi variés que possible. Cette entreprise n'a jamais cessé d'innover dans son domaine, elle propose des produits de différentes qualités et de différentes dimensions dans le but de s'accaparer des parts de marchés de plus en plus importantes et satisfaire sa base de clientèle. Cette entreprise étend sa gamme de produits (voir le tableau de l'évolution de chiffre d'affaires) dans le but de satisfaire les besoins des consommateurs et de cibler d'autres segments.

Tableau n°03 : les différents types de produits de CO.G.B. Labelle :

Nature de produits	Nature de produit
Margarine	
Labelle	Pot 500g
Labelle	Plaquette 250g
Labelle	Pot 250g
La belle feuilletage	Patch 500g
Labelle	Patch 05kg
Smen samsa	Pot 1,9kg
Smen samsa	Pot 900g
Shortening(graisse végétale)	Carton 20kg
HUILES	
Labelle	Bidon 5l
Labelle	Bouteille 2l
Labelle	Bouteille 1l
Goutte d'or	Bidon 5l
Goutte d'or	Bouteille 2l
Flora	Bidon 5l
Flora	Bouteille 2l
Flora	Bouteille 1l
Savon	
ANTILOPE (savon de ménage)	400g
LA CAILLE (savon de ménage)	400g
LA CAILLE (savon de ménage)	300g
LA CAILLE (savon de ménage)	250g
PALM d'or (savon de toilette)	75g
NESRIA (savon toilette)	75g

Source : établi par nous-mêmes d'après les données de l'entreprise.

Analyse et interprétation des résultats de terrain

Après le choix de terrain et le choix de la population d'étude nous sommes arrivés à l'étape de l'analyse des données que nous avons collectée par notre recherche sur le terrain emmené vers les employés au sein de l'entreprise des corps gras Bejaia la belle pour mettre point sur l'usage des TIC et leurs impacts sur l'organisation de l'entreprise.

Tableau n°04 : la répartition de la population enquêtée selon le sexe :

Sexe	Fréquence
Masculin	08
Féminin	02
Total	10

Dans ce tableau nous constatons que là plus part des employés sont des hommes avec une fréquence de (08) contre deux seulement deux femmes mais ça n'empêche pas que le travail est partagé entre les deux sexes au sein de l'entreprise des Corps Gras Labelle Bejaïa.

Tableau n°05 : la répartition de la population enquêtée selon l'âge :

L'âge des enquêtés	Fréquence
26-35	01
36-45	03
46-55	02
56-65	04
Total	10

Selon les données du tableau ci-dessus, nous avons constatés que l'âge de nos enquêtés est reparti en (04) catégories, la plus importante fréquence est (04) celle de [56-65ans], la moyenne fréquence est de (03) celle [36-45 ans] suivie par celle de [46-55ans] avec une fréquence de (02) tandis qu'une seul qui représente la catégorie d'âge [28-35ans].

Tableau n°06 : la répartition de la population enquêtée selon la situation familiale :

Etat civil	Fréquence
Marié	07
Célibataire	03
Total	10

D'après les résultats recueillis auprès des réponses de nos enquêtés. Nous constatons d'après ce tableau ; que la situation familiales la plus élevé de nos enquêtés est celle des maries qui est d'une fréquence de (07), la deuxième catégorie celle des célibataires avec une fréquence de (03).

Tableau n°07 : la répartition de la population enquêtée selon la catégorie professionnelle :

Catégorie professionnelle	Fréquence
Cadre	03
Agent de maîtrise	05
Agent d'exécution	02
Total	10

D'après ce tableau on a remarqué que notre population d'étude est composée essentiellement de cadre et agent de maîtrise et d'agent d'exécution, les trois catégories accomplissent des tâches bien déterminées.

Hypothèse 01 : L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise des Corps Gras Labelle Bejaia :

1. Les formations que les employés ont suivies :

D'après les réponses des enquêtés nous avons constatés que la majorité des employés non pas suivi une formation dans le domaine de l'informatique avec une fréquence de (08) employés dont le confirme un cadre de production : « je n'ai pas suivi une formation mais avec le temps on a prends beaucoup de chose » tandis que deux (02) seulement qui sont des informaticiens ça veut dire ont un diplôme en informatique.

Nous déduisons par cela que malgré l'absence de formation en matière de l'informatique les employés arrivent a bien utilisés les outils de la nouvelle technologie par exemple l'ordinateur, le téléphone, l'internet....

2. Les outils les plus utilisés au sein de l'entreprise :

Les outils les plus utilisées dans l'entreprise des corps gras Bejaia la belle, d'après les résultats recueillis la majorité des employés utilisent les moyens d'informatiques et les différents outils à savoir les ordinateurs, le téléphone, les emails, le réseau d'internet qui est avec une fréquence de (09) employés qui sont de différente catégories socioprofessionnelle. Par contre un seul employé qui est cadre comptable âgé de 64ans a déclaré qu'il ne travaille pas avec l'internet sauf il utilise le téléphone, les fichiers et les document version papier.

Nous constatons par ces réponses que les TIC sont éléments très importants dans cette entreprise. Par contre l'ancien génération préfère travaillé avec les outils classique l'âge peut jouer un rôle pour l'accès à l'information mais l'ancienneté a une grande importance aussi.

3. Le personnel est opté pour travailler avec les TIC :

Tous les employés enquêtés ont répondu par oui car ils considèrent les nouvelles technologies (NT) comme importante par rapport à l'amélioration et la circulation de l'information au sein de l'entreprise comme le déclare un des employés : *« oui bien sûr, car on est fatigué d'utiliser les anciennes méthodes on veut un changement aussi je trouve avec les TIC le travail se développe plus rapide »* **agent de maîtrise ; 20ans d'expérience.**

4. L'existence des techniciens spécialisés en informatique au sein de l'entreprise :

D'après les réponses de nos enquêtés nous avons constaté que l'entreprise des cors gras la belle a des techniciens spécialisés en informatique que les TIC sont bien intégrés comme le confirme un de nos enquêtés : *« oui, on a des assistants techniciens spécialisé en cas de panne ou d'un problème technique ils les réparent plus rapide »*

Nous déduisons que dans cette entreprise ils veillent sur la performance de ces outils pour garder la bonne continuation de travail et l'accélération de produire.

5. L'impact des TIC sur l'organisation de l'entreprise :

Ce que nous avons déduit par les réponses de nos enquêtés que les TIC influencent positivement sur la gestion et l'organisation de travail au sein de l'entreprise dont tous les employés enquêtés insistent sur gain de temps, la facilitation des tâches et la fiabilité des données ainsi c'est un moyen d'efficacité dans tous les domaines. Comme le confirme un de nos enquêtés oui pour moi les Tic sont éléments très essentiels et indispensable dans une entreprise » ainsi un autre a commenté comme suit *« bien sûr ; est très important car c'est un moyen de développement professionnel, car on peut effectuer un travail et l'envoyer aux destinataires sans se déplacer... »*.

Donc nous constatons par toutes ces déclarations que l'intégrations des nouvelles technologiques de l'information et de la communication est la meilleurs chose qu'un responsable ou directeurs peut faire pour garantir le bon fonctionnement de son entreprise.

Ainsi, nous trouverons que le facteur du temps joue un rôle primordial dans le fonctionnement de travail dans cette entreprise donc les TIC les aides bien pour effectuer et réaliser leurs taches dans de bonnes conditions et en plus dans de bref délais.

Les technologies d'information et de la communication sont très importante par rapport à l'organisation de l'entreprise ainsi c'est un moyen de développement et dans le déroulement de l'information rapide et fiable dans l'entreprise la belle. Puisqu'on retrouve tous les employés ayant répondu favorablement.

Donc l'entreprise corps gras la belle accorde beaucoup d'importance au moyen de technologies de l'information et de la communication.

Hypothèse 02 : Le changement contribué par l'utilisation des TIC dans la réalisation des tâches au sein de l'entreprise CO.G.B :

6. La facilitation des tâches au sein de l'entreprise par les TIC :

Ce que nous avons remarqué dans les réponses de nos enquêtés c'est que les employés sont attachés à l'utilisation des Tic afin d'accomplir leur tâche comme l'un de nos employés à déclarer : « *oui important à l'entreprise, sans les tics on ne peut rien faire ainsi nous donne une valeur ajoutée pour notre travail* » et un autre enquêté à commenter comme suite : « *ça serait très difficile de travailler sans les TIC surtout en ce qui concerne l'intervention dans des situations de problème...* »

Donc les TIC pour l'entreprise Labelle sont un outil indispensable dans l'amélioration et l'exécution des tâches dans cette entreprise.

7. L'influence des TIC sur la relation hiérarchique dans l'entreprise :

D'après les informations recueillis auprès des réponses de nos enquêtés nous déduisons que les Tics influencent positivement sur la relation hiérarchique dans l'entreprise comme le déclare tous les employés interrogés : « *bien évidemment les TIC influencent positivement car avec on aura moins de déplacement et on gagne beaucoup de temps* » cadre administratif.

Nous constatons que l'utilisation des TIC dans les différents services de l'entreprise permet au employés de bien accomplir leur tâche dans des délais bien déterminer.

8. La motivation que les TIC crée dans l'entreprise :

D'après les réponses des enquêtés nous avons constatés que la majorité des employés que les tics créé une motivation entre eux qui sont avec une fréquence de 09 salaries, tandis qu'un seul employé âgé de 51ans, qui est un cadre de

production, a déclaré que la motivation consiste pas dans les Tic mais par contre dans l'argent.

Nous avons remarqué les tics motive et donne envie aux employés d'effectuer leur travail plus rapide.

Présentation des résultats des deux hypothèses :

L'étude effectuée auprès des employés de l'entreprise des corps gras Bejaia la belle nous a permis de recueillir des informations considérables concernant notre thème de recherche, ainsi elle nous a permis d'analyser et de discuter nos hypothèses.

Concernant la première hypothèse qui est l'utilisation des TIC dans le lieu de travail facilite la gestion et l'organisation de travail est confirmé d'après les réponses de nos enquêtés.

Premièrement, l'intégration des TIC est indispensable dans les lieux de travail car est considéré comme un secteur stratégique qui incite à installer des modèles d'organisation et des méthodes de travail très développés.

Les TIC devient une nécessité pour l'entreprise des corps gras Bejaia la belle car elle joue un rôle sur le processus de changement des relations entre les employeurs donc elle rapproche les uns et les autres.

Ainsi elle influence sur le système de gestion des relations et des pratiques organisationnelles dont elles permettent une meilleure efficacité dans la gestion de la production, la gestion commerciale et dans la gestion des ressources humaines.

Donc les TIC est un élément primordial dans une entreprise que tout le monde ne peut ignorer, car elle assure un épanouissement et un développement pour l'entreprise.

Quant à la deuxième hypothèse, d'après ce que nos enquêtés ont déclaré, nous sommes arrivés à confirmer que « *l'usage des TIC contribuent aux changements dans la manière d'effectuer les tâches dans l'entreprise* ».

Nos enquêtés trouvent que les TIC sont un outil indispensable, du fait qu'elles facilitent le travail, aident à l'accélération et le partage des informations entre différents services et différentes organisations, rapprochent les uns aux autres, raccourcissant la distance, rendre la communication facile, et le contact entre eux plus rapide.

L'implantation des TIC permet une amélioration pour l'entreprise, les activités sont automatisées, elle a intégré plusieurs moyens techniques pour faire traiter et circuler les informations, dans l'objectif de mieux réaliser le travail.

De ce fait, nous considérons que l'usage des TIC est un gain non seulement pour les salariés mais aussi pour l'entreprise, Permettent de nouvelles possibilités d'échange et de partage d'information, elles facilitent et génèrent divers gains au niveau d'exécution de travail.

Nous déduisons que les technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise corps gras Bejaia la belle ont un impact bénéfique en effectuant un traitement rapide de l'information par le partage, réduction du temps d'exécution du travail qui est considéré comme élément très essentiel dans le travail, de précision au travail, et enfin les tâches seront réduites grâce aux TIC.

Conclusion générale

Conclusion générale

Conclusion générale

A travers notre étude réalisée au sein de l'entreprise des corps gras Bejaia la belle, elle nous a permis de voir et de connaître l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de l'entreprise, et de mettre en évidence l'importance des TIC au sein de l'organisation de l'entreprise.

Dans notre ère les TIC revêtent une importance au sein de l'entreprise. De ce fait elles doivent être considérées comme un secteur stratégique contribuant dans une large mesure au développement économique et social.

D'après les résultats obtenus dans l'entreprise CO.G. B. nous pouvons dire que les NTIC jouent un rôle très important dans l'organisation de l'entreprise. Ce qu'on tire comme conclusion ces TIC peuvent s'impliquer en tout et partout pour modifier le système nouveau en tout et partout pour modifier le système nouveau de la société toute entière. Ces TIC peuvent changer la nature de l'entreprise et la physionomie des services qui doivent être plus intensifs et plus flexibles. Nous avons donc vu comment l'usage des TIC peut représenter un enjeu de taille pour l'entreprise et les formes de travail qui y consiste. C'est une vraie mentalité qui s'impose avec des nouvelles formes de travail.

L'introduction des TIC a amené le changement au niveau surtout de l'organisation du travail au sein de l'entreprise. En effet, la transformation et la circulation de l'information modifiant les processus de la décision pour tous les individus participant aux décisions grâce à la mise en commun des savoirs.

Enfin, après les résultats obtenus on peut dire que les TIC sont les moyens les plus importants qui mènent vers la croissance et la bonne gestion de l'entreprise, et on a déduit comme un facteur motivationnel pour les administrateurs de l'entreprise des corps gras Bejaia la belle.CO. G.B.

Liste bibliographique

Liste bibliographique

❖ Les ouvrages :

1. AKTOUF, O (1987). « Méthodologie des science sociales et approche qualitative des organisation » une introduction à la démarche classique et une critique. Montréal : les presses de l'Université de Québec.
2. BRUNO HENRI et Maurice IMBERT : DRH : tirez parti des technologies, éd, d'organisation paris, avril 2002.
3. DALLOZ, lexique des sciences sociales, 8^{ème} éd,2004.
4. DEMON- LUGOL Liliane, et autre, Communication des entreprises, stratégies et pratiques, 2^{ème} éd, Armand colin, Paris, 2006.
5. France heuri, les TIC au cœur de la transformation des entreprise, INF 9013.
6. L. Boyer, N. Equilibey, Organisation, théories et applications, éd d'organisation, paris.1999.
7. Laetitia Lethielleux, L'essentiel de la GRH,5^{ème} éd, Gualino, paris, 2011.
8. Lekbal. F et Meftah H, l'impact des TIC sur l'entreprise,2014.
9. Melissa SAADOUN, technologie de l'information et management, éd, HERMES, sciences publication, paris 2000.
- 10.Morton Michael S.S Michael, L'entreprise compétitive au futur : technologique de l'information en transformation de d'organisation, éd d'organisation paris, 1995.
- 11.Raymond quivy Luc van. Campenhoud TIC manuel de recherche en science sociales.3^{ème} éd, DUNOD, Paris, 2006.
- 12.Sandoss ben Abid et Gilles Grolleau, les NTIC un instrument potentiel au service de l'économie sociales, 2003/1 (n :17).

❖ Les revues :

1. BELKHIRI, ALI – les enjeux des NTIC pour les entreprises algérienne, in : la revue des sciences commerciales, institut national de commerce.
2. Ben Youcef, A, TIC et croissance économique : la diversité des facteurs numériques, enseignement tirée des pays du sud et de lest de méditerranées, (ADIS, université paris-sud.)
3. BEZIER Patrick, Que reste-il-des NTIC ? Revue personnel, n° 437, éd ANDCP, Février, 2003.
4. M.S. boudjebbour, les projets NTIC : source de performance de l'entreprise, CERIST, ben aknoun, Alger, Algérie, vol,12, n01 année 2002.
5. NACEUR MEBARKI, TIC et performance d'entreprise : étude d'impact cas de quelques entreprise algériennes.les cahiers du CREAD N° 104. (2013).

❖ Dictionnaires et lexiques :

1. LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed, Dictionnaire encyclopédique de sciences de l'information et de la communication, éd, Ellipses, paris, 1997.
2. SERGE Cacaly et autre, dictionnaire de l'information, 3^{eme} éd, Armand colin, paris France, 2008.

❖ Sites internet :

1. <http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC>.
2. <http://www.google.com/url?Q=http://www.memoireonline.com, 2006>.
3. <http://www.leblogdudirigent.com/ladéfinitiondel'organisationdansuneentreprise>
4. <http://www.numilogue.com/package/tic.et.croissance.économiqued'uneentreprise.Extraits> . PDF.
5. <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire,définition=269>
6. <https://www.marketing-etudiant.fr/ntic.html>
7. INRS : le stress au travail, extrait du site : <http://www.INRS.FR>

8. L'impact des TIC sur l'organisation request. PDF.

<http://WWW.researchgate.net>

❖ **Mémoires :**

1. ABEDELKADER Rachedi, L'impact des TIC sur l'entreprise. Etude de cas :
la société de sonal gaz de w : Saida, mémoire de magister.

Annexes

Université Abderrahmane Mira de Bejaïa.
Faculté des Sciences Humaines et Sociales.
Département des Sciences Sociales.

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention de diplôme de master en sociologie
Option : Sociologie de travail et des ressources humaines.

L'entretien de recherche sous le thème :

L'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de l'entreprise.

Etude pratique : « l'entreprise des corps gras Bejaia la belle ».

Nous vous prions de bien accepter notre demande d'effectuer notre entretien au sein de votre établissement pour recueillir et réunir des données nécessaires pour la réalisation de cette étude.

Sachant que cette enquête est réservée qu'à des fins scientifiques et que les réponses confidentielles.

Nous vous remercions d'avance pour la participation en répondant à l'entretien :

Réalisé par :

AFIA Fatsah

FOUGHALI Mabrouk

Encadré par :

D^r : SOUALMIA Abderrahmane.

2018 / 2019

Guide d'entretien :

Identification et caractéristiques de l'entretien :

-sexe : homme

Femme

-Age :

-situation familiale : marie

Célibataire

Marie divorcé

-quelle est votre fonction dans cette entreprise. ?

.....

1)Axe : L'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise de Corps Gras Bejaia Labelle :

-A ce que déjà ta fait une formation dans ce domaine ?

.....

-quelle sont les outils les plus utilisés dans votre entreprise ?

.....
.....
.....
.....

-quelle sont les (TIC) les plus intégrés dans votre service ?

.....
.....
.....

-Est ce que les personnels de votre entreprise sont opté a travaillez avec les nouvelles technologies ?

.....
.....
.....
.....

-Avez-vous une assistance technique spécialisée aux sein de votre entreprise ?

.....
.....
.....
.....

-Est-ce que les (TIC) influence sur l'organisation / la production dans votre entreprise ?

.....
.....
.....
.....

2) Axe : l'organisation de l'entreprise par le moyen des TIC :

-pensez-vous vraiment les (TIC) facilite l'exécution des taches ?

.....
.....
.....
.....

-Pensez-vous que les (TIC) influe sur la relation hiérarchique dans l'entreprise ?

.....
.....
.....
.....

-Est-ce que vous trouvez que les TIC créent une motivation entre les salariées ?

.....
.....

.....
.....
-quel est votre avis sur l'importance des TIC par rapport à l'organisation de l'entreprise ?
.....
.....
.....
-Quel est votre thématique entre les clients ?
.....
.....
.....
.....

Merci pour votre collaboration

Organigramme CO.G.B Labelle Bejaïa

