

Université Abderrahmane Mira de Bejaia

*Faculté des sciences Humaines et
Sociales Département des sciences
sociales*

Mémoire de fin de cycle

En vue d'obtention d'un diplôme de Master en Sociologie

Option : Sociologie du Travail et des organisations.

Thème

*L'impact des technologies de l'information et la communication sur
l'adaptation des salariés.*

*Cas pratique :
L'entreprise privée Algérienne CEVITAL*

Réalisé par :

MOUHOUS Nour el houda

RAHMANI Warda

Encadré par:

M MATI Ali

Année universitaire: 2018/2019

Remerciements

Tout travail de recherche n'est jamais totalement l'œuvre d'une seule personne. À cet effet nous tenons à exprimer nos sincères reconnaissances et nos vifs remerciements à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

*Tout d'abord à notre promoteur **M. MATI Ali**, pour le temps qu'il nous a consacré, Son aide ainsi que ses orientations et critiques nous ont été d'un grand apport. Qu'il trouve en ces lignes l'expression de notre gratitude.*

Ensuite aux examinateurs qui auront à lire et à évaluer ce travail, qu'ils trouvent ici l'expression de notre reconnaissance.

*Nous remercions **M. OUGHLISSI Razik**, notre tuteur de stage de l'entreprise d'accueil **CEVITAL** qui a eu l'amabilité de bien vouloir nous guider lors de notre stage il nous a également apporter des informations pertinente sur notre thème .*

Enfin, nous adressons nos plus sincères remerciements à tous nos proches qui nous ont toujours soutenus et encouragée au cours de la réalisation de ce mémoire.

Houda&Warda.

Dédicace

*Je dédie ce modeste travail :
mémoire de mon père que dieu l'accueille dans son vaste
Paradis ;
A ma très chère mère qui m'a soutenue tout au long de ma vie.
A mes très chères sœurs et frères ;
A tout ma petite famille ;
A toutes mes amies ;
A ma chère binôme **warda** et sa famille ;
A tous ceux et celle que j'aime et que je n'ai pas cités.*

Houda.

Dédicace

Je dédie ce modeste travail à :

*A mes chères parents qui m'ont toujours encouragé et
soutenu ;*

A mes deux chers frères ;

A tout ma famille ;

A toutes mes amies ;

A tous ceux et celle que j'aime et que je n'ai pas cités.

Warda.

Abréviation	Signification
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
SPA	Société Par Action
PIB	Produit Intérieur Brut
EPB	Entreprise portuaire de Béjaia
GEDI	Gestion électronique document
GRH	Gestion des ressources humaines
WEB	World Wide Web
URL	Uniforme Ressource Loucater (localisation uniforme de recherche)
WWW	World Wide Web
IP	Internet Protocol
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
EME	Enterprise Multifonction

La liste des tableaux :

Numéro du tableau	Titre du tableau	Numéro du page
N°1	La répartition des enquêtés selon le genre	52
N°2	La répartition des enquêtés selon l'âge	53
N°3	La répartition des enquêtés selon l'ancienneté	53
N°4	La répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnel	54
N°5	La relation entre l'ancienneté et le développement de la performance individuelle.	55
N°6	La relation entre les TIC qui améliorent de l'exécution d'information sur le rendement.	57
N°7	La relation entre les TIC qui facilitent la transmission de l'information entre les collègues et la performance organisationnelle	58
N°8	La répartition de échantillon Selon leurs catégories de repenses sur le fait que les TIC sont une source ou une contrainte à la réalisation de travail	59
N°9	La relation entre les TIC qui améliorent les connaissances techniques de travail sur la réalisation des taches	61
N°10	La relation entre les TIC qui favorisent le développement de savoir-faire sur et leur impact sur la qualification dans le travail	62
N°11	La répartition des TIC selon le développement des compétences professionnel	64

Sommaire

Introduction

Partie théorique :

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

1. les raisons du choix du thème.....	11
2. les objectifs de la recherche	12
3-la problématique	12
4. les hypothèses de la recherche	15
5. définition des concepts	15
6. La démarche méthodologique	19
7. L'enquête.....	21
8. Population d'étude.....	21
9. les études antérieurs	22
10. les obstacles rencontrés	23

Chapitre II :

Cadre théorique :

Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

1.Historique et évolution des TIC.....	25
2.Définition des TIC.....	26
3.Les typologies des TIC.....	27
4. Les caractéristiques des TIC.....	30
5.Les avantages et les inconvénients des TIC pour l'entreprise.	31
6.Le rôle des TIC selon la littérature économique.....	31

L'adaptation, performance et développement des compétences.

La performance

1. définition de la performance	33
2. Lestype de la performance	33
3. Les caractéristiques de la performance	35
4. quelques approches de la performance.....	35

➤ le développent des compétences.

1. Définition de la compétence.....	36
2. Les démontions de la compétence.....	36
3. Les type de la compétence.....	37
4. Les caractéristiques.....	38
5. Les enjeux de la compétence.....	39
6. Objectifs de la compétence.....	40
7. Compétence et performance.....	40

Généralités sur l'adaptation

1. définition de l'adaptation.....	40
2. les type de l'adaptation	40
3. les trois dimensions de l'adaptation	42

Partie pratique

Chapitre III :

Présentation de l'organisme d'accueil :

1-L'historique de l'entreprise.....	44
2- La situation géographique	44
3- Les déférentes activités de cevital.....	44
4-Description des différentes unités.....	46

Analyse des données et interprétation des résultats

1. les caractéristiques de la population d'étude.....	52
2. Analyse et interprétation des données.....	54
3. Vérification des hypothèses.....	64

Conclusion

La liste bibliographique

Annexes

Introduction générale

Depuis une trentaine d'années, l'accélération de la généralisation d'utilisation des technologies de l'information et de la communication a été l'un des plus impressionnants faits marquants. se sont imposés comme l'une des principaux vecteurs de l'activité économique et sociale aussi bien dans les pays développés que dans les pays émergents. Sont apparus sur la scène des affaires comme un élément central de la révolution dans le domaine informatique.

Nombreuses sont les applications qui permettent grâce à l'utilisation des TIC de communiquer beaucoup plus facilement mais aussi 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. 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.

Les TIC, comme facteur de changement technologique, représentent une révolution numérique qui est d'ores et déjà une réalité dans l'entreprise .Aujourd'hui, sont presque présentes dans la plupart des activités de l'entreprise (Achat, vente, production, etc.).Ces dernières permettent aussi une meilleure circulation, et de partage d'information dans les meilleurs délais nécessaires pour les entreprises.

Il est reconnu que les Technologies de l'Information et de la Communication(TIC), sont un vecteur de l'évolution de la performance de l'entreprise. Par ailleurs, de nombreuses organisations font appel aux TIC dans le but de perfectionner leurs domaines, d'augmenter leur productivité et de minimiser leurs couts étant donné que ces moyens permettent l'amélioration des activités et assurent plus d'efficacité dans le travail.

A cet effet, L'entreprise dans sa généralité doit s'adapter et adapter son organisation avec les outils appropriés. En cela, les technologies de l'information et de la Communication offrent une meilleure opportunité pour l'entreprise. L'économie du troisième millénaire ne peut être en dehors du contexte de la globalisation des économies et la mondialisation des échanges et l'accélération de ces TIC vue que la compétitivité des entreprises se fait grâce à l'innovation et les techniques.

Au –delà avec le développement actuel des technologies l'entreprise a fin de réussir son adaptation a la nouvelle réalité organisationnel qui s'opèrent autour d'elle elle doit faire appel a la dimension humaine qui sont confronté a la nécessité d'intégrer a ces changements.

Dans ce sens, notre recherche traite l'impact des technologies d'information et de la communication sur l'adaptation des salaires. Nous prenons un cas particulier d'une entreprise algérienne **Cevital** .

Nous avons réparti notre travail en trois principaux chapitres :

Introduction générale

- **Le premier chapitre :** port sur le cadre méthodologique de la recherche. Dans chapitre, nous essayons de démontrer qu'elles sont les raisons et les objectifs du choix de thème, la problématique, les hypothèses, les concepts, la méthode, les techniques utilisées, la population d'étude et les études antérieurs ;
- **Le deuxième chapitre :** traite le cadre théorique, qui porte des généralités sur les TIC, l'adaptation, ainsi que sur la performance et le développement des compétences ;
- **Le troisième chapitre :** est consacré à la présentation de l'organisme d'accueil ; Nous essayons d'établir une vision globale sur l'entreprise **CEVITAL**, la vérification des hypothèses, discussion des hypothèses et enfin, nous avons clôturé notre recherche par une conclusion, la liste bibliographique et les annexes.

Préambule

Dans le travail de recherche, la méthodologie suivie s'avère importante pour la fiabilité et la crédibilité des résultats. Elle se définit comme l'ensemble des moyens et procédures à mettre en œuvre pour une vérification scientifique du ou des problèmes posés. Dans cette perspective nous aborderons dans ce chapitre les aspects méthodologiques de notre travail de recherche. Pour ce faire, le chapitre est structuré en deux parties :

Un premier point qui consiste à mettre en valeurs les raisons et objectifs de la recherche, nous rappellerons la problématique, les hypothèses de recherche et leurs modes de vérification, relever le sens et le contenu des concepts pour mieux saisir la portée de notre sujet.

Nous développerons dans un deuxième point la démarche méthodologique utilisée pour la collecte et le traitement des données et les études antérieures.

1. Les raisons de choix du thème :

Il n'existe pas de méthode rigoureuse pour choisir un sujet de recherche .ce choix dépend de plusieurs facteur ,et le poids de ces facteurs varie d'un individus à l'autre ... d'une manière générale , on peut dire qu'il existe Cinq facteur pouvant influencer le choix d'un sujet de recherche , le chercheur peut teinter compte de son vécu et de ses goûts personnels ,d'intérêts stratégiques ,de l'utilité du sujet concerné , du développements de la science ou des résultats sommaires d'une recherche exploratoire .¹

Et ce qui est de notre cas parmi les motifs majeurs du choix de ce thème de recherche, nous citons ce qui suit :

1.1 les raisons subjectif :

- Développer nos connaissances dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.
- Acquérir des nouvelles connaissances dans le domaine des **TIC** ;
- Le sujet est intéressant, suscite une curiosité ;
- Acquérir et avoir des nouvelles expériences sur le terrain ;
- Analyser la question des technologies de l'information et de la communication **TIC** qui est un thème d'actualité.

1.2. Les raisons objectif :

- Pour voir l'importance et l'utilité des TIC sur le changement qui apparait dans l'entreprise et leurs influences sur l'adaptation des employés ;
- Une autre raison réside dans l'impact des technologies de l'information et de la Communication qui suit et renforce le développement des salariés ;
- Mettre en lumière le rôle des TIC dans l'amélioration de la performance des salariés ;

¹FRANCOIS Dépelteau. «*La démarche d'une recherche en sciencehumaines, de la question de départ à la communication des résultats* », Ed de Boeck, Canda, 2000, p100.

2. L'Objectif de la recherche :

L'objectif de cette recherche est de montrer comment les salariés de l'entreprise **cevital** s'adaptent au nouveau fonctionnement de l'entreprise à travers l'utilisation des TIC.

Nous voulons aussi savoir si ces technologies d'information et de la communication jouent un rôle dans le perfectionnement de travail et même le développement des compétences du personnel.

De montrer la réalité d'adaptation des fonctionnaires avec l'usage des technologies d'information et de la communication au travail avec l'arrivée des nouvelles applications et logiciels qui demande une formation pour les maîtriser afin d'arriver à accomplir leurs tâches.

3. Problématique :

Le changement organisationnel n'est pas en soi une question nouvelle. Depuis que l'homme organise les rapports de travail pour produire, distribuer, innover, il a toujours confronté ses techniques, ses méthodes, aux critères d'efficacité de son temps, les organisations et les institutions ont toujours été confrontées à des changements. Le changement devient la règle et la stabilité l'exception, il fait partie de la vie des organisations, soit pour conserver l'équilibre, soit pour se reproduire soit pour se transformer.

Demers énumère trois grandes périodes de recherche sur le changement organisationnel (et stratégique) ; D'abord, il y a la période qui suit la 2^{ème} guerre mondiale et qui est reconnue comme une période de croissance et d'adaptation. En effet, ces années glorieuses d'après-guerre ont été marquées par une croissance miraculeuse et par une stabilité économique qui se sont poursuivies jusqu'au milieu des années 70.

Ensuite, arrive la deuxième période à la fin des années 70, nommée aussi la période de mort ou de la transformation. Cette période reste marquée par une récession économique attribuable aux deux crises pétrolières. Les changements sont perçus comme des événements dramatiques et négatifs, ils sont synonymes de crise dans la vie d'une organisation.

Finalement, la période actuelle est marquée par la mondialisation des marchés, par la précarité du travail et par les mises à pied massives. Le changement fait ici partie de la réalité des organisations et de leur quotidien. Il est ainsi durable et continu. Il n'est plus alors composé d'événements rares ou bouleversants.¹

Il est possible d'affirmer que le concept de changement est présent dans de nombreuses disciplines. Il se réfère à une théorie du temps dans la mesure où il faut se référer à un avant... Parler de changement organisationnel, c'est appliquer cette perspective au champ des organisations, rendu spécifique des autres changements, qu'il s'agisse de changement social, de changement politique ou de changement technologique.

¹Demers, Christiane. «*De la gestion du changement à la capacité de changer: L'évolution de la recherche sur le changement organisationnel de 1945 à aujourd'hui*» Paris ; 1999, p. 131-139.

Divers changements sont à signaler l'un de ces changements, Le changement technique qui est toujours un problème. En cela il n'est guère différent des transformations qui interviennent dans d'autres sphères de la vie sociale comme l'éducation, la politique, les modes de consommation. Il n'obéit pas à une loi de l'histoire ou à des causes méta-sociales. Il est le résultat de l'action collective, de décisions humaines, de rapports de force. Il faut seulement reconnaître que l'innovation technologique a une place privilégiée au sein des orientations normatives qui guident l'action des individus, des organisations, des sociétés de notre temps. Le développement économique et social ne se conçoit pas hors d'une appropriation dans l'activité économique des innovations technologiques. Bien plus, les entreprises et les sociétés performantes et compétitives sont celles qui ouvrent les nouveaux fronts de l'innovation technologique.

La théorie de la traduction se réfère à **CALLON ET LATOUR** et leurs travaux sur l'innovation ; disent qu'un changement n'aura d'existence réelle ; que pour ceux qui doivent le mettre en œuvre. Le monde de la traduction suppose que l'innovation était traduite dans le langage de ceux qui le reçoivent dire que le changement ne s'impose pas par ses qualités mais par l'adaptation des différents acteurs concernés. Cependant cette adaptation, aucun de nous, ne peut la garantir mais la conduite de ce changement technique semble d'être obligatoire.¹

Dès lors, L'entreprise est constamment en mutation pour suivre ou s'adapter aux changements qui s'opèrent autour d'elle, elle ne peut pas rester figée alors que tout change autour d'elle. Aucune entreprise ne peut ignorer l'importance que revêt le changement. L'organisation doit être en mesure de s'adapter aux fluctuations de son marché et de son environnement pour ne pas finir tôt ou tard dans les abysses.

Cependant pour réussir ce changement on fait appel à la dimension humaine et pour que l'entreprise change il faut que les individus qui la composent change aussi et qu'ils parviennent à s'adapter à la nouvelle réalité organisationnel.

Au-delà avec le développement actuel des nouvelles technologies nous pouvons constater que le monde du travail change. Face à cette évolution les salariés sont confrontés à la nécessité d'intégrer ces changements, afin de conduire le changement, il est utile de comprendre ce qu'il entraîne et plus spécialement son impact sur les personnes et la manière dont elles réagissent.

Depuis plusieurs années, face à la mondialisation et à demande de plus en plus exigeante en termes de variété, de qualité de délais et de nouveautés. Visant à améliorer leur production.

En effet le marché est devenu plus instable et plus diversifié. Ainsi les théories organisationnelles mises en place par **TAYLOR** et **FORD** ont connu de nombreuses critiques

¹Pascal Sartor. «Le changement organisationnel : quel accompagnement par la formation ? »Mémoire de master 2^e année ingénierie et conseil en formation encadré par Maelise Langumier, université de Roune, page20.

dans cette esprit que fut créé dans les années 1950 l'école sociotechniques avec pour but d'idées les entreprises à ce réorganiser. Pendant plus de vingt ans, **EMERY** et **TRIST** ainsi que autres chercheurs orienté leurs études vers une nouvelle organisation du travail.¹

L'organisation est un système sociotechnique est construit essentiellement autour de l'interaction entre deux sous-systèmes, le système social et le système technique. Cette dernière construit un système ouvert qui se caractérise par des échanges continus avec environnement. Ce courant permet de développer un nouveau regard sur l'organisation et sur l'homme au travail. Il est reconnu que Les nouvelles technologies de communication et d'information (TIC) L'un des éléments de changement technique qui jouent un rôle moteur dans le progrès économique et l'emploi, notamment par le développement du commerce électronique et du télétravail. Elles ont également induit une véritable mutation du monde du travail lui-même, en modifiant les modes et méthodes de travail, les procédés de production, les conditions de travail.

Les TIC reconnaissent leur importance comme facteur de progrès .c'est pourquoi les entreprises n'hésitent pas a consacré d'importants investissement dans l'adoption de ces technologie, dans le but de devenir plus compétitives dans un marché ou la concurrence vient de toutes part.

Comme d'autre pays du monde l'Algérie et l'un des pays du monde, qui souhaitent s'adapter aux nouvelles tendances du marché, perdurer et rester ou devenir plus performants. L'Algérie a fait des reformes profonde en matière des TIC et que de nombreux domaines ont été impliqué.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont devenues un secteur clé de l'économie nationale. Elles contribuent à hauteur de 4%de PIB en 2011 ; un taux appelé à augmenter pour atteindre 8% dans les quatre prochaines années .le secteur employé 140 000 employés .dont 100 000 emplois directs on 2011, le chiffre d'affaire de secteur représente 5,5 milliards de dollars tant dit que les importations relative aux produits TIC sont estimées à 49000 milliards DA.²

Parmi les organisations ayant adopté est investi dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication nous trouvons **CEVITAL SPA** qui est l'une des entreprises privé algérienne qui a connu une remarquable et intéressante intégration des TIC dans l'ensemble de ses activités et ses services. Leur adoption peut entrainer des répercussions sur le travail des salariées. Ce qui peut engendrer des modifications dans leur façon de travail. Or ces modification pleuvant montré des comportements d'opposition face à l'implantation des TIC dans l'adaptation.

¹Jean-Michel plane «théorie des organisations»2^e édition Dunod, paris ,2003 ; page, 55.

²Ministère de la Poste et des technologies de l'information et de la communication, Direction de la communication, de la Documentation et des Archives, Alger, le11/02/2013.

Dans cet ordre d'idée on peut donc poser la question fondamentale :

Quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'adaptation des salariées ?

De ce fait plusieurs questions s'imposant :

- **Quelle est l'effet des Technologies de l'information et la communication sur la performance des salariées au sein de l'entreprise ?**
- **Quelle est l'impact des technologies de l'information et de la communication sur le développement des compétences des salariés ?**

4. Les hypothèses de la recherche:

Il est important aussi de signaler que «l'hypothèse procure à la recherche d'un fil conducteur particulièrement efficace qui, à partir du moment où elle est formulée, remplace la question de recherche dans cette fonction, même si celle-ci doit rester présente à l'esprit »¹.

« Une hypothèse est une proposition provisoire concernant une situation inconnue, dont on vérifie la validité selon une méthode quelconque, soit par déduction logique des conséquences qui peuvent être comparées à ce qui est connu, soit par investigation expérimentale direct ou par découverte de faits sous-entendus par l'hypothèse et auparavant inconnus ».²

De ce fait, par rapport aux questions préalablement lors de l'élaboration de **notre problématique nous proposons l'hypothèse suivante :**

➤ **Première hypothèse :**

Les technologies de l'information et de la communication permettent à l'ensemble des salariés de perfectionner dans leur travail.

Deuxième hypothèse :

Les technologies de l'information et de la communication ont un impact sur le développement des compétences des salariés.

5. Définition des concepts :

D'une manière générale un concept est une définition conventionnelle d'un phénomène ...les concepts sont d'une grande utilité pour l'opérationnalisation du cadre théorique c'est grâce à eux si l'on peut établir des liens entre les conjectures théoriques et géniales du chercheur et le monde empirique³. A cet égard la définition des concepts est une

¹Raymond Quivy. « *Manuel de recherche en sciences sociales* », édition DUNOD, 3eme édition, Paris, 2006, p 113 et 114.

²URL : <http://www.innoviscop.com/definitions/hypothese> consulté le 03/01/2019 à 11h.

³FRANCOIS Dépelteau.op.sit.p175

étape essentielle pour concrétiser et étudier les principaux éléments qui entrent dans la composition de nos hypothèses.

Pour mieux faciliter la compréhension et saisir le sens de notre recherche, nous allons procéder à la définition des principaux concepts et notions qui seront utilisés tout au long de ce travail, qui se résument à:

5.1 Définition des technologies de l'information et de la communication :

Selon le grand dictionnaire terminologique les TIC «Ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des technique évoluées du multimédias et des télécommunications qui on permit l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information»¹

Selon **HERBERT SIMON** ces technologies aident à rendre : «Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, également sous forme lisible par ordinateur; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques...»

Ainsi les technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant:« L'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication»².

D'après **Brunet et ferras**« l'ensemble désigne par l'expression TIC est issu de la convergence de l'information, de l'audiovisuel et des télécommunications : il résulte donc de l'intégration de rassemblement d'éléments dans une unité nouvelles ».³

En d'autres termes, les technologies de l'information et de la communication regroupent l'ensemble des outils audiovisuels et numériques pilotes et mis en place par une entreprise pour mieux consolider sa politique de communication notamment, et logiciel de gestion intègre, le circuit d'approbation...etc.

Définition opérationnelle :

Les TIC est un ensemble des procédés et les techniques permettent le traitement, la transmission, l'échange au stockage de l'information. Elles englobent les technologies des ordinateurs et les communications et le réseau que relie les appareils.

5.1.1 Technologie :

«Le mot technologie recouvre l'ensemble des connaissances que l'humanité possède afin de réaliser des choses, ce mot englobe aussi bien les inventions et les techniques que la masse du savoir acquis dans tous les domaines. Les organisations doivent de put en plus faire face aux changements technologiques nombreux et rapides afin de pouvoir suivre la concurrence. On peut penser au rôle croissant que jouent à présent les technologies de

¹ Office québécois de la langue française. «*Le grand dictionnaire terminologique*». Québec.

²Emmanuel Armand et autre, « *les nouvelle de l'information et l'entreprise* », Ed economica". Paris ,1996 ; p10.

³ Djamel TAKABAÏT, «*les TIC et la dynamique territoriales de développement : étude de l'usage des TIC dans les PME de BEJAIA* ».Mémoire magistères en sciences économiques, Université de Bejaia, 2010-2011, p23.

l'information et de la communication à l'intérieur des organisations».¹

Définition opérationnelle :

Ensemble cohérent de savoirs et de pratiques dans un certain domaine technique, fondé sur des principes scientifiques.

5.1.2 Information :

Selon **J.M.Peretti**: « La formation est considérée comme un ensemble d'action, de moyens, de méthodes et de supports planifiés à l'aide desquels les salariés sont incités à améliorer leurs connaissances, leurs attitudes, leurs compétences nécessaires à la fois pour atteindre les objectifs de l'organisation et ceux qui leur sont personnels, pour s'adapter à l'environnement et pour accomplir leurs tâches actuelles et futures. »²

Selon **Meignant**: La formation est un « facteur d'ajustement et d'adaptation, La formation est aussi un facteur de régulation sociale car elle peut être l'une des clés de la réconciliation entre le social et l'économie, dans la mesure où elle contribue à apporter aux salariés des satisfactions professionnelles et à améliorer la performance économique de l'entreprise.»³

Définition opérationnelle :

Un ensemble de techniques et des outils qui permet à l'organisation d'analyse et l'étude des objets d'une façon automatique.

5.1.3 La communication :

« La communication est comme une interaction au sein d'un réseau où s'échangent et se partagent des représentations collectives».⁴

De plus, la communication est « un phénomène inhérent à la relation que les êtres vivants entretiennent lorsqu'ils se rencontrent en groupe, grâce à la communication, les personnes obtiennent des nouvelles ou des informations à propos de leur entourage tout en pouvant la partager les uns avec les autres ».⁵

Définition opérationnelle :

La communication est un ensemble des actions de communication permettant de créer des relations humaines fortes. C'est de mettre en commun une information, une idée.

5.2. Entreprise :

Selon Madeline Grawitz c'est « une unité de production original, caractéristique du capitalisme, formé d'un groupe d'hommes travaillant ensemble à des postes différents, en vue de produire des biens à revendre avec profit sur le marché, mais c'est aussi un groupe social,

¹David ALIS et autre, «GRH une approche internationale » ,3éd, Boech, Bruxelles, Belgique, 2001, P 48.

² PERETTI Jean Marie, «Ressources humaines et gestion du personnel», 2Ed VUIBERT, Paris, 1998, P 99.

³ MEIGNANT Alain, «A managé la formation»,9emedition D'ORGANISATION, Paris, 1991, p 101.

⁴ LETHELLEUX Laetitia, L'essentiel de la GRH, 5eme éd, Gualino, paris, 2011, p91.

⁵ URLL : [http:// www. LesDéfinitions.fr/](http://www.LesDéfinitions.fr/) (Consulté le 25/03/2019) à 21h.

relation, informations».¹

Elle est définie par sa fonction économique. « C'est une organisation qui transforme des ressources en les combinant pour obtenir des produits sous forme de biens et services marchands»²

Définition opérationnelle :

L'entreprise est une organisation autonome qui produise des biens et services marchands dont l'objectif est la réalisation des profils économique et à travers l'investissement.

5.3. Développement des compétences :

Le développement des compétences se réfère à différentes activités susceptibles d'accroître les potentialités, les savoirs et pratiques d'un salarié ou bien ses capacités d'accomplir aux meilleurs les tâches qui leur sont confiées.

En d'autres termes; « développer les compétences, c'est donc favoriser l'acquisition de savoirs génériques et transférables, c'est-à-dire, permettant une sélection pertinente et judicieuse des connaissances appropriées à un contexte ou une situation déterminée »³

Définition opérationnelle :

Le développement des compétences permet d'adapter les compétences des travailleurs à l'environnement externe et interne et aussi, au but visé par l'organisation.

5.4. Performance:

Est le résultat ultime de l'ensemble des efforts d'une entreprise ou d'une organisation. Ces efforts consistent à faire les bonnes choses, de la bonne manière rapidement au bon moment, au moindre coût, pour produire les bons résultats répondant aux besoins et aux attentes des clients, leur donner satisfaction et atteindre les objectifs fixés par l'organisation. Relative aux objectifs que l'on se fixe, aux résultats que l'on obtient, et aux actions mises en œuvre pour produire ces résultats, grâce à des moyens donnés.

La performance d'une organisation peut aussi se définir comme sa capacité à établir et à maintenir une tension dynamique entre la réalisation de sa mission, l'acquisition et le contrôle des ressources. Le développement des ressources humaines et des valeurs communes. La performance de l'entreprise se résume dans 3 points principaux :

- la réalisation des objectifs prescrits ;
- la fidélisation et la satisfaction du client ;
- la maîtrise du métier.⁴

5.5. L'adaptation :

«Est un processus par lequel des individus(ou parties d'individus) des populations ou des espèces changent de forme ou de fonction afin de devenir plus performants en présence de

¹ Madeline GRAWITZ. «Lexique en science sociale» paris2003 p 68.

²-M.DARBELET, et autres « *l'essentiel sur le management* »5ème édition, Berti édition, Alger, 2007.p24.

³www.er.uqam.ca/nobel/r21245/mat3225_fich/compéten.pdf. (En ligne), consulté le 25/03/2019.

⁴<http://dictionnaire.phpmyvisites.net>. consulté le 25/03/2019.

conditions environnementales données ou modifiées, peut aussi référer aux résultats de ce processus»¹

Définition opérationnelle :

Une modification entraînée par l'apparition ou la disparition d'une situation.

6-La démarche méthodologique :

Pour qu'un chercheur puisse mener à bien son enquête et arriver à des résultats plus pertinents, il doit penser aux moyens à utiliser à chacune des étapes de sa démarche, et ce sera bien sa méthodologie ; cette dernière désigne « l'ensemble des démarches que suit l'esprit humain pour découvrir et démontrer un fait scientifique ».²

6.1. La méthode utilisée :

Dans toute recherche scientifique, il est nécessaire d'employer une méthode qui permet de guider le chercheur dans son enquête pour la réalisation de ces objectifs. En effet, le terrain permet de tester les données et les connaissances préalables, Elle est souvent connue comme étant la manière que le chercheur utilise pour arriver à la résolution de la problématique qui est considéré comme « L'art de bien organisé l'enchaînement de plusieurs idées, que ce soit pour arriver à une vérité qu'on ignore ou pour la démontré, aux autres, car nous la connaissons ».³

Selon **AKTOUF** la méthode désigne « la façon de procéder, les modes opératoires directs mis en jeu dans le travail de recherche »⁴. cela veut dire, la nature du sujet et les objectifs à atteindre désignent la méthode que le chercheur doit adopter.

Ainsi, la méthode utilisée est la méthode quantitative qui permet de recueillir sur un ensemble d'éléments, des informations comparables d'un élément à l'autre.

Le choix de notre méthode n'est pas aléatoire, elle est déterminé par la nature de notre objet de recherche qui nécessite d'employer une méthode d'analyse démonstrative dite aussi quantitative qui permet de connaître le degré de corrélation entre l'aspect théorique et l'aspect pratique et de déterminer l'existence du phénomène qui est l'impact des TIC sur l'adaptation des salariés.

Elle est pour nous, un moyen efficace qui va nous permettre de tester nos hypothèses de notre recherche et à illustrer des théories par la mise en évidence de corrélations entre les variables et également de décrire les caractéristiques d'une population ayant une opinion ou un comportement particulier.

« L'enquête quantitative se rattache à une vision strictement positive et empiriste, inspirée des sciences de la nature. Au-delà du simple décompte d'individus émettant une opinion ou

¹Madeline GRAWITZ, op.cit. p 6.

²MATHIEU GUIDERE. «*Méthodologie de la recherche* », Ed Ellipses, paris, 2004, p4.

³MORTON Michael S. S Michael, « *l'entreprise compétitive au future : technologie de l'information en Transformation de l'organisation, Édition d'organisation* », paris, 1995, p 98.

⁴AKTOUF Omar, «*méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations*», éd. Presse de l'université du Québec, 1987, p28.

faisant état d'un comportement, elle vise à tester des hypothèses Elle mesure, sur les variables du questionnaire, des inégalités de distribution et les corrèles avec d'autres distributions »¹.

6.2. Les techniques utilisées :

Dans chaque recherche à caractère scientifique, le chercheur doit sélectionner les techniques et les moyens de recueillir les informations. Le choix de ces techniques dépend de l'objectif poursuivi, lequel est lié lui-même à la méthode de travail.

Afin d'arriver à recueillir des données sociologiques concernant notre thème de recherche, parmi les techniques de recherche que nous avons utilisées durant la réalisation de notre recherche sont :

6.2.1. La technique de l'observation :

L'observation est une démarche d'élaboration d'un savoir, un service de finalités multiples, qui s'inscrit dans un projet global de l'homme pour décrire, comprendre son environnement et les événements qui s'y déroulent.²

A cet effet L'observation ne participant est indispensable à toute recherche. Toutes les sciences sont orientées vers une vérification de ses propositions dans la réalité. À cet effet, nous avons utilisé cette technique dans l'investigation de terrain de recherche pour son efficacité dans la collecte des informations. Cette technique à nous a permis :

- D'avoir l'ensemble des informations primaires sur l'organisme étudié et son effectif, ainsi viser l'échantillonnage à étudier ;
- De voir la réalité des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise ;
- De vérifier d'une manière générale l'adéquation entre le phénomène posé et la réalité.

6.2.2 La technique du questionnaire :

« Le questionnaire est une suite de questions destinées à normaliser et à faciliter le recueil de témoignages. C'est un outil adapté pour recueillir des informations précises auprès d'un nombre important de participants. Les données recueillies sont facilement quantifiables. Le questionnaire a pour fonction principale de donner à l'enquête une extension plus grande et de vérifier statistiquement jusqu'à quel point sont généralisables les informations et hypothèses préalablement constituées. Destiné à un traitement statistique, le questionnaire doit être d'emblée plus fortement préconstruit que les autres méthodes de collecte de données ».³

D'après Omar **AKTOUF** le questionnaire est « un ensemble de questions écrites portant sur un sujet particulier et obéissant à des règles précises de préparation sur un sujet particulier et obéissant à des règles précises de préparation , de construction et de passation . Il existe une grande variété de questionnaires que l'on classe selon le but visé : d'opinion, d'intérêt, de connaissance, de motivation.... ».⁴

¹COUVREUR Agathe et autre, « *Essai de comparaison de méthodes quantitatives et qualitatives, Cahier de recherche*», Ed CREDOC, Paris, 2002, p 2.

²ALAIN Blanchet et autre. «*Les techniques de l'enquête en science sociale*», Ed DUNOD, paris, 2000, p 16.

³COMBESSIE Jean –Claude, «*la méthode en sociologie*», Ed la découverte, Paris, 2001, P33.

⁴Omar Aktouf .Op.sit.p81.

Afin de mener à bien notre étude et tester nos hypothèses, nous avons donc choisi une technique reconnue comme la plus efficace pour réaliser une recherche quantitative. Cette méthode est considérée comme étant la plus appropriée pour notre thème de recherche. Nous avons utilisé «**le questionnaire**» comme outil correspondant à notre enquête. Nous avons donc construit une suite de questions standardisées «**un questionnaire** » en relation avec notre thème. Il s'agit d'un nombre de vingt –trois “ 23” questions réparties en trois axes :

- **Le premier axe** : porte sur l'ensemble des données socioprofessionnelles visant l'identification des enquêtés : relatives à le genre, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle et l'ancienneté ;
- **Le deuxième axe** : se compose d'une série de(09) questions relatives à la première hypothèse. qui concerne les questions traitant les TIC et la performance les questions posées sont de type ouvert ;
- **Le troisième axe** : il s'agit du même type de questions posées dans le deuxième axe, totalise (10) questions concernant la deuxième hypothèse. Elle s'articule autour de questions qui sont relatives aux TIC et le développement des compétences.

7. L'enquête :

Nous avons procédé à une enquête, durant le 28 avril 2019, au pré de l'entreprise de CEVITAL de Bejaia, où nous avons l'opportunité de questionner un nombre important de collaborateurs, dans le but de :

- Collecter des informations nécessaires pour découvrir certaines caractéristiques des membres de notre échantillon ;
- Compléter notre questionnaire qui contient 22 questions devise en trois axes,
- Confirmer ou infirmer nos hypothèses.

8. La population d'enquête :

D'une population ,nous dirons qu'il s'agit d'une collection d'individus ,d'objets , c'est -à-dire ,pour rendre la définition de **Christien Gourieroux** ,d'un ensemble d'unité d'élémentaires sur lesquelles port l'analyse ,ces individus peuvent êtres humains ou non :l'unité élémentaire ,c'est souvent en science sociale ,une personne de groupe ;de ville La population est alors un ensemble qui peut être considérée comment une population d'un autre cas comme un élément constitutif d'une population plus large.¹

8.1. L'échantillon :

Cevital de Bejaia est constituée, de 900 agents de maitrise et 700 cadres. Le choix d'entretenir cette catégorie socioprofessionnelle « les cadre et agent de maitrise » revient à plusieurs facteurs dont nous citons le niveau d'instruction où 90% des cadres et agent de maitrise ont suivis une formation ce que nous facilite à réalise notre questionnaire, ils sont mieux branchés à ce genre de moyens où la majorité les connaissent avant d'être recrutés dans cette organisme. La plus part des TIC leur usage est favorise à eux, mais pas aux autres

¹GAUTHIER Benoit. «*Recherche sociale*», 4ème édition, Presses l'université du Québec, 2004, P.296.

catégories comme exécuteurs, leur degré d'appropriation et de maîtrise est très élevée et même différent par rapport aux autres.

8. 2. Le choix de l'échantillon :

Afin d'avoir accès à notre population d'étude, il a été nécessaire de faire recourir à la méthode d'échantillonnage **aléatoire simple** qui est définie comme prélèvement d'un échantillon par un tirage au hasard parmi les éléments de la population de recherche, dont la procédure du choix des éléments aléatoire simple. Celle-ci est un prélèvement au hasard parmi les éléments de la recherche, afin de donner à chaque individu une chance d'être sélectionné. Cela est justifié par la difficulté de connaître les catégories socioprofessionnelles que contient l'organisme d'accueil surtout au niveau des différents départements et services de l'entreprise CEVITAL.

Au début, on a voulu cibler toute notre échantillon qui constituée de 115 salariés, Cependant, après avoir distribué nos questionnaires sur la totalité de l'échantillon, on a récupéré que 80 questionnaires.

En effet On a pris un échantillon de 80 personnes dont la totalité de l'effectif de l'entreprise est 1600 de la population mère.

9. Les études antérieures :

Permis les études qui ont été réalisées sur le thème de ce présent mémoire, on cite deux. Commencant par la plus ancienne pour en arriver ensuite à la plus récente, selon l'année de leurs réalisations.

9.1. Première étude :

L'étude de chercheur MEBARKI Farid en 2013/2014 L'étude est intitulée : « **Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le développement des compétences des cadres** ». Cas d'**EPB, Sonatrach, Cevital et Ifri de Bejaia** L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon de 40 cadres réparti entre les quatre entreprises citées.

L'objectif Principal de la recherche étant d'apporter des éléments de réponses quant à un problème spécifique, pauvre en données empiriques, concernant l'utilisation des TIC dans les entreprises de la wilaya de Bejaia (plus exactement **EPB, Sonatrach, Cevital et SARL Ibrahim et fils**), celui du rôle de ces dernières (TIC) dans la construction et le développement des savoirs, savoir-faire voire des compétences et dans la valorisation des ressources humaines.

Sa **première hypothèse** est basée sur : Les TIC dans les entreprises **EPB, Sonatrach, Cevital** et SARL Ibrahim et fils de Bejaïa peuvent comporter un coût qui ne garantit pas un gain d'efficacité, provoquant la réticence de l'employeur ou de l'administration à en faire usage dans le développement des compétences.

Sa **seconde hypothèse** : Les TIC sont perçues comme un investissement dans les entreprises **EPB, Sonatrach, Cevital et SARL Ibrahim et fils de Bejaïa**. Ces TIC intégrées et exploitées permettant l'établissement des connexions entre les salariés au travers de leurs relations socioprofessionnelles dans la perspective de développer des connaissances nouvelles et utiles pour les acteurs (personnels) et donc des compétences, d'une part et pour l'entreprise, d'autre part.

La recherche a montré que l'Algérie a connu divers changements de tout ordre (économiques, politiques, juridiques, etc.), qui se sont traduits par l'apparition des inégalités des niveaux de formations, notamment dans les entreprises publiques. Ces inégalités se conjuguent aujourd'hui avec le manque d'adaptabilité d'un certain nombre de personnels, aux changements organisationnels liés à l'introduction de nouveaux modes de gestion, notamment La gestion électronique.

A cet effet, la recherche a mis en exergue l'importance des TIC dans le développement des compétences des cadres au niveau des quatre entreprises de l'enquête à savoir : l'EPB, **Sonatrach**, **Cevital** et **Ifri**, dont les TIC prennent de plus en plus une place privilégiée dans la politique générale de l'entreprise. De nouveaux projets d'investissements sont en cours d'exécution tels que l'instauration d'une gestion électronique de document (GED), ce qui traduit une volonté de la part des managers de cette entreprise d'introduire les TIC dans le pilotage global de l'organisation. ¹

9.2. Deuxième étude :

L'étude de chercheur **GUY Moumbe** en 2005 : pour un doctorat en économie et finance à l'université de Yaoundé II SOA (Cameroun). La thèse est intitulée comme suit : « diffusion des TIC et performance de l'entreprise camerounaise » Cas des (EMF) de la ville de Yaoundé, Cette étude est réalisée auprès d'un échantillon de 35 entreprises multifactorielles(EMF).

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer l'impact de la diffusion des TIC sur la performance des entreprises de Micro finance de la ville de Yaoundé.

Sa première hypothèse : Plus les établissements de micro finance de la ville de Yaoundé s'informatisent plus, ils sont performants en terme de réduction de temps de travail. MOUMBE a constaté d'après ses recherches qu'elle n'est pas significative a cause de l'absence de formation des personnes qui utilisent Ces technologies.

Concernant **la deuxième hypothèse**: Plus les établissements de micro finance de la ville de Yaoundé s'informatisent plus, ils sont performants en terme d'augmentation de la clientèle.

Le chercheur a confirmé entièrement son hypothèse ; il affirme que les TIC ont un aspect positif sur la performance des entreprises en générale et entreprise des services en particulier

10. Les obstacles rencontrés :

On ne peut pas réaliser un travail ou une recherche sans rencontrer des difficultés. Durant la période de notre recherche nous avons rencontré quelques difficultés à savoir :

- La récupération de nos questionnaires qui s'est faite de manière discontinue, qui nous a fait perdre du temps ;
- Le refus de répondre à certaine question comme les questions ouvert, malgré que notre thèmes il n'est pas sensible ;

¹Farid MEBARKI, « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le Développement des compétences des cadres », mémoire de magistère en science de gestion, département des Sciences économiques, université de Bejaia, 2014.

- L'indisponibilité de certain enquêté par motif de pas trouvé de temps pour nos le consacré ;
- Manque des études antérieure consternant des TIC au sine de l'entreprise.

Synthèse :

En guise de synthèse ce chapitre, il apparait clairement qu'on a cerné notre sujet par une problématique, définitions de concepts clés, les objectifs de la recherche, la méthode et la technique utilisée et enfin, l'échantillon d'étude.

Généralité sur les technologies de l'information et de la communication

Dans ce chapitre on va essayer de présenter l'historique et l'évolution des TIC, puis nous allons nous intéresser à leurs différentes caractéristiques et enfin, exposer leurs différents outils.

1. Histoire et évolution des TIC :

L'automatisation est l'introduction des machines au sein de l'entreprise afin de remplacer l'homme qui assurait des tâches et des procédures complexes, effectuées manuellement. C'est la première innovation technologique, elle a permis aux grandes entreprises d'établir les grands systèmes de base supportant leurs activités. Les TIC n'avaient alors qu'un rôle de support, rendant automatiques les processus pour augmenter les gains de productivité.

A partir des années 1950, «l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes entreprises, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs, et enfin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information»¹

Depuis les années 1970, « l'accélération dans la généralisation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) a été l'un des faits les plus marquants, leur évolution est passée par plusieurs étapes à savoir : l'automatisation, l'intégration et la transformation de l'organisation, la communication et enfin l'interaction et l'individualisation»

À partir des années 1980, « l'utilisation des ordinateurs personnels s'est diffusée massivement au sein des organisations. Cette innovation a marqué le début de la démocratisation des technologies. En effet, les plus petites firmes pouvaient alors avoir accès à ces ordinateurs et donc à des développements technologiques. Cela a alors permis une plus grande décentralisation des activités. Aussi, le rôle des TIC a évolué pour devenir plus stratégique puisqu'il permettait d'intégrer l'ensemble des informations au sein des organisations et ainsi diminuer les coûts de transactions internes»²

Lorsque nous parlons aujourd'hui des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), il est essentiellement question du rapprochement entre les télécommunications (téléphone, radio, télévision) et l'informatique. C'est cette jonction qui a donné naissance au World Wide Web, c'est-à-dire au réseau internet que l'on

¹ KLEIN Tristan et RATIER Daniel, « *L'impact des TIC sur les conditions de travail* », centre d'analyse stratégique, France, 2012, p 18

² Aubert Benoit et autres, « *L'innovation et les technologies de l'information et des communications* » HEC Montréal, octobre 2010, p. 7.

pourrait qualifier de TIC la plus performante dans le sens où elle réunit tous les supports multimédias en les mettant en réseaux.

Enfin, le Web 2.0 a fait son apparition dans les années 2000, ce qui a permis la bidirectionnalité et l'individualisation. D'autre part, grâce à cette nouvelle innovation technologique, il est possible de rejoindre davantage d'acteurs, qu'ils soient fournisseurs ou clients, et de créer des communautés encourageant l'échange entre tous les partenaires.

Cela a aussi accru la portabilité des plateformes pour permettre de rejoindre les acteurs, en tout temps et n'importe où.

2. Définition des TIC :

Au sens large les TIC sont «un ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique»¹

Selon **CHARPENTIER P.** «les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et de transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information »²

Les technologies de l'information et de la communication(TIC) sont des outils qui permettent de produire, transformer ou échanger de l'information. Ils peuvent être matériels comme les ordinateurs et les téléphones portables, ou logiciel, les réseaux physiques ou virtuels, ainsi que les systèmes informatiques embarqués son également considérés comme des TIC. En effet « Les TIC ou l'un de leurs principaux effets, ont consisté une réduction du coût et de temps de stockage, une réduction de temps de traitement et de transmission de l'information de tels changements ont un impact considérable sur la manière dont l'entreprise organise la production et la distribution des biens et des services, et donc, sur le travail des équipes lui-même. Au début de cette révolution technologique, les conséquences économiques de l'introduction des nouveaux systèmes d'information n'étaient guère appréciables en termes de croissance de la productivité »³

3. La typologie des TIC :

3.1. L'intranet : «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»⁴

¹<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/TIC/10910450#v9wqXgkxSr1pr7rG.99>consulté le 14/04/2019 à 13 :58

² CHARPENTIER P., « *organisation et gestion de l'entreprise* », édition Nathan, paris, 1997. P.133.

³SAADOUN MELISSA, « *avec le temps*», édition d'organisation, paris, 1998, p 103.

⁴http://.wiktionary.org/wiki/intranet.fr.consulter_le_30/04/2019 à 10h

L'intranet est défini comme un « réseau informatique interne aux entreprises fondé sur les technologies et les outils de web. Ce réseau sécurisé est accessible aux salariés d'une entreprise pour les besoins de sa communication interne. Il permet également dans certains cas d'accéder à l'internet»¹

L'intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle utilisant les techniques de communication d'Internet (IP, serveurs HTTP). Dans les grandes entreprises, l'intranet fait l'objet d'une gouvernance particulière en raison de sa pénétration dans l'ensemble des rouages des organisations.

3.2. L'Extranet :

Un réseau extranet est un outil informatique dont la liste de sécurité est externalisée c'est-à-dire gérée par un organisme ou une entité externe aux utilisateurs. L'extranet est une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires situés au-delà du réseau interne. «En réalité l'extranet n'existe 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 de transmettre les données au service finances et comptabilité»²

3.3. Le Groupware :

On peut définir le Groupware comme un ensemble d'outils logiciels permettant à des utilisateurs de gérer des travaux en commun à travers le réseau informatique. Selon **Craipeau et Faguet-Picq**, « le GROUPWARE (collecticiel) est un concept qui se compose de deux mots qui renvoient à une réalité complexe : « groupe » pour une composante sociale et « ware » pour celle qui relève de la technique. Les auteurs se sont référés à une série de définitions qui ont en commun le fait de souligner l'association d'une part de l'aspect humain et organisationnel et d'autre part l'aspect technologique également véhiculé par le concept»³

Selon **Jean-Claude Courbon**, le « le groupware est l'ensemble des Technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication

¹ TRIQUENAU MARTIN Valérie, « *Quelle démarche qualité pour la gestion quotidienne d'un intranet*», Mémoire DESS en science d'information et de la documentation spécialisées, Institut national des techniques de la documentation, Paris, 2005 P10.

² DEMONT- LUGOL Liliane, et autre, « *Communication des entreprises, stratégies et pratiques*», 2ème édition, Armand colin, Paris, 2006, P 23.

³ LE BŒUF Claude « *La fin du Groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur*», édition L'Harmattan, Paris, 2002, P122

électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et /ou Coopératif »¹

3.4. Le workflow:

Le Workflow «se traduit par le (flux de travaux). Il s'agit d'un processus qui permet d'automatiser la circulation des flux d'informations dans une entreprise. Divers acteurs sont touchés par le processus et notamment les salariés mais aussi les personnes en charge de tâches extérieures à l'entreprise mais concernées par elles. Ainsi, si l'entreprise est une institution bancaire, elle peut par exemple utiliser l'outil Workflow pour gérer les demandes de prêts de ses clients ou si l'entreprise est une assurance, elle peut utiliser l'outil pour gérer les documents de traitement de sinistres, ou encore les recouvrements»²

Le concept de Workflow « désigne l'automatisation de tout ou partie d'un processus de l'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminé(ou routé) d'une personne(ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies »³

3.5. Internet :

« Constitue un moyen de diffusion qui gagne en popularité ces dernières années. Ce moyen efficace, rapide et peu couteux pour faire passer des informations destinés à divers publics favorise la communication bien qu'il contribue, parfois, à augmenter l'info bésité »⁴

C'est un réseau mondial de télécommunication reliant entre eux des ordinateurs ou des réseaux locaux et permettent l'acheminement des données numérisées de toutes sortes (message électronique, image, texte, sons etc.).

ANGLEBERT Joseph la définit de la manière suivante, «c'est l'ensemble de moyens nécessaires pour transporter et traiter un flux d'information à un groupe fermé d'utilisateurs identifiés en utilisant les mêmes protocoles et services que l'internet »⁵

¹ <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269>, consulter le 2/05/2019 à 12h00

² <http://www.dynamique-mag.com/article/workflow-quoi-juste.6153>, consulter le 2/05/2019 à 12h31

³ SAADOUN Mélissa, Op cite, p 83.

⁴ Andrea CATELLANI, Caroline SAUVAJOL-RIALLAND, « les relations publiques», Dunod, 2015, paris, P88.

⁵ ANGLEBERT, J. et al.-TCP/IP Internet/Intranet/Extranet. In : « *institut de la Gestion publique et du développement économique*», Novembre2001, p 204.

3.6. Le Web (World Wide Web):

Sa naissance était au début de 1990, le Centre d'étude et de recherche nucléaires, le CERN, dont le siège est situé à Genève en Suisse, lance leWorld Wide Web (WWW) pour permettre aux chercheurs d'échanger rapidement des informations textuelles y compris des images fixes ou animées et du son »¹, C'est une technologie informatique permettant de consulter des pages regroupées sur des sites.

3.7.Microsoft Outlook:

Microsoft Outlook« est un gestionnaire d'informations personnelles et un client de courrier électronique propriétaire édité par Microsoft. Il fait de la suite bureautique Microsoft Office cet outil est une application de courrier électronique qui propose une organisation efficace des tâches et de contacts, il propose une fonction de multi utilisation pour l'organisation comme le partage de boîtes de courrier et la gestion de l'emploi du temps .cet outil de gestion permet la facilité de communication et la bonne circulation de l'information dont l'objectif principal est la facilité de l'utilisation de courrier électronique par le personnel d'une organisation.»²

3.8.Les réseaux sociaux:

«Les réseaux sociaux font partie de ce qu'on appelle les « médias sociaux» , c'est l'ensemble des outils ou d'applications qui permettent l'échange entre internautes dont on trouve des outils de publication de textes (blog) ,d'échange et de partage tel queYouTube ,outils de discussion (Messenger)»³

«Ensemble de relation entre un ensemble d'acteurs .ces relations peuvent être de nature forte varier (pouvoir, échange de cadeaux, amitié, etc.), L'ensemble en question étant organisé (une entreprise par exemple) ou un (un réseau d'ami)»⁴

4-les caractéristiques des TIC :

D'après **R. Reix**, « les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication peuvent être résumées en quatre points : La compression du temps, la compression de l'espace, la réduction des espaces de stockage de l'information»¹

¹ BELKHIRI, Ali, «Les enjeux des NTIC pour les entreprises Algérienne», In : Revue des sciences commerciales, Institut national de commerce, Alger, P 39.

²Marie-Hélène Westphalien, «*Communication, le guide de la communication d'entreprise*»,3eme édition: Dunod, paris, 2010, p 233

³http://quoniam.info/compétitive-intelligence/PDF/ebooks/livre-blancréseaux_sociaux3.pdf, consulté le 9/05/2019 à 10h56.

⁴Raymond Boudon, Dictionnaire de sociologie, Ed Larousse, 2003, p 215.

4.1. La compression du temps :

Les technologies de l'information procèdent au traitement des informations à l'aide des opérations variées, afin de les rendre plus pertinentes, d'où l'automatisation de ces opérations pour réaliser des performances en termes de vitesses sans communes mesure avec celle des traitements d'opérations effectuée manuellement. La capacité des ordinateurs à traiter des millions d'informations par seconde confère à l'entreprise des avantages très intéressants notamment une très grande diminution du temps de traitement des informations, ce qui se traduit par des gains de productivité et la possibilité d'accomplir certaines tâches irréalisables manuellement.

4.2. La compression de l'espace géographique :

Les technologies de l'information et de la communication ont réalisé des progrès importants. Elles ont permis d'éliminer les barrières et les frontières entre les pays. De ce fait elles permettent aux entreprises délocalisées de rester fortement coordonnées avec les autres activités de la firme grâce à leurs capacités impressionnantes de transmettre instantanément d'importants volumes de données entre deux(ou plusieurs) points très éloignés du globe.

4.3. Réduction des espaces de stockage de l'information :

Les technologies magnétiques (disques et bandes) et optiques (CD-Rom) permettent le stockage d'un volume important de données dans des conditions d'encombrement très réduit, il s'agit d'un progrès considérable par rapport aux formes de stockages classiques (archives, papiers).

4.4. Flexibilité d'usage :

Les technologies de l'information disposent d'un très large potentiel d'utilisation et permettent la restitution des informations sous différents supports de plus en plus adaptés aux besoins d'utilisations.

5. Avantages et inconvénients des TIC pour l'entreprise :²

5. 1. Les Avantages :

- Au niveau du système d'information, elle permet la délocalisation de la production;
- Au niveau de la structure de l'entreprise et de la gestion du personnel;

² R.Reix « *Systèmes d'information et management des organisations*», Edition Vuibert, paris 2002, p 81

- Au niveau commercial, de nouveaux circuits de distribution;
- Hausse de la productivité du travail pour la saisie de l'information ;
- Organisation moins hiérarchisée, partage d'information et une meilleure gestion des ressources humaines;

5.2. Les inconvénients:

- le coût du matériel, du logiciel, de la maintenance;
- Phénomène de suréquipement, et donc coût de sous-utilisations;
- Coût de la formation du personnel ;
- Réorganisation structurelle du travail;
- Coût de l'amélioration plus important car innovations plus fréquentes;
- Rentabilité de l'investissement difficilement quantifiable, problèmes éthiques.

6-Le rôle des TIC selon la littérature économique :

Plusieurs études menées en ce sens ont évoqué les défis que ces TIC imposent à l'économie mondiale. D'autres études sont focalisées sur les limites des TIC, et la plupart de cette littérature est basée sur l'idée que le changement technique est un processus de destruction créatrice c'est à dire qu'il crée des opportunités de développement, tout en imposant des restrictions au développement notamment sur l'emploi et le marché du travail. Dans cette étape, nous allons présenter dans un premier temps les TIC dans la théorie microéconomique, puis nous intéresserons aux TIC dans la théorie de l'organisation industrielle, et enfin nous aborderons les TIC dans la théorie du changement technologique.

6.1. Les TIC dans la théorie microéconomique :

La théorie de la production a été d'un apport très significatif dans la conceptualisation du processus de production. Elle a facilité l'évaluation de l'impact économique des TIC. Les chercheurs ont également évoqué l'apport de la théorie du consommateur pour tenir compte des risques inhérents et des incertitudes des investissements en matière de TIC.¹

6.2. Les TIC dans la théorie de l'organisation industrielle

Cette théorie a pour objet d'examiner les interactions entre les entreprises concernant les investissements en TIC et la manière par laquelle les avantages saisis sont divisés entre elles. Dans ce contexte, la théorie des jeux a été utilisée pour faciliter la détection des interactions stratégiques entre les entreprises concurrentes dans l'adoption

¹M. Kassai, « *Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital Humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières* » Encadré par Patrice GEOFFRON. Université Paris-Dauphine, thèse doctorat. Paris 2013.p.25

des TIC, et la Théorie des coûts de transaction a également complété la compréhension du rôle des TIC dans la réduction des coûts de transaction.

6.3. Les TIC dans la théorie du changement technologique

La théorie *néo schumpétérienne* soutient qu'un changement de paradigme technologique rend le niveau de connaissances de la production préalable obsolète. **Freeman et Soete** quant à eux ont constaté que l'adoption des TIC entraîne des changements dans la structure de gestion et des processus de production. Ce qui équivaut à un changement dans le paradigme technologique, du fait des connaissances acquises par l'apprentissage à travers la pratique «*learning by doing* » dans l'entreprise et qui sont réalisées au sein des unités de R&D.

Le développement continue des nouvelles TIC indique l'ampleur des changements technologiques et du développement économique centré sur le numérique. Ces changements engendrent des gains de productivités, ce qui influence la croissance économique positivement, mais beaucoup d'auteurs précisent que les investissements en TIC doivent être combinés avec des investissements complémentaires dans le capital humain et le changement organisationnel.¹

Synthèse :

Dans ce chapitre, nous avons traité la notion générale des technologies d'information

Et de la communication, en évoquant ses différents outils et ses composantes. Puis, nous avons mis en exergue la perception des TIC selon les différentes théories dans la littérature économique.

Il est important de savoir que les TIC en deviennent de plus en plus des outils Indispensables et stratégiques pour les entreprises et elles sont considérées comme un facteur clés de leurs succès, car elles contribuent fortement à perfectionner les processus existant au sein des entreprises en présentant des solutions beaucoup plus efficaces et adaptées.

Cependant il faut toujours accompagner ces technologies avec des formations nécessaires et des changements appropriés pour en tirer profit au maximum de leur usage.

¹ M. Kassai, Ibid. p.26.

➤ **La performance**

1. Définition de la performance :

Une performance est un exploit, un résultat ou une réussite remarquable obtenue dans un domaine particulier, par une personne, une équipe ou un groupe.

Selon **Chandler** la performance est une association entre l'efficacité fonctionnelle et l'efficacité stratégique. L'efficacité fonctionnelle consiste à améliorer les produits, les achats, les processus de production, la fonction marketing et les relations humaines au sein de l'entreprise. L'efficacité stratégique consiste à devancer les concurrents en se positionnant sur un marché en croissance ou en se retirant d'un marché en phase de déclin.¹

2. Les types de la performance:

2.1. La performance organisationnelle :

Dans un contexte organisationnel, la performance se définit comme étant un résultat obtenu par rapport aux objectifs, et à la stratégie de l'entreprise. Elle porte sur la qualité, la quantité, les coûts et le temps.

La performance organisationnelle concerne la manière dont l'entreprise est organisée pour atteindre ses objectifs et la façon dont elle parvient à les atteindre.

KALIKA M, propose trois facteurs de l'efficacité organisationnelle.²

L'individu constitue les premières richesses des organisations, et donc le principal facteur de leurs performances. Dans un contexte de concurrence mondiale sans cesse plus impitoyable, c'est l'individu qui permet aux organisations de résister, et même de connaître une juste expansion. C'est l'individu doté de compétences, ou plus exactement l'ensemble des composantes individuelles et collectives, qui assure la production des biens et des services caractérisant toute société moderne.³

2.2. La performance groupale ou collective :

Au niveau de groupe ou du collectif, la performance est évaluée à un niveau semi- collectif : le groupe d'une dizaine de salariés auquel est assignée une mission spécifique. L'intérêt est de valoriser à la fois la solidarité de l'équipe pour développer ses

¹ CHANDLER Alfred. « Organisation et performance des entreprises, Ed de l'organisation», 1992, p221.

²URLL/<https://creg.ac-versailles.fr/la-performance-globale-et-ses-determinants>, consulté le 14/05/2019 à 12 :20h

³GONCLOFF Bernard. « *L'individu et les performances organisationnelles*», Ed l'harmattan, paris, 2000.P.224

résultats et la visibilité que chacun de ses membres aura de son apport au résultat collectif.¹

Mais, on ne crée pas une performance collective de la même manière selon les périodes. Si certaines pratiques gardent toutes leurs pertinences à travers les âges, d'autres deviennent obsolètes. Or, aujourd'hui dans de nombreuses entreprises, on applique encore les méthodes de l'ère industrie-commerce, il faut développer la performance individuelle pour développer la performance collective. La performance collective a une conséquence individuelle. La priorité d'un manager doit donc être la performance individuelle. Et dans l'ère création-commerce, il faut développer la performance collective pour développer la performance individuelle. La performance individuelle est une conséquence de la performance collective. La priorité de manager doit être donc la performance collective.²

2.3. La performance individuelle :

Campbell propose de définir la performance individuelle au travail comme un ensemble de comportements ou d'actions qui sont pertinent pour les objectifs d'une organisation et pouvant être mesurés en terme de niveau de compétences et de contribution aux objectifs.³

La performance individuelle peut être considérée comme une activité dans laquelle un individu est capable d'accomplir avec succès la tâche qui lui est assignée, sous réserve des contraintes normales de l'utilisation raisonnable des ressources disponibles.

2.4. La performance sociale :

«C'est l'intensité avec laquelle chaque individu adhère et collabore aux propos et aux moyens de l'organisation ou bien, de façon plus globale, comme le niveau de satisfaction atteint par les individus participant à la vie de l'organisation. Les deux conceptions sont d'ailleurs complémentaires. Le niveau d'intégration d'un salarié dans l'entreprise constituant l'élément déterminant de satisfaction.

L'appréciation doit donc être conduite sur la base d'enquêtes spécifiques assez délicates à mettre à en œuvre ou par certains nombre d'indicateurs constituant les révélateurs d'un climat social ; indicateurs de tension sociale, absentéisme, turn-

¹ DELAY Christine et SINGUIER Fabien, «*Piloter les performances RH : la création de valeur par les ressources humaines*», édition Liaisons, France, 2003, P173

² ZARA Olivier, «*le management de l'intelligence collective*», 2^{ème} Ed M21, 2008, P204.

³ CHARBONNIER Audrey et autre «*Vers une mesure de la performance contextuelle au travail de l'individu*», encadré par Patrice Roussel. Thèse de doctorat en gestion des ressources humaines, Université Toulouse. p.2

over.....etc. Il est à signaler que la performance sociale est incomplète si elle n'intègre pas le concept de responsabilité sociale de l'entreprise»¹

3. Les Caractéristiques de la performance :

- Elle se mesure, d'où la nécessité de construire ou d'utiliser des indicateurs qualitatifs ou quantitatifs adaptés.
- Elle s'apprécie, en s'appuyant sur des comparaisons dans le temps (évolution de la valeur des indicateurs de l'organisation sur plusieurs années) et/ou dans l'espace (à partir des valeurs des indicateurs d'organisations comparables lorsqu'ils sont disponibles).
- Elle s'explique par des facteurs internes (liés aux acteurs) ou externes (liés aux fluctuations de l'environnement).

4. Quelques approches théoriques de la performance

4.1. L'école classique (l'organisation scientifique de travail) :

Weber en 1922 créa le concept d'une bureaucratie afin d'étudier un ensemble d'arrangement structurels (normes, procédures) : son modèle se voulait un type « idéal » à partir duquel on devait comparer les autres modèles organisationnels. C'est à lui que l'on doit la première métaphore de l'organisation : la machine²

4.2 .L'école des relations humaines :

L'idée de cette école germe d'abord dans des études empiriques largement inspirés par les idées tayloriennes et par le mouvement béhavioriste en psychologie. Dans ces travaux, on observe minutieusement les ouvriers pour comprendre quels différents effets matériels et extérieurs au travail ont sur la productivité et la performance.

Ainsi de nombreuses expériences ont été menées en entreprises visant à trouver des moyens de réduire la fatigue des ouvriers, l'absentéisme et les accidents de travail qui affectent la productivité et la performance des entreprises. Prenant exemple d'Elton MAYO sur la grande enquête qui a été dirigée par lui entre 1927 et 1932, sur les conditions de productivités des employés réalisée à l'usine de Hawthorne de la Western Electric. Voilà ce qu'il a synthétisé :

- L'individu est un être doté de sentiments et de valeurs qui sont mis en actions en situation de travail.
- Pour comprendre les problèmes de fonctionnement de l'entreprise il faut examiner l'impact de ces problèmes sur l'individu.

¹MARTORY Bernard. CROZET Daniel. « *Gestion des ressources humaines (pilotage social et performance)* », Ed Dunod, Paris, 2008, P16

²CHAPUT Luc, « *Modèle contemporains en gestion : Un nouveau paradigme, la performance* », édition presse de l'université de Québec, 2007, P.7

- Pour résoudre les problèmes de l'entreprise, il faut adapter les individus aux conditions matérielles de travail plutôt que de changer ces conditions...etc.¹

➤ la compétence

1. Définition de la compétence :

La compétence est un processus impliquant des attitudes, des savoirs des savoir-faire permettant de résoudre un problème dans un contexte non rencontré précédemment.

Selon **WEISS Dimitri** « la compétence rassemble trois types de savoir : un savoir Théorique (connaissances), un savoir-faire (expériences) et un savoir-être (une dimension Comportementale) mobilisés ou mobilisables qu'un salarié met en œuvre pour mener à bien la mission qui lui est confiée»²

Claude LEVY-LEBOYER nous définit la compétence comme : « la mise en œuvre intégrée d'aptitudes, de traits de personnalité et aussi des connaissances acquises, pour mener à bien une mission complexe dans le cadre de l'entreprise »³

2. Les dimensions de la compétence :

2.1. La dimension de savoirs :

Cette approche est centrée aussi sur l'exigences de la fonction qui sont dérivées de l'analyse du travail, pour répondre à ces exigences, le fonctionnaire doit être diplômé et doit suivre une formation, le faite d'avoir un ensemble de formations générales techniques répond aux exigences du poste, ce qui permet à la formation d'être élément déterminant de la compétence.⁴

2.2. La dimension des savoirs faire :

A la différence de l'approche précédente, l'évaluation ici se fond sur l'observation des individus en situation de travail pour constater et reconnaître leurs capacités, grâce à cette observation, il en résulte une bonne rationalisation de la mesure des compétences.⁵

¹ROULEAU Linda, « *Théories des organisations : Approches classiques, contemporaines et de L'AVANTGARDE*», édition presse de l'université de Québec, 2007, P.22

²WEISS Dimitri. Et autres « La gestion des compétences. Au-delà des discours et des outils, un guide pour l'action des DRH », Personnel n° 330, février 1992, p.342

³ LEVY-LEBOYER Claude. « *La gestion des compétences*», Edition Organisations, Paris, 2002, P.26.

⁴ MARBACH Valérie.«*Évaluer et rémunérer les compétences*», édition d'organisation, paris, 1999, p.14

⁵MARBACH Valerie ;Ibid., p.17

2.3. La dimension des comportements :

Le critère de savoir être est considéré comme flou et ambigu, il reste que dans la qualité des comportements développés, individuellement et collectivement réside la performance d'une organisation en entend par savoir être des facultés, telle que l'adaptation ; l'autonomie ; la fiabilité qui restent au stade d'abstraction s'ils ne sont pas une ouverture sur la subjectivité, avec le danger de juger les personnes plutôt que leurs comportements.¹

2.4. La dimension cognitive :

L'évaluation des compétences par la dimension cognitive est une approche novatrice, elle développée en France par **SANDRA Michel** et **LERDU Michel** qui considère que derrière toute action c'est une stratégie de résolution de problème qui est à l'œuvre.²

2.5. La dimension du potentiel :

L'évaluation du potentiel correspond à un pronostic (prévision) et réussite, alors que le constat de compétence relève d'un diagnostic. Les candidats y sont soumis à une série de la situation fictive destinées à déterminer leurs capacités, ce type requiert une période d'observation relativement longue permettant d'identifier des compétences et des comportements stables.³

3. Les types de compétences :

3.1. Les compétences individuelles :

Selon **P. GILBERT** et **R.THINOVILLE** : La compétence individuelle est un ensemble relativement stable et structuré de pratiques maîtrisées de comportements professionnels et de connaissances, ces dernières sont acquises par la formation et l'expérience et qu'elles peuvent actualiser dans des conduites professionnelles valorisées par leurs entreprises.⁴

La compétence individuelle Constitue le niveau auquel on appréhende généralement la réalité du management des compétences. Elle renvoie au couple individu-situation de travail et donne lieu à de nombreuses pratiques de GRH.⁵

¹MARBACH Valerie Ibid. p.19

²MARBACH Valerie;Idem, p.20

³MARBACH Valérie Idem, p.22.

⁴ DEJOUX Cécile. «Les compétences aux cœurs de l'entreprise», édition d'organisation, paris, 2001, p.162

⁵ GILBERTP, Thionville. «*Gestion de l'emploi et évaluation des compétences : des emplois aux hommes et des hommes aux emplois*».ESF édition. paris.1990.p.42

3.2. Les compétences collectives :

On peut dire que c'est le produit la capacité à atteindre des résultats prédéterminés d'un collectif de travail par la mobilisation des compétences individuelles et l'organisation du travail.

Est définie comme «agrégat entre les compétences que possèdent les individus augmentées d'un effet groupe provenant de la dynamique collective des acteurs»¹

les compétences collectives font référence aux compétences des différents postes de travail, et sont liées à la qualité d'interface qui existe entre les situations de travail, donc entre les individus qui les occupent, elles sont constituées de trois catégories d'éléments qui sont d'abord la complémentarité des membres de l'équipe de travail, ensuite la possession d'un langage ou d'un vocabulaire commun de représentation partagée des finalités, des priorités et des objectifs de l'unité de travail et en fin la capacité des membres de l'équipe à travailler ensemble.²

3.3. Compétence organisationnelle :

Elle correspond à ce que l'entreprise sait faire, par opposition à ce qu'elle possède. Dans la théorie des ressources les compétences organisationnelles sont supposées fonder la stratégie de l'entreprise.³

4. Les caractéristiques des compétences⁴ :

- La compétence est finalisée : on est compétent par rapport à un objectif à atteindre
- La compétence est le résultat d'une reconnaissance collective : elle existe grâce aux Regards des autres ;
- La compétence est constituée d'une combinaison ; les savoirs, les savoir-faire, les savoir-être
- La compétence est de nature contingente : la compétence est relative à une situation rencontrée. Aucune personne n'est compétente en soi. Elle ne l'est qu'en fonction des exigences distinctives d'une situation de travail.
- La compétence est un observable lors de mise en situation.
- La compétence est un processus de construction permanente : elle évolue dans le Temps et tout au long de la carrière de l'individu.

¹WEISS Dimitri. « *Ressources humaines* » .2eme édition. Édition d'organisation .paris.1999-2003.p408

² BATAL CHRISTIAN. « *la GRH dans le secteur public* », tome1, édition d'organisation 1998, p.160

³ WEISS Dimitri. Op.cit. p.408

⁴LETHIELLEUX Laëtitia. « *L'essentiel de la gestion des ressources humaines* », édition Gualino, 5eme édition, Paris, 2011, p.44

5. Les enjeux de la compétence¹ :**5.1. L'enjeu économique :**

Face au défi de la mondialisation et à une concurrence exacerbée, les entreprises Recherchent une plus grande adaptabilité (modification des termes de l'échange, performance accrue...). La notion de capital humain prend alors tout son sens : les compétences acquises deviennent un enjeu économique et devant les coûts engagés pour les obtenir, les entreprises attendent un retour sur investissement. La notion de capital humain renvoie, par analogie, à la notion de capital (le travail étant un facteur de production) et à la capacité des hommes à produire une valeur ajoutée irréductible à leur seule force de travail.

5.2. L'enjeu organisationnel :

La concurrence mondiale et l'exigence d'une plus grande adaptabilité des ressources de l'entreprise conduisent à rechercher la flexibilité. Cette flexibilité peut être quantitative (L'entreprise joue sur les quantités et le volume des facteurs de production, capital comme travail) ou (l'entreprise tente de réunir les compétences dont elle a besoin pour sa production). La notion de compétence devient alors un enjeu sur le plan organisationnel lors de mise en place de flexibilité qualitative. L'importance prise par la notion de compétence amène à réfléchir sur le rôle de l'organisation dans le développement de ces compétences. L'organisation devient un acteur de l'accroissement des compétences lorsqu'elle permet le développement des compétences des salariés qu'elle emploie.

5.3. L'enjeu sociétal :

La législation en vigueur a renforcé la responsabilité sociale des entreprises en insérant dans la loi l'exigence de l'employabilité. Dorénavant, il revient aux organisations de mettre en œuvre les moyens dont elles disposent pour assurer aux salariés la mise à jour et le maintien de leurs compétences tout au long de leur carrière. Ce souci de l'employabilité, très intimement lié à la notion de compétence, répond à un enjeu sociétal : faire face à la montée du chômage en France. L'emploi à vie dans la même entreprise n'étant plus possible, les salariés doivent être en mesure de répondre aux attentes du monde du travail au moment où ils ont perdu l'emploi qu'ils occupaient auparavant. Le salarié est amené à devenir un acteur de son parcours professionnel au côté de son entreprise.

¹LETHIELLEUX Laëtitia Op.cit. p.46, 47

6. Les Objectifs de la compétence :

Les objectifs principaux de la gestion des compétences consistent à :

- Amener une pratique du personnel et de son évolution.
- Elle est un moyen pour y parvenir et permet de préciser clairement quelles sont les compétences nécessaires pour exercer les différentes fonctions au sein de l'organisation.
- L'évaluation des compétences et qui repose sur l'évaluation du personnel ce qui exige de mettre en œuvre des systèmes d'évaluation de la gestion des compétences et des carrières pour la réalisation de leur développement.¹

7. Compétence et performance :

La compétence est une combinaison de ressources pour produire une performance au sein de l'entreprise et pour cela je vais distinguer quel impact existe-il entre ces deux notions

La compétence est un savoir combinatoire de ses ressources propres et de celles de l'environnement que le salarié mobilise pour gérer la situation auxquels il est confronté.

4. Généralités sur l'adaptation:

1. Définition de L'adaptation:

Processus par lequel l'organisme réagit pour survivre dans les conditions nouvelles dans lesquelles il se trouve placé.²

2. Les types de l'adaptation :

2.1. Adaptation sociale :

Le concept d'adaptation sociale va de pair avec celui d'intégration sociale. L'adaptation décrit les mécanismes par lesquels un individu se rend apte à appartenir à un groupe. L'intégration, ceux par lesquels le groupe admet un nouveau membre, L'adaptation insistent sur les changements chez l'individu, qui sont la condition de l'intégration.

De nombreuses études de psychologie sociale ont porté sur ce phénomène de l'adaptation, il semble s'en dégager la théorie suivante: pour être accepté, l'individu doit partager jusqu'à un certain point les valeurs, opinions et attitudes du groupe. Quant à la probabilité que l'individu accepte ces valeurs, elle dépend de plusieurs conditions, il faut d'abord que les opinions et attitudes du groupe ne viennent pas contredire des opinions et

¹ GILBERTP ;Thionville. Op.cit.p.42

²GRAWITZ Madeleine. « *Lexique des sciences sociales*», 8eédition, Dalloz, paris, 2004, p.06

attitudes auxquelles l'individu tient parce qu'elles lui permettent de confirmer son appartenance à d'autres groupes. En second lieu, il est nécessaire que les opinions et attitudes du groupe ne viennent pas contredire les attitudes profondes de l'individu, remettant ainsi en cause un système de valeurs lié à la personnalité ou au personnage de l'individu.¹

2.2. Adaptation biologique:

En biologie comme en technologie, le concept d'adaptation sert généralement à comprendre la relation qui existe entre les structures et les fonctions qu'elles remplissent. Dire d'un organe ou d'un outil qu'il est bien adapté signifie qu'il est efficace, autrement dit que les caractères de l'objet sont bien appropriés au rôle qu'il peut jouer.

Selon une deuxième acception, l'adaptation représente les transformations physiologiquement bénéfiques que subit un organisme individuel soumis à de nouvelles conditions de vie et qui lui permettent de répondre de façon plus efficace à ces conditions nouvelles.²

2.3. Adaptation psychologique:

Les échanges, le mouvement, la création, les différences et les apports de chacun engendrent le sentiment d'existence. Exister, c'est bouger, « exister, c'est peser » (E. Levinas). Parfois la vie pèse trop lourd, d'autres fois elle ne pèse plus et ne vaut rien. La sensation du poids de la vie est un signal de régulation ou d'alarme. La sensation de distance affective (être proche ou lointain), celle de l'écoulement du temps (trop rapide, trop lent, ou juste bien) en est d'autres. Ces critères nous rappellent la nécessité de réaménager constamment certains aspects de notre vie.³

2.4 L'atmosphère :

L'atmosphère est la transformation de la qualité de l'espace et du temps due à la présence et à la relation conjuguée de plusieurs personnes. Par exemple, nous pouvons aimer deux personnes, mais trouver leur couple exécration. Le couple produit une qualité qu'on nomme l'atmosphère. L'atmosphère est une production des échanges entre les individus et non une production de la volonté des individus.

2.5. L'inadaptation

L'inadaptation est elle-même un moteur de l'élan vital. Elle provoque le sentiment de décalage entre soi et les autres, entre notre perception intérieure, notre conception de la vie et l'image que les autres nous renvoient de nous mêmes, l'image que le monde nous

¹URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-sociale>.consulté le 19/05/2019 à 13:56

²URL: <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-biologique>.consulté le 19/05/2019 à 14h

³URL: <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-psychologique> consulté le 19/05/2019 à 14h

renvoie de sa complexité. Ce décalage fonctionne comme source d'inspiration, de curiosité, de recherche, de création. Mais l'individu est toujours inadapté dans certains champs de son existence.

3. Les trois dimensions de l'adaptation :

Black dans son étude qui examine les relations entre plusieurs variables et la transition dans le rôle de travail pour les cadres expatriés au Japon, suggère trois facettes de l'adaptation. En se basant sur les études effectuées par **Feldman**, sur les affectations au niveau national et d'autres supports théoriques, **Black** suggère trois dimensions de l'adaptation à savoir. L'adaptation au travail concernant l'encadrement, les responsabilités et les performances, l'adaptation à l'interaction concernant les relations avec les membres de la communauté d'accueil et l'adaptation générale concernant les conditions de vie dans le pays étranger.¹

3.1. L'adaptation à l'interaction :

L'adaptation à l'interaction fait référence aux relations entretenues entre l'expatrié et les habitants du pays d'accueil **Black et Grégerson**. Entre autres, La socialisation, les contacts, la communication avec les nationaux hôtes et en dehors du travail **Roger et Mérignac**. Certains auteurs ont scindé cette dimension en deux, parlant ainsi de l'adaptation à l'interaction au travail et en dehors du travail **Crétien**. Ce dernier a relevé que la langue, qui est le moyen de communication, a souvent été un élément primordial à l'adaptation à l'interaction surtout dans les cas où la langue du pays d'accueil n'est pas la langue maternelle de l'expatrié. L'aspect culturel a également un effet significatif dans l'adaptation à l'interaction étant donné que les choses s'expriment souvent différemment d'une culture à une autre.

A l'extérieur du milieu de travail, l'interaction se fait avec les différents prestataires de service (domestiques, personnel médical, épicerie), ainsi qu'avec des amis. Ce type d'adaptation ne diffère pas de manière importante du premier. Dans ce cas de figure, l'expatrié doit faire face à un langage moins technique que celui du travail pour communiquer avec ses prestataires : le langage culturel. Pour notre part, nous mettrons plus d'emphase pour les fins de cette étude sur l'interaction en dehors du travail.²

3.2. L'adaptation au travail :

Selon **Mérignac et Roger**, l'adaptation au travail réfère aux responsabilités spécifiques au travail, au niveau et aux attentes de performance et aux responsabilités d'encadrement. **Black et Stephens**, par contre définissent l'adaptation au travail comme l'engagement envers la compagnie, l'intention d'y demeurer et la satisfaction face à son

¹GILLES IDRIS Bindamba Domi, l'adaptation des cadres expatriés à leur milieu de travail : <https://archipel.uqam.ca/1443/1/M10532.pdf>. P.13

²GILLES IDRIS Ibid. .p.13, 14

travail. Ces auteurs ont relevé quels conflits dans les différents rôles exercés par l'employé lors de l'expatriation ont un effet négatif sur l'adaptation au travail de l'expatrié. **Shaffer** montrent que le manque de clarté dans le rôle n'a pas d'influence sur l'adaptation des expatriés tandis que la nouveauté du rôle endossé par ces derniers a un impact négatif.¹

3.3. L'adaptation générale :

Torbiorn définit l'adaptation générale à partir des recherches sur l'expatriation **Shaffer, Fuduka et Chu, Black et Grégerson**. Pour lui, ce type d'adaptation réfère au fait de s'être acclimaté à la vie quotidienne de l'environnement du nouveau pays. Cette facette de l'adaptation concerne l'expatrié mais également la famille, si elle l'accompagne. Elle renvoie aussi bien aux déplacements, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à la scolarisation des enfants qu'aux loisirs aux conditions de logement, aux conditions de vie en général (la nourriture, les achats, le coût de la vie, ou encore la structure de soins).²

¹GILLES IDRISSE Ibid.p.14

²GILLES IDRISSE Idem. p.14.15

Préambule

Ce chapitre est consacré à la partie pratique de l'enquête dans laquelle nous allons présenter l'organisme d'accueil, retracer son histoire, en évoquant sa place dans le marché national et international.

Présentation de l'entreprise :¹

1 .Historique de CEVITAL :

CEVITAL est parmi les entreprises algériennes qui ont vu le jour dès l'entrée de notre pays en économie de marché, c'est une entreprise privée spécialisée dans la production agro-alimentaire, créé en 1998, le début des travaux de réalisation était exactement au 8 mai 1998. Sous classification juridique d'une société par action (SPA) dont les principaux actionnaires sont Monsieur ISSAD REBRAB et fils avec un capital social de 970 000 000 000DA. Ce dernier a subi plusieurs extensions en 2000, il passe du 1200 000 000 DA, en 2001 il s'élève à 3 900 000 000 DA, en 2004 par contre il a évalué à 2 100 000000 DA et aujourd'hui, il atteint le 68 760 000 000DA.

CEVITAL a créé 3494 emplois sur 9 ans (1999-2008), soit en moyenne 388 emplois par an, sans compter plusieurs dizaines de milliers d'emplois indirects que génère l'activité de CEVITAL. Elle a plusieurs centaines de sous-traitants, et elle loue chaque jour près de 100 à 200 semis – Remorques.

2 .Situation géographique :

CEVITAL est implantée au nouveau quai du port de BEJAIA à 3KM du sud-ouest de cette ville,et d'étend sur une superficie de 45000m² à proximité de la RN 09.cette situation géographique de l'entreprise lui a beaucoup profite étant donné qu'elle lui confère l'avantage de proximité économique. En effet elle se trouve proche du port et de l'aéroport

3. Les différentes activités de CEVITAL :

L'ensemble des activités de CEVITAL est concentré sur la production et la commercialisation des huiles végétales, de margarine et de sucre. Elle se présente comme suit :

➤ **Huiles végétales :**

Les huiles de table sont connues sous les appellations suivantes :

Les huiles de table sont connues sous les appellations suivantes :

- **Fleurial** : plus 100% tournesol sans cholestérol, riche en vitamine (A, D, E).
- **Elio et Fridor**: ce sont des huiles 100% végétales sans cholestérol, qui contient de la vitamine E.

¹Source :document interne de CEVITAL.

Elles sont issues essentiellement de la graine de tournesol, de soja et de palme conditionnées dans des bouteilles de diverses contenances allant de 1 à 5 litres, après qu'elles aient subi plusieurs étapes de raffinage et d'analyse.

- Capacité de production : 570 000 tonnes par an ; □ Part de marché national : 70%
- Exportations vers le Maghreb et le Moyen-Orient, en projet pour l'Europe.

➤ **Margarine et graisses végétales :**

Cevital produit une gamme variée de margarine riche en vitamine A, D et E. Certaines margarines sont destinées à la consommation directe telle que **Matina, Rania**, le beurre Gourmand et Fleurial, d'autres sont spécialement produites pour les besoins de la pâtisserie moderne et traditionnelle, à l'exemple de **La Parisienne** et **Medina « Smen »**. Sa capacité de production est de 180 000 tonnes/an. Sa part de marché national est de 30% sachant qu'elle exporte une partie de cette production vers l'Europe, le Maghreb et le Moyen-Orient.

➤ **Sucre Blanc :**

Il est issu du raffinage du sucre roux de canne riche en saccharose. Le sucre raffiné est conditionné dans des sachets de 50 Kg et aussi commercialisé en morceaux dans des boîtes de 1 kg.

CEVITAL produit aussi du sucre liquide pour les besoins de l'industrie agroalimentaire et plus précisément pour les producteurs des boissons gazeuses.

- Entrée en production 2ème semestre 2009.
- Capacité de production : 650 000 tonnes/an avec extension à 1800 000 tonnes/an
- Part du marché national : 85%
- Exportations : 350 000 tonnes/an en 2009, CEVITAL FOOD prévoit 900 000 tonnes/an dès 2010.
- **Sucre liquide :**

Capacité de production (matière sèche) 219 000 tonnes par an. Exportations : 25 000 tonnes par an en prospection.

➤ **Silos Portuaires :**

Existant :

Le complexe Cevital Food dispose d'une capacité maximale 182 000 tonnes et d'un terminal de déchargement portuaire de 2000 tonnes par heure.

- Un projet d'extension est en cours de réalisation.

- La capacité de stockage actuel est de 120 000 T en 24 silos verticaux et de 50 000 T en silo horizontal.
- La capacité de stockage horizon aux 1^{er} trimestre 2010 sera de 200 000 T en 25 silos verticaux et de 200 000 T en 2 silos horizontaux.
- **Boissons :**

Eau minérale, jus de fruits, soda. L'eau minérale « **Lalla Khedidja** » depuis des siècles prend son origine dans les monts enneigés à plus de 2 300 mètres du Djurdjura qui culminent,

En s'infiltrant très lentement à travers la roche, elle se charge naturellement en minéraux essentiels à la vie (Potassium 0.54, Calcium 53, Sulfates 7, Magnésium 7, Sodium 5.5, Bicarbonates 160, ...) tout en restant d'une légèreté incomparable. L'eau minérale « **LallaKhedidja** » pure et naturelle est directement captée à la source au cœur du massif montagneux du Djurdjura.

- Lancement de la gamme d'eau minérale « Lala Khedidja » et de boissons gazeuses avec capacité de production de 3 000 000 de bouteilles par jour.
- Réhabilitation d'une unité de jus de fruits à « **El Kseur** »
- **Ses clients :**

La satisfaction du client est la devise de l'entreprise. La raison d'être de l'entreprise est de vendre. Les clients de l'entreprise sont divers et variés :

- Représentants ;
- Grossistes ;
- Industriels ;
- Institutions et administrations.

Ils sont pour la grande majorité des industriels de l'agroalimentaire et des distributeurs, ces derniers se chargent de l'approvisionnement des points de vente où qu'ils soient.

La devise de l'entreprise est de fabriquer des produits de qualité, Cevital donne une grande importance au contrôle de qualité de ses produits.

Cela s'est traduit par l'engagement de la direction dans le processus de certification ISO 22000 versions 2005. Toutes les unités de production disposent de laboratoires (Microbiologie et contrôle de qualité) équipés d'outil d'analyse très performants.

4.Description des différentes unités :

➤ **À Bejaia :**

- Elle entreprit la construction des installations suivantes :
- Margarinerie
- Raffinerie de sucre
- Silos portuaire

-Raffinerie de d'huile.

➤ **À El Kseur :**

Réhabilitation de l'unité de production de jus de fruits « Cojek » a été mise en exploitation en 1978 sous l'égide de « SOGEDIA » puis reprise, après restructuration, par « ENAJUC » en 1982 .Elle a été acquise par CEVITAL auprès de l'entreprise ENAJUC, par cession d'actifs au mois de novembre 2006. Elle est régie en Société par Actions au capital de 1.007.000.000 dinars.

Sa capacité de production est de 14400 T par an. Le plan de développement de cette unité portera à 150 000/ans en 2010.

➤ **À Tizi Ouzou (Agouni Gueghrane):**

Au cœur du massif montagneux du Djurdjura qui culmine à plus de 2300 mètres, l'unité d'eau minérale « Lalla Khedidja » a été inaugurée en juin 2007.

Organisation générale et missions des directions:

Structure de l'encadrement: voir annexe 01.

Missions et services des composantes de la DG

L'organisation mise en place consiste en la mobilisation des ressources humaines matérielles et financières pour atteindre les objectifs demandés par le groupe. La direction générale est composée d'un secrétariat et de 19 directions :

➤ **La direction des projets :**

Elle réalise des projets industriels et d'assurer la grosse maintenance des unités en exploitation.

➤ **Direction des approvisionnements :**

Dans le cadre de la stratégie globale d'approvisionnement et des budgets alloués (investissement et fonctionnement).

Elle met en place les mécanismes permettant de satisfaire les besoins en matière et services dans les meilleurs délais, avec la meilleure qualité et au moindre coût afin de permettre des objectifs de production et de vente

➤ **Direction logistique :**

Elle expédie les produits finis (sucre, huile, margarine, eau minérale, ça consiste à charger les camions à livrer aux clients sur site et des dépôts logistiques.

Elle assure et gère le transport de tous les produits finis, que ce soit en moyens propres (camions de Cevital), affrétés ou moyen de transport des clients.

Le service transport assure aussi l'alimentation des différentes unités de production en quelques matières premières.

Intrants et packaging et le transport pour certaines filiales du groupe (MFG, SAMHA, NUMIDIS, Direction Projets, ...). Elle gère les stocks des produits finis dans les différents dépôts locaux (Bejaïa et environs) et régionaux (Alger, Oran, Sétif, ...).

➤ **La direction trade marketing :**

Pour atteindre les objectifs de l'entreprise, le marketing Cevital pilote les marques et les gammes de produits. Son principal levier est la connaissance des consommateurs, leurs besoins, leurs usages, ainsi que la veille sur les marchés internationaux et sur la concurrence. Les équipes marketing produisent des recommandations d'innovation, de rénovation, d'animation publi-promotionnelle sur les marques et métiers Cevital. Ces recommandations, validées, sont mises en œuvre par des groupes de projets pluridisciplinaires (Développement, Industriel, Approvisionnement, Commercial, Finance) coordonnés par le marketing, jusqu'au lancement proprement dit et à son évaluation.

➤ **La direction des Ventes & Commerciale:**

Là Elle a en charge de commercialiser toutes les gammes des produits et le développement du fichier clients de l'entreprise, au moyen d'actions de détection ou de promotion de projets à base de hautes technologies. En relation directe avec la clientèle, elle possède des qualités relationnelles pour susciter l'intérêt des prospects

➤ **direction système d'informations :**

Elle assure la mise en place des moyens des technologies de l'information nécessaires pour supporter et améliorer l'activité, la stratégie et la performance de l'entreprise

Elle doit ainsi veiller à la cohérence des moyens informatiques et de communication mises à la disposition des utilisateurs, à leur mise à niveau, à leur maîtrise technique et à leur disponibilité et opérationnalité permanente et en toute sécurité.

Elle définit, également, dans le cadre des plans pluriannuels les évolutions nécessaires en fonction des objectifs de l'entreprise et des nouvelles techniques.

➤ **La direction des Finances et Comptabilité :**

Préparer et mettre à jour les budgets. Tenir la comptabilité et préparer les états comptables et financiers selon les normes. Pratiquer le contrôle de gestion. Faire le reporting périodique.

➤ **La direction Industrielle:**

Chargé de l'évolution industrielle des sites de production et définit, avec la direction générale, les objectifs et le budget de chaque site.

Analyse les dysfonctionnements sur chaque site (équipements, organisation ...) et recherchent les solutions techniques ou humaines pour améliorer en permanence la productivité, la qualité des produits et des conditions de travail.

Anticipe les besoins en matériel et supervise leur achat (étude technique, tarif, installation...). Est responsable de la politique environnement et sécurité. Participe aux études de faisabilité des nouveaux produits.

➤ **La direction des Ressources Humaines :**

Définit et propose à la direction générale les principes de gestion ressources humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe.

Assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de Cevital Food.

- Pilote les activités du social.
- Assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de gestion ressources humaines, établis et maîtrisent les procédures.
- Assure le recrutement.
- Chargé de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité.
- Gestion de la performance et des rémunérations.
- Formation du personnel.
- Assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires.
- Participe avec la direction générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation.

➤ **Direction des commodités :**

Coordonne les imports d'huiles brutes et de sucre roux pour assurer les approvisionnements des raffineries, en assurant un niveau adéquat des stocks. Elle coordonne l'export du sucre, et veille à la bonne exécution des contrats d'achat et de vente, en assurant la chaîne allant de l'arrivée des navires, jusqu'au paiement des fournisseurs.

➤ **Direction des silos**

- Elle décharge les matières premières en vrac arrivées par navire ou camions vers les points de stockage ;

- Elle stocke dans les conditions optimales les matières premières ;
- Elle expédie et transfère vers les différents utilisateurs de ces produits dont l'alimentation de raffinerie de sucre et les futures unités de trituration ;
- Elle entretient et maintient en état de service les installations des unités silos

➤ **Direction des boissons :**

Le pôle boissons et plastique comprend trois unités industrielles situées en dehors du site de Bejaia : Unité LALLA KHEDIDJA domiciliée à Agouni-Gueghrane (Wilaya de Tizi-Ouzou) a pour vocation principale la production d'eau minérale et des boissons carbonatées à partir de la célèbre source de LLALA KHEDIDJA. Unité plastique, installée dans la même localité, assure la production des besoins en emballages pour les produits de margarine et les huiles et à terme des palettes, des étiquettes, etc.

Unité Cojek, implantée dans la zone industrielle d'El Kseur. Cojek est une SPA filiale de Cevital et qui a pour vocation la transformation des fruits et légumes frais en jus, Nectars et Conserves, Le groupe ambitionné d'être leader dans cette activité après la mise en œuvre d'un important plan de développement.

➤ **la direction corps gras :**

Le pôle corps gras est constitué des unités de production suivantes : une raffinerie d'huile de 1800 T/J, un conditionnement d'huile de 2200 T/J, une margarinerie de 600 T/J qui sont tout opérationnelles et une unité interestérification – Hydrogénation –pâte chocolatière utilisés actuellement en chantier à El Kseur. Notre mission principale est de raffiner et de conditionner différentes huiles végétales ainsi que la production de différents types de margarines et beurre. Tous nos produits sont destinés à la consommation d'où notre

Préoccupation est de satisfaire le marché local et celui de l'export qualitativement et quantitativement.

➤ **la direction Pôle Sucre :**

Le pôle sucré est constitué de 04 unités de production : une raffinerie de sucre solide 2000 T/J, une raffinerie de sucre solide 3000 T/J, une unité de sucre liquide 600 T/J, et une unité de conditionnement de sucre 2000 T/J qui sera mis en service en mars 2010. Sa vocation est de produire du sucre solide et liquide dans le respect des normes de qualité, de la préservation du milieu naturel et de la sécurité des personnes. Nos produits sont destinés aux industriels et aux particuliers et ce pour le marché local et à l'export.

➤ **Direction qualité, hygiène, santé et environnement (QHSE):**

- Met en place, maintient et améliore les différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux ;
- Veille au respect des exigences réglementaires produits, environnement et sécurité

- Garantir la sécurité du personnel et la pérennité des installations ;
- Assurer la qualité de tous les produits de Cevital et répondre aux exigences des clients.

➤ **Direction énergie et utilités :**

C'est la production et la distribution pour les différentes unités, avec en prime une qualité propre à chaque processus : d'environ 450 mètres cubes par heure d'eau (brute, osmosée, adoucie et ultra pure) ; de la vapeur ultra haute pression de 300 tonnes par heure et basse pression de 500 tonnes par heure. De l'électricité haute tension, moyenne et basse tension, avec une capacité de 50 mégawatts.

➤ **La direction maintenance et travaux neufs :**

Mets en place et intègre de nouveaux équipements industriels et procédés planifiés et assurent la maintenance pour l'ensemble des installations. Gère et déploie avec le Directeur Industriel et les directeurs de Pôles les projets d'investissement relatifs aux lignes de production, bâtiments et énergie/utilité (depuis la définition du processus jusqu'à la mise en route de la ligne ou de l'atelier.)

- Rédige les cahiers des charges en interne.
- Négocie avec les fournisseurs et les intervenants extérieurs.

.Préambule :

Après le choix de terrain et le choix de la population d'étude, on est arrivé à l'étape de l'analyse des données qu'on a collectées par notre recherche sur le terrain emmené vers les salariés au sein de l'entreprise CEVITAL de Bejaia, pour nous mettre au point sur l'usage des TIC , et leurs impacts sur l'adaptation des salariés.

1. les caractéristiques de la population d'étude :

Nous allons entamer notre analyse par la présentation des différentes caractéristiques relatives à notre échantillon d'étude à savoir : genre, l'Age, catégorie professionnelle, l'ancienneté

Tableau n°1 : La répartition des enquêtés selon le genre.

Genre	Effectifs	Pourcentage
Féminin	20	35%
Masculin	52	65%
Total	80	100%

Source : enquête

D'après les réponses des enquêtés, On remarque que le taux de la fréquence de la catégorie masculine est supérieur à la catégorie féminine, en terme de pourcentage on trouve 35% représente la catégorie féminine, par contre la catégorie masculine représente 65% de notre échantillon

A travers ces pourcentages, on trouve une forte présence masculine par rapport aux femmes. Malgré les avancées importantes pour les femmes dans plusieurs domaines d'emplois. Cela s'explique par l'activité exercée à **Cevital** SPA sachant que cette dernière est une industrie agro-alimentaire, L'occupation du sexe masculin, peut-être expliqué aussi par la méthode de travail appliquée, et le mode de travail qui impose le contact direct avec la machine, la plupart des fonctions occupées par les femmes sont des tâches administratives.

Tableau n°2 : La répartition des enquêtés selon l'âge

Age	Effectifs	Pourcentage
] 20-30]	17	21.3%
[31-40]	36	45%
[41-50]	26	32.5%
51 et plus	1	1.2%
Total	80	100%

Source : enquête

Ce tableau représente la répartition de l'échantillon selon l'âge, et on a constaté que l'âge est réparti en quatre catégories, et que la proportion la plus forte est la catégorie [31-40] avec 45%, suivi 32.5% qui ont l'âge entre [41-50], ensuite 21.3% qui ont l'âge entre]20-30], enfin la catégorie des plus âgées plus de 51 ans qui représente le taux inférieur de 1.2%, elle représente un taux très faible. Cela peut s'expliquer par le départ des cadres en retraite avant l'âge de 60 ans.

Donc on constate que le personnel de **Cevital** est à majoritairement jeune, ce qui s'explique par la politique de recrutement de l'entreprise qui favorise la catégorie jeune ce qui s'explique par l'exigence de qualifications spécifiques qui font appel à un long cursus d'études spécialisés, ainsi que la maîtrise de l'outil informatique et de l'usage des TIC, chose qui est habituellement caractéristique des qualifications des jeunes, beaucoup plus que les aînés, car c'est cette catégorie qui procure à l'organisme des compétences, de la motivation et dynamisme et une jeunesse pour son développement.

Concernant les technologies de l'information et de la communication, nous constatons que la catégorie des jeunes salariés accorde une très grande importance à ce genre d'outil. Surtout dans le milieu professionnel.

Tableau n°3 : La répartition des enquêtés selon l'ancienneté dans l'entreprise CEVITAL

Ancienneté	Effectifs	Pourcentage
] 1-7 ans]	31	38.8%
[8-14 ans]	39	48.8%
[15 ans et plus	30	12.5%
Total	100	100%

Source : enquête

Selon ce tableau, nous pouvons constater que les salariés qui ont une ancienneté de [8-14 ans] sont représentés par le taux le plus élevé qui est de 48.8%, suivie de la catégorie de [1-7 ans] d'expérience avec un taux de 38.8% .et enfin la catégorie la moins représentative de l'échantillon est celle de 15ans et plus avec un taux de 12.5%

On constate que ceux qui ont une ancienneté de [8-14 ans] représentés cela s'explique leur attachement à leur poste de travail cette différence s'explique que la majorité des salariés ont une expérience dans cette entreprise, c'est-à-dire un potentiel humain bien qualifié sont les plus. Donc l'entreprise **Cevital** procède une main d'œuvre expérimenté qui assure la réalisation parfaite de ses projets. Aussi il est à rappeler que l'expérience joue un rôle fondamental dans l'entreprise pour mieux réaliser ses tâches et mieux maîtriser l'usage des nouveaux moyens technologiques

Dans ce cas **Cevital** n'a pas besoin d'un programme des formations par rapport à l'usage des TIC parce qu'elle exige des recrues déjà former avec des compétences nécessaire.

Tableau n°4 : La répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnel :

Catégories socioprofessionnels	Effectifs	Pourcentage
Cadre	48	60%
Agent de maîtrise	32	40%
Total	80	100%

Source : enquête

D'après les données, la catégorie professionnelle est composée de deux(02): les cadres, les agents de maîtrise. D'après le tableau ci-dessus, nous remarquons un pourcentage élevé pour les cadres qui représentent 60% suivi par un taux de 40% pour les agents de maîtrise, dans l'entreprise **cevital**.

L'interprétation des données nous fait comprendre que la plupart des cadres sont les plus touchés. Cette dernière décision dévoile la grande responsabilité assumée par les cadres et une haute qualification dans leur domaine qui donnent souvent accès à un contexte professionnel riche et complet de l'entreprise et aussi par rapport aux exigences de celle –ci afin de promouvoir la performance organisationnelle à partir de ces nouvelles technologies.

2. Analyse et interprétation des résultats de la première hypothèse

Les technologies de l'information et de la communication permettent l'ensemble des salariés de perfectionner dans leur travail

Dans cette deuxième partie, nous présenterons les résultats relatifs à l'effet des TIC sur la performance des salariés

Tableau n°5 : La relation entre l'ancienneté et le développement de la performance individuelle.

Performance Individuelle ancienneté	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
] 1-7]	24	77,4	7	22,6	31	100
[8-14]	28	71,8	11	28,2	39	100
[15 et plus]	9	90	1	10	10	100
Total	61	76,2	19	23,8	80	100

Source : enquête

D'après les résultats de ce tableau, nous remarquerons que la majorité de nous enquêtés d'un pourcentage de 76,2% qui sont d'accord que les TIC permettent le développement de la performance individuelle, dont 90% de catégorie [15 et plus], suivie de la catégorie] 1-7] d'un pourcentage de 77,4%, ensuite la catégorie de [8-14] d'un taux de 71,8%. Contrairement à ceux qui non pas d'accord que les TIC permettent le développement de la performance individuelle avec un taux de 23,8% ou on trouve la catégorie de [8-14] avec un taux de 28,2%, suivi par la catégorie de]1-7] avec une fréquence de 22,6%, enfin celle de [15ans et plus] d'expérience avec un pourcentage de 10%.

Nous pouvons déduire à partir de ces résultats, que le développement de la performance individuelle dépend leur ancienneté professionnelle, ce qui s'explique que la majorité des enquêtés sont contents d'appartenir à l'entreprise et l'ancienneté professionnelle prouve cela.

Ceci signifie que ces salariés sont adaptés à la culture et aux valeurs de leur entreprise.

D'après l'étude du terrain menée auprès de l'entreprise CEVITAL on constate que le contexte actuel, caractérisé par une forte concurrence, la compétitivité de cette entreprises dépend de plus en plus de la performance de son capital humain. En effet, la performance d'une entreprise est fortement corrélée a la performance individuelle de son personnel puisque c'est a lui de mettre en œuvre sa stratégie et de d'ployer les moyens nécessaires pour l'atteinte des objectifs prescrits

Par ailleurs, la performance est également importante pour les individus dans le sens ou l'accomplissement des tâches et une haute performance peuvent être une source de satisfaction et de sentiments de maitrise et de fierté. Par contre, une performance médiocre et l'incapacité d'atteindre les objectifs peuvent être perçus comme insatisfaisants ou même comme un échec personnel.¹

Ce résultat montre que les technologies de l'information et de la communication entraînent une nouvelle organisation de leur travail. L'utilisation des TIC modifie la division du travail et la nature des tâches effectuées par les différentes catégories de personnel, enrichissement du travail, disparition progressive des tâches rudes, accélération des activités répétitives²

Cela nous permet de conclure que l'appropriation des TIC a un lien avec l'ancienneté professionnelle des salariés, du fait que la maitrise de ces nouveautés nécessite des capacités, des compétences importantes et des formations.

¹<https://www.researchgate.net> consulté le 20/06/2019 à 14h25

²CALCIU Milhail et autres, «*LE TRAVAIL DANS LA NOUVELLE ECONOMIE : Aspects de gestion et de droit*», édition L'Harmattan, Paris2001, P40

Tableau n°6 : l'amélioration du rendement de l'entreprise à partir de leur TIC

Rendement Catégorie socioprofessionnel	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	39	81.2%	09	18.8%	48	100%
Agent de maîtrise	19	59.4%	13	40.6%	32	100%
Total	58	72.5%	22	27.5%	80	100%

Source : enquête

D'après les résultats précédents, on constate que la majorité des enquêtés ont confirmé que les TIC améliore le rendement au sein de l'entreprise avec un taux de 72,5%, dont 81,2% sont des cadres, 59,4% des agents de maîtrises.

Par contre un taux de 27,5% qu'infirmant que les TIC améliore le rendement au sein de l'entreprise, dont 40,6% des agents de maîtrises, 18,8% des cadres.

On déduit derrière ces données que les TIC améliorent l'exécution de l'information qui influence sur le rendement, l'organisme de CEVITAL a adopté un plan stratégique de développement. Ce plan s'agit de l'utilisation des TIC dans les lieux de travail et la modernisation des services pour un meilleur rendement de la part des salariés

Aussi nous avons trouvé d'après les réponses des interrogés que la majorité des salariés assurent que le bon rendement durant le travail sera principalement par l'utilisation des logiciels qui permettent la facilite et l'efficacité pour accomplir les tâches occupées, aussi pour une fiable communication que ça soit entre la direction et différents services et ateliers ainsi entre les collègues du travail, et cela arrive au bon fonctionnement de l'entreprise

Les TIC en tant qu'outil de traitement et de circulation de l'information formalisée participent à la mise en place d'une meilleure coordination entre les différentes unités de l'organisation et contribuent ainsi à la performance de l'entreprise.

Plusieurs études empiriques montrent que les TIC associées à une organisation plus décentralisée permettent d'obtenir des gains de productivité

Enfin on conclut que la technologie de l'information et de la communication joue un rôle sur le rendement des salariés au sein de l'entreprise CEVITAL

Tableau n°7 : le rôle des TIC dans la contribution de la performance organisationnelle de l'entreprise.

La performance Organisationnelle Catégorie socioprofessionnel	Oui		Non		total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	36	75	12	25	48	100
Agent de maîtrise	26	81.2	6	18.8	32	100
Total	62	77.5	18	22,5	80	100

Source : enquête

Le tableau ci-dessus, illustre une grande partie de notre échantillon manifestant l'effet des TIC dont la performance organisationnel avec 77,5%, dont 81,2% des agents de maîtrises, 75% des cadres.

par contre 22,5% qui représentent la minorité de notre échantillon trouvent aucun effet supplémentaire des TIC dont la performance organisationnel, dont 25% sont des cadres, 18,8% des agents de maîtrises.

D'après ces données, on constate que le travail au sein de l'entreprise CEVITAL s'effectue à l'aide des outils des TIC car ces derniers facilitent les tâches des employés et assurent une certaine performance pour l'organisme .Et Nous remarquons, que la majorité des employés confirment que les TIC joue un rôle positif et facilitent la transmission des informations entre les collègues dans l'Entrepris

L'usage des TIC joue théoriquement un rôle majeur dans l'amélioration de la performance des entreprises. Sont un moyen qui peut faciliter la communication et

accélérer le travail qu'il soit technique ou administratif dans un temps réel. favorisent de nouvelles formes de collaboration dans le milieu professionnel, améliore le degré de participation et d'intégration et la prise de décision du fait que la communication est devenue plus facile et plus rapide où l'échange d'information est plus riche et un temps réduit

L'ensemble de notre échantillon trouvent que l'usage des TIC de nos jours est indispensable car tout est informatisé au niveau des entreprises.

Les TIC et leurs applications améliorent et accélèrent la communication et permettent : une gestion plus efficace des ressources de l'entreprise, le transfert transparent de l'information grâce au partage de fichiers électroniques et aux réseaux d'ordinateurs.

Comme le souligne **Alaoui** , “dans un contexte de concurrence internationale, la compétitivité des entreprises est appréhendée comme une stratégie d'adaptation permanente ou la gestion des positions acquises ne dépend plus uniquement des dotations factorielles de l'entreprise, mais de sa capacité à gérer le changement“. Cette gestion, doit nécessairement s'appuyer sur les nombreuses applications des TIC. Nous retenons dans notre réflexion, que celles qui sont les plus accessibles à tout type d'entreprises et qui ont des effets plus immédiats sur son organisation et sa performance³

Pour cela on est arrivé à pouvoir dire que les TIC ont un impact direct sur la performance de l'entreprise.

Tableau n°8 : La répartition de l'échantillon selon leur catégories de repense sur le fait que les TIC est une source de contrainte dans la réalisation de leur travail

Catégorie de repense	Effectifs	Pourcentage
Oui	26	32.5%
Non	54	67.5%
Total	80	100%

Source : enquête

D'après le tableau ci-dessus on lit un pourcentage très élevé de 67,5% représente les enquêtés qui affirme que les TIC ne sont pas une contrainte à la réalisation dans le travail, et 32,5% des enquêtes déclare le contraire

Conformément aux données, nous remarquons que la majorité de nos enquêtes indique que l'entreprise **Cevital** par leur introduction des TIC intervient positivement dans toutes les fonctions d'où elles nécessiteraient une grande considération dans ses usages. Ainsi toute entreprise qui voudrais bien améliorer ces activités et atteindre la

³Nacreur MEBARK. «TIC ET PERFORMANCE D'ENTREPRISE : ÉTUDE D'IMPACT - CAS DE QUELQUES ENTREPRISES ALGERIENNES», Les cahiers du CREAD n°104-2013, p.114

rationalité a le devoir à l'usage des TIC qui lui faciliterait les tâches et lui permettra d'atteindre ces objectifs poursuivis.

L'introduction des TIC dans les organisations ou dans des communautés est fréquemment présentée comme une opportunité nouvelle d'échange de connaissances et d'interactions entre les individus. Les TIC constituent en effet un ensemble d'outils permettant de recueillir, de stocker et de transférer des connaissances codifiées. Facilitent le contact entre les services de l'entreprise et le changement des idées entre les salariés

On conclut que ces technologies de l'information et de la communication est une opportunité avantageuse au service du développement au sein de l'entreprise .

3. Analyse et interprétation des résultats de la deuxième hypothèse Les technologies de l'information et de la communication ont un effet sur le développement des compétences des salariés

Dans cette troisième partie, nous allons présenter l'effet des TIC sur le développement des compétences des salariés .

Tableau n°9 : La relation entre les TIC qui améliorent les connaissances techniques de travail et leur impact sur la réalisation des tâches

L'impact sur La réalisation des tâches	Aide		Un peu		Pas du tout		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
L'amélioration des connaissances technique								
Oui	43	53,8	17	21,2	3	3,8	63	78,8
Non	7	8,8	8	10	2	2,5	17	21,2
Total	50	62,5	25	31,2	5	6,2	80	100

Source : enquête

Au regard de ce tableau nous constatons que la plupart de notre échantillon sont unanimes à dire que les TIC ont un effet sur l'amélioration des connaissances techniques de travail avec un pourcentage de 78,8%, et 21,1% pensent le contraire.

D'après ces résultats, on déduit que nos enquêtés déclarent que les TIC les aident dans la réalisation de leur tâches avec un pourcentage de 62,5%, néanmoins 31,2% de nos enquêtés manifeste que les TIC les aident un peu, par contre une minorité de 6,2% trouve que les ne les aident pas du tout dans la réalisation de leur tâche.

D'après cette observation on constate, que grâce aux technologies de l'information et de la communication les liens entre les entreprises deviennent de plus en

plus étroits et les métiers se transforment, ainsi le monde du travail devient plus petit grâce aux rapprochements issus des TIC

D'après les réponses de nous enquêtés on constate que l'utilisation quotidienne de ces TIC permet de créer une motivation chez eux dans leur travail en lui offrant une meilleure définition des tâches (facilité, rapidité et la souplesse dans l'exécution), des objectifs et des responsabilités

L'utilisation des TIC pour les salariés dans l'exécution de leurs tâches est importante pour bien organiser, gérer, planifier et structurer le bon déroulement du travail, pour cela les TIC dans cette organisation jouent un rôle très efficace pour l'accomplissement des tâches et un facteur de communication, cela peut influencer sur l'intégration des salariés.

On peut aussi déduire que l'impact des TIC sur la réalisation des tâches s'est notamment concrétisé par : Une meilleure structuration du travail, et un accès plus rapide à l'information, avec la rapidité des outils et notamment d'internet permet à l'heure actuelle de trouver rapidement les informations dont les employés ont besoin dans leur travail.

Tableau n°10 : La relation entre les TIC qui favorisent le développement de savoir-faire et leur impact sur la qualification dans le travail

qualification dans le travail Développement de savoir faire	Oui		Non		total	
	F	%	F	%	F	%
Oui	38	47,5	21	26,2	59	73,8
Non	7	8,8	14	17,5	21	26,2
Total	45	56,2	35	43,8	80	100

Source : enquête

Nous remarquons à travers le tableau que près de 56,2% des personnes interrogés justifiant que les TIC favorisent le développement de leur savoir-faire, et près de 43,8% affirment le contraire.

D'une autre part nous constatons à partir de ce tableau que près de trois quart (soit 73,8%) des éléments composant notre échantillon affirme que les TIC les rends plus qualifiant dans leurs travail, et moins d'un quart (soit 26,2%) affirment le contraire

En analysent ces résultats plupart des enquêtés, le fait de valoriser l'acquisition de nouvelles connaissances, notamment via l'utilisation et le développement des TIC, constitue l'un des moyens permettant le développement de nouvelles capacité

Ces résultats, montrent que l'implication des TIC améliore la gestion de travail et la gouvernance cela peut s'expliqué par la diminution des temps perdu, avoir l'accès à un traitement collectif d'information, le partage d'information, la facilité à donner sens à une bonne communication Le développement de ces TIC est considéré comme un moyen sûr qui ouvre aux entreprises de nouvelles opportunités de développement et d'échange commercial, d'expérience et de savoir-faire

De ce fait, l'usage des TIC par les salariés, afin de mieux diffuser l'information, d'être informé en temps réel, de discuter collectivement les procédures de leur travail et de faciliter leur prise de décision, favorise la personnalisation de leurs connaissances en développant l'interaction et le dialogue entre eux, le partage de leur expériences,

On peut dire que les TIC reconnaissent généralement comme une évidence les liens de causalité entre l'accélération récente du développement des technologies de l'information et de la communication et le développement du savoir et de la connaissance

La plupart de nous enquêtés estiment que l'utilisation des TIC, facilite, accélère et améliore la qualité des décisions

Elles donnent accès facilement et rapidement à une abondance d'information, grâce au TIC, à tous les niveaux de l'organisation, les données, et les informations peuvent être stockées et traitées et les interactions peuvent être exploitées pour générer des connaissances elles sont devenues des outils incontournables pour conserver un avantage concurrentiel. Elles posent de nouvelles exigences en matière de compétences, d'autonomie et de capacité d'adaptation des travailleurs dont l'efficacité est censée croître.

On conclue que l'intérêt des TIC se situe dans la possibilité de générer une importante base de connaissances interactive et facilement accessible et exploitable par les utilisateurs.

Tableau n°11 La répartition des catégories de repense sur le fait que les TIC développent les compétences professionnelles

Catégorie de repense	Effectifs	Pourcentage
Beaucoup	36	45%
Un peu	41	51.3%
Pas du tout	3	3.8%
Total	80	100%

Source : enquête

Le tableau ci-dessus représente la répartition des catégories de repense sur le fait que les TIC développent les compétences professionnelles.

On constate que près de 51,3% des salariés interrogés considèrent que les TIC développent un peu leur compétence professionnelle, suivis par 45% des interrogés qui les conçoivent comme un facteur qui développe beaucoup leur compétences professionnelles, alors que près de 3.8% des interrogés affirment le contraire dans le fait que les TIC ne les aident pas de tout dans leur développement de leurs compétences.

Dans le cas de **Cevital**, nous sommes arrivés à comprendre que les TIC prennent une importance capitale dans le management général de l'entreprise

Au travers de cette organisation, nous enquêtons voyons dans les TIC un bon moyen d'apprentissage permettant le développement de nouvelles capacités et développant un certain degré d'autonomie, et un bon levier d'apprentissage, pouvant aboutir au développement de nouvelles capacités (à mesure que les connaissances acquises soient mobilisées en actions de travail).

Cependant, le développement des compétences professionnelles via les TIC est possible si ces TIC disponibles sont bien exploitées ou encore si elles étaient plus modernes.

On constate aussi que l'utilisation quotidienne des NTIC permet de créer une motivation chez les salariés dans leur travail en lui offrant une meilleure définition des tâches (facilité, rapidité et la souplesse dans l'exécution), des objectifs et des responsabilités.

4. Vérification des hypothèses :

L'introduction des TIC dans les organisations est indispensable pour leur survie, et elles doivent être considérées comme un élément prioritaire par leur contribution à la modernisation et au développement de leur impact et de leur influence sur les salariés. Elles constituent le cerveau central de tout un système organisationnel complexe et s'impliquent dans le travail et le rendement du personnel et permettent de gagner du temps tout en facilitant la communication que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation.

D'après l'étude du terrain menée auprès de l'entreprise **Cevital** Bejaia et après avoir collecté des résultats chiffrés et palpables, et après les avoir interprétés on a parvenu à dégager quelques idées générales qui vont confirmer ou infirmer les hypothèses qui ont préalablement supposés.

- **La première hypothèse** étant «**Les technologies de l'information et de la communication permettent à l'ensemble des salariés de perfectionner dans leur travail**».
- **La seconde hypothèse** étant «**Les technologies de l'information et de la communication ont un effet sur le développement des compétences des salariés**» .

4.1.La première hypothèse :

La question du deuxième axe dans le questionnaire sert d'un instrument permettant la collecte des données chiffrées qui vont contribuer à la vérification de cette première hypothèse qui est «**Les technologies de l'information et de la communication permettent à l'ensemble des salariés de perfectionner dans leur travail**»

De ce fait, **la première hypothèse** a été confirmée, par rapport aux personnels interrogés, dont la plupart assurent que l'utilisation des TIC ont une influence sur leur performance au sein de l'entreprise en se référant aux données mentionnées dans le tableau n°5 d'où on déduit qu'une grande majorité des enquêtés ont confirmé que les TIC permettent le développement de la performance individuelle dont un pourcentage de 76,2% ,cela explique que la performance individuelle est fortement corrélée à l'usage des TIC qui est un élément important dans l'accomplissement des tâches et l'accélération des activités, ainsi que dans le tableau n°6 nous éclairons sur la relation entre les TIC qui améliore l'exécution de l'information des enquêtes et leur rendement avec un taux de 72,5%, on déduit que les TIC améliorent l'exécution de l'information et le partage de savoir entre les salariés qui influence directement sur leur rendement ,et le tableau n°7 qui illustre une grande partie de l'échantillon manifestant l'effet des TIC dont la performance organisationnelle avec 78% , qui justifie le fait que l'usage des TIC joue un rôle majeur dans l'amélioration de la performance organisationnelle et grâce à elles le lien entre les salariés devient de plus en plus étroit et les matières se transforment ainsi le monde de travail devient plus petit grâce au rapprochement issu des TIC, le tableau n°8 qui confirme que les TIC ne sont pas une source de contrainte dans la réalisation de travail avec un pourcentage de 65,5% cela explique que c'est une opportunité dans la réalisation des tâches, qui permettra d'atteindre les objectifs poursuivis.

4.2. La deuxième hypothèse

Est aussi confirmée, concernant Les technologies de l'information et de la communication ont un effet sur le développement des compétences des salariés, donc suite aux résultats du tableau n°9 qui déclare que la majorité des enquêtés a précisé que les TIC améliorent les connaissances techniques de travail et leur impact sur la réalisation des tâches avec un taux de 78,8%, ont déduit que les TIC aident dans la réalisation des tâches et permettent une meilleure définition des tâches facilité rapidité et la souplesse dans l'exécution des objectifs et des responsabilités ,et le tableau n°10 qui représente la relation entre les TIC qui développent le savoir-faire et leur impact sur la qualification dans le travail dont près de trois quart de nous interrogés justifiant que les TIC les rend plus qualifiés dans leurs travail ce la et explique par le fait que les TIC valorise l'acquisition de nouvelles connaissances et permettant le développement de nouvelle capacité ,le tableau n°12 qui représente la répartition des catégories de réponse sur le fait que les TIC développent les compétences professionnelles .dont Près de 51.3% des salariés affirment que les TIC les aident dans le développement de leur compétence dans le fait que sont un moyen d'apprentissage permettent le développement de nouvelle capacité .

TIC ont un impact positif, et apportent des améliorations considérables à la performance des entreprises.

- Les TIC et le facteur humain sont complémentaires pour l'amélioration de la performance.

De là, nous qualifierons l'impact des TIC sur la performance des entreprises comme étant positif, et il existe une dépendance entre les TIC et les performances des entreprises accompagnée d'une qualification de la ressource humaine et d'un alignement stratégique.

Après avoir analysé et interprété les données de l'enquête nous arrivons à confirmer les deux hypothèses. Dans ce sens, et à travers les résultats obtenus nous pouvons, dire que les salariés de **CEVITAL** sont adaptés à ces technologies de l'information et de la communication, et ça il est observable dans la perfection de ses services et sa croissance progressive sur le marché.

Conclusion

Au final, nous arrivons à la conclusion que l'introduction des TIC dans les entreprises algériennes a apporté leur lot d'innovation dans le monde du travail et des affaires administratifs, ces TIC possèdent donc une dimension organisationnelle et stratégique très importante. Elles tendent à transformer l'entreprise traditionnelle en une entreprise numérique où les informations sont véhiculées grâce à des systèmes d'information numériques, Elles permettent aussi d'ouvrir aux entreprises la possibilité d'établir des relations électroniques (notamment au travers des places de marché) avec leurs concurrents et d'accéder plus facilement à des marchés sur un niveau mondial.

Notre recherche avait pour objectif l'étude des TIC au sein de l'entreprise Cevital à travers laquelle on vise principalement à savoir l'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'adaptation des salariés.

Pendant notre étude au sein de Cevital, on a constaté que cette dernière occupent une place importante au sein des innovations. En particulier, plus une organisation sera capable d'utiliser les TIC intensivement et de les accompagner des bons investissements complémentaires, plus l'innovation produite sera importante aussi bien pour l'organisation que pour le marché.

Pendant nos recherches nous avons constatés que l'utilisation des TIC supposent des compétences, des savoirs et des savoirs faire nouveaux à acquérir à travers la formation qui est un axe de développement que l'entreprise devrait donner davantage d'importance.

Les résultats démontrent que l'impact des TIC est orienté vers le développement de l'activité de l'entreprise Cevital, les technologies de l'information et de la communication jouent un grand rôle dans la réalisation des tâches et de bien à accomplir d'une façon fiable et efficace sans prendre du temps et pour cela Cevital a consacré des ressources matérielles et humaines afin de bien les maîtriser.

Ainsi après l'analyse des données de l'enquête sur le terrain, et d'après les résultats obtenu comme réponse de notre recherche, nous constatons que nos deux hypothèses sont confirmées et nous avons trouvé que les TIC est un moyen important voir indispensable

Pour le développement de l'organisation et la réussite de l'entreprise, L'existence des TIC au sein de l'entreprise permet de mettre en œuvre des stratégies ayant pour but l'amélioration de performance des salariés, et de réaliser des objectifs organisationnels.

On peut tirer comme une conclusion de cette étude que nous avons abordé technologies de l'information et de la communication et son impact sur l'adaptation des salariés qui reste sujet très intéressant, vaste et d'une importance majeure pour un

Conclusion

développement collaboratif de l'entreprise dans le but d'atteindre les objectifs organisationnels tracés.

Pour termine nous souhaitons que ce sujet sera étudier d'une manière plus approfondie et que notre étude soit d'une contribution même infirme a des études ultérieurs.

La liste bibliographique :

1. Les ouvrages

- ALAIN Blanchet et autre. «*les techniques de l'enquête en science sociale*», Ed DUNOD, paris ,2000.
- AUBERT Benoit et autres, « *L'innovation et les technologies de l'information et des communications* » HEC Montréal, octobre 2010.
- AKTOUF Omar, «*méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations*», éd. Presse de l'université du Québec, 1987.
- Andrea CATELLANI, Caroline SAUVAJOL-RIALLAND, « les relations publiques», Dunod , 2015, paris, P88.
- ANGLEBERT, J. et al.-TCP/IP Internet/Intranet/Extranet. In : « *institut de la Gestion publique et du développement économique*», Novembre2001.
- BATAL CHRISTIAN. «*la GRH dans le secteur public*», tome1, édition d'organisation 1998.
- CHARPENTIER P., « *organisation et gestion de l'entreprise* », édition Nathan, paris, 1997.
- COUVREUR Agathe et autre, « *Essai de comparaison de méthodes quantitatives et qualitatives, Cahier de recherche*», Ed CREDOC, Paris, 2002.
- COMBESSIE Jean –Claude, «*la méthode en sociologie*», Ed la découverte, Paris, 2001.
- CHANDLER Alfred. « *Organisation et performance des entreprises*», Ed de l'organisation», 1992. CHAPUT Luc, « *Modèle contemporains en gestion : Un nouveau paradigme, la performance*», édition presse de l'université de Québec, 2007.
- DEMONT- LUGOL Liliane, et autre, « *Communication des entreprises, stratégies et pratiques*», 2éme édition, Armand colin, Paris, 2006.
- Demers, Christiane. «*De la gestion du changement à la capacité de changer: L'évolution de la recherche sur le changement organisationnel de 1945 à aujourd'hui*» Paris ; 1999.
- David ALIS et autre, «*GRH une approche internationale* » ,3éd, Boech, Bruxelles, Belgique, 2001.
- DELAY Christine et SINGUIER Fabien, «*Piloter les performances RH : la création de valeur par les ressources humaines*», édition Liaisons, France, 2003, P173
- DEJOUX Cécile. «*Les compétences aux cœurs de l'entreprise*», édition d'organisation, paris, 2001.
- Emmanuel Armand et autre, « *les nouvelle de l'information et l'entreprise* », Edeconomica". Paris ,1996.
- FRANCOIS Dépelteau. «*la démarche d'une recherche en science humaines, de la question de départ a la communication des résultats* » ,Ed de boeck,canda,2000 .
- GONCLOFF Bernard. « *L'individu et les performances organisationnelles*», Ed l'harmattan, paris, 2000.
- GILBERTP, Thionville. «*Gestion de l'emploi et évaluation des compétences : des emplois aux hommes et des hommes aux emplois*».ESF édition. paris.1990.

- GRAWITZ Madeleine. « *Lexique des sciences sociales* », 8^e édition, Dalloz, Paris, 2004.
- Jean-Michel plane « *théorie des organisation* » 2^e édition Dunod, Paris, 2003 .
- KLEIN Tristan et RATIER Daniel, « *L'impact des TIC sur les conditions de travail* », centre d'analyse stratégique, France, 2012.
- LEVY-LEBOYER Claude. « *La gestion des compétences* », Edition Organisations, Paris, 2002.
- LETHELLEUX Laetitia, *L'essentiel de la GRH*, 5^{eme} éd, Gualino, Paris, 2011.
- LE BŒUF Claude « *La fin du Groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur* », édition L'Harmattan, Paris, 2002.
- MEIGNANT Alain, « *A managé la formation* », 9^{emedition} D'ORGANISATION, Paris, 1991.
- MATHIEU Guider. « *Méthodologie de la recherche* » , ed Ellipses ,Paris, 2004 .
- MORTON Michael S. S Michael, « *l'entreprise compétitive au future : technologie de l'information en Transformation de l'organisation* , », Édition d'organisation, Paris, 1995.
- MARTORY Bernard. CROZET Daniel. « *Gestion des ressources humaines (pilotage social et performance)* », Ed Dunod, Paris, 2008.
- Marie-Hélène Westphalien, « *Communication, le guide de la communication d'entreprise* », 3^{eme} édition: Dunod, Paris, 2010.
- MARBACH Valérie. « *Évaluer et rémunérer les compétences* », édition d'organisation, Paris, 1999.
- PERETTI Jean Marie, « *Ressources humaines et gestion du personnel* », 2^{Ed} VUIBERT, Paris, 1998.
- Pascal Sartor. « *Le changement organisationnel : quel accompagnement par la formation ?* » Mémoire de master 2^e année ingénierie et conseil en formation encadré par Maelise Langumier, université de Roune.
- Raymond Quivy. « *Manuel de recherche en sciences sociales* », édition DUNOD, 3^{eme} édition, Paris, 2006.
- ROULEAU Linda, « *Théories des organisations : Approches classiques, contemporaines et de l'avant garde* », édition presse de l'université de Québec, 2007.
- Raymond Boudon, *Dictionnaire de sociologie*, Ed Larousse, 2003.
- R.Reix « *Systèmes d'information et management des organisations* », Edition Vuibert, Paris 2002.
- SAADOUN MELISSA, « *avec le temps* », édition d'organisation, Paris, 1998.
- WEISS Dimitri. Et autres « *La gestion des compétences. Au-delà des discours et des outils, un guide pour l'action des DRH* », Personnel n° 330, février 1992.
- WEISS Dimitri. « *Ressources humaines* » .2^{eme} édition. Édition d'organisation .Paris.1999-2003.
- ZARA Olivier, « *le management de l'intelligence collective* » ,2^{ème} Ed M21, 2008,.

2. Les documents électroniques :

- Ministère de la Poste et des technologies de l'information et de la communication, Direction de la communication, de la Documentation et des Archives, Alger, le 11/02/2013.
- Office québécois de la langue française. « *Le grand dictionnaire terminologique* ». Québec.

3. Les sites internet :

- <http://www.innoviscop.com/definitions/hypothese>.
- <http://www.LesDefinitions.fr>.
- <https://creg.ac-versailles.fr/la-performance-globale-et-ses-de-terminants>.
- <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-sociale>.
- <http://quoniam.info/competitive-intelligence/PDF/ebooks/livre-blanc-reseaux-sociaux3.pdf>,
- <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-biologique>.
- <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-psychologique>.
- <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/TIC/>.
- <http://.wiktionary.org/wiki/intranet.fr>.
- <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=269>,
- <http://www.dynamique-mag.com/article/workflow-quoi-juste.6153>
- <https://www.malek-boualem.com/la-communication/ntic/avantages-inconvenients-des-tic/>

4. Les mémoires :

- Djamel TAKABAÏT, « *les TIC et la dynamique territoriales de développement : étude de l'usage des TIC dans les PME de BEJAIA* ». Mémoire magistères en sciences économiques, Université de Bejaia, 2010-2011.
- Farid MEBARKI, « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le Développement des compétences des cadres », mémoire de magistère en science de gestion, département des Sciences économiques, université de Bejaia, 2014.
- TRIQUENAU MARTIN Valérie, « *Quelle démarche qualité pour la gestion quotidienne d'un intranet* », Mémoire DESS en science d'information et de la documentation spécialisées, Institut national des techniques de la documentation, Paris, 2005.

5. Les thèses :

- M. Kassai, « *Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital Humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières* » Encadré par Patrice GEOFFRON. Université Paris-Dauphine, thèse doctorat. Paris 2013.

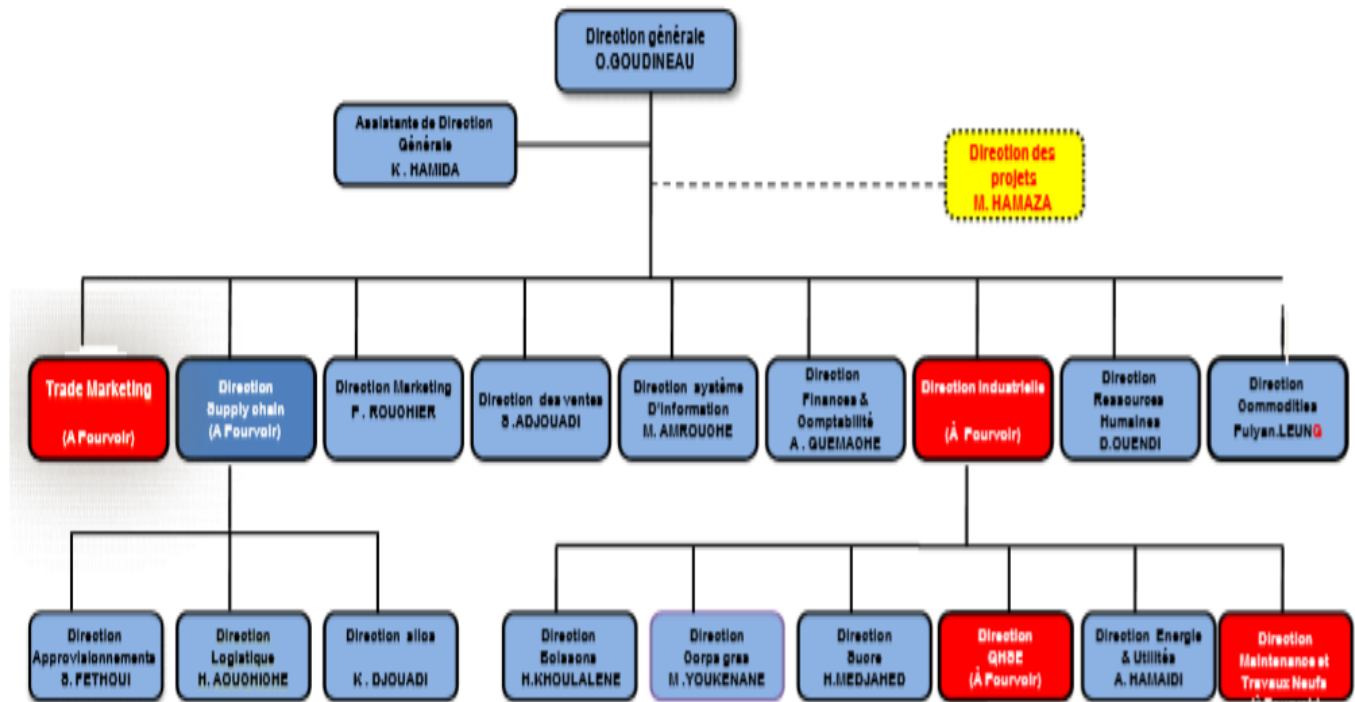
6. Les Revues :

- BELKHIRI, Ali, «Les enjeux des NTIC pour les entreprises Algérienne», In : Revue des sciences commerciales, Institut national de commerce, Alger de gestion, département des science économiques, université de Bejaia, 2014.

ANNEXES 01 :



ORGANIGRAMME GENERAL DE CEVITAL FOOD



Effectifs : 23

Chapitre I

Annexes

Introduction

Partie théorique

Le cadre méthodologique de la recherche

Chapitre II

TIC, performance et développement des compétences

Partie pratique

Chapitre III

**Présentation de l'organisme d'accueil,
analyse des données et interprétation des
résultats**

Conclusion

Liste bibliographique

**Université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia Faculté des Sciences
Humaines et Sociales Département de Sociologie**

Option : Sociologie des organisations et du travail

Questionnaire De recherche sur :

**L'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'adaptation
des salariés**

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin de cycle master en sociologie option : sociologie des organisations en vue de l'obtention d'un diplôme en sociologie de travail et des organisations, nous avons besoin de votre collaboration et votre aide pour accomplir cette recherche.

Nous vous sommes reconnaissants de bien vouloir consacrer quelques minutes de votre temps afin de répondre à notre questionnaire.

Nous tenons à vous garantir que les informations que vous allez fournir, ne seront utilisées que pour des fins scientifiques et nous vous assurons l'anonymat.

Merci pour votre collaboration.

Axe 01 : données personnelle :

1- genre

- Féminin
- Masculin

2-Age :

- 20-30
- 21-40
- 41-50
- 51 et plus

3- Quel est votre ancienneté :

- 1-4
- 5-8
- 9-12
- 13 et plus

4-Catégorie socioprofessionnel :

- Cadre
- Agent de maîtrise

Axe02 : les TIC et la performance

5-Pensez- vous que les TIC influencent-elles sur l'amélioration de votre rendement ?

- Oui
- Non

Comment?

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

6-Est-ce que les TIC vous permettent a amélioré l'exécution de vos informations?

- oui
- non

Comment?

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

7-Est-ce que les TIC optimisent votre communication interpersonnelle dans l'entreprise?

- Oui
- Non

Comment?

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

8-croyez-vous que les TIC vous permettent de développé votre performance individuelle?

- oui
- non

Comment?

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

9-pensez-vous les TIC sont une source ou une contrainte   la réalisation de votre travail?

- Oui
- Non

Comment

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

10-Pensez-vous que l'utilisation des TIC ont un impact bénéfique sur votre performance et celle de vos collègues ?

- oui
- non

Commentez?

.....
.....

11-Pensez-vous que les TIC vous facilitent la transmission de l'information entre vous et vos collègues?

- Oui
- Non

12-Pensez-vous que les TIC contribuent à votre performance organisationnelle dans l'entreprise?

- Oui
- Non

13-Selon vous Les technologies de l'information et de la communication permettent à l'ensemble des salariés de perfectionner dans leur travail?

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

Axe 03 : les TIC et le développement des compétences

14-Les TIC améliorent-elles vos connaissances techniques de travail ?

- Oui
- Non 1

Comment?

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

15-Pensez-vous que les TIC ayons un effet sur le développement de votre savoir professionnel ?

- Oui
- Non

16-Est-ce que les TIC aident-elles dans la réalisation de vos taches?

- Aide
- Un peut
- Pas du tout

17- D'après vous les TIC vous rend plus qualifier dans votre travail ?

- Oui
- Non

Expliquez?

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

18-Selon vous les TIC favorisent le développement de votre savoir-faire?

- Oui
- Non

19-Est-ce que les TIC influencent sur vos attitudes au sein de l'entreprise?

- Oui
- Non

20-Pensez-vous que les TIC soient indispensables pour établir des bonnes relations avec vos supérieures?

- Oui
- non

21-D'après -vous que les TIC ont un effet sur votre savoir être?

- Oui
- Non

22-Est-ce que les TIC développent vos compétences professionnelles ?

- Beaucoup
- Un peu
- Pas du tout

23- Est-ce que Les technologies de l'information et de la communication permettent à l'ensemble des salariés de perfectionner dans leur travail?

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