

**Université Abderrahmane mira de Bejaia**

**Faculté des sciences humaines et sociale**

**Département des sciences sociales**

**Mémoire de fin de cycle**

En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences sociale

Option : sociologie de travail et ressources humaines

**Thème**

**Porosité du temps de travail et temps de hors travail**

**des cadres à l'ère des TIC**

**Etude pratique :** de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia

**Réalisé par :**

Melle Boucherba Lila

Melle Bouzelmat Kahina

**Encadré par:**

Mr Oussaidane Yassine

**Année universitaire 2014-2015**

## *Remerciements*

*Nous remercions Dieu le tout puissant qui nous à procuré la santé, le courage et la volonté pour mener ce travail à terme.*

*Nous tenons à remercier les personnes qui n'ont aidés à la réalisation de ce modeste travail.*

*Notre remerciement qui s'adresse en premier lieu à notre encadreur Monsieur Oussaidane Yassine d'avoir accepté de nous encadrer et de nous avoir aidées durant notre travail de recherche.*

*Tout le personnel et les salariés de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia(SONELGAZ).*

*Notre promoteur Monsieur Arifi Abdelkrim de nous avoir guidé et orienter sur le terrain et pour toute l'attention qui nous a apportée.*

*Nos familles qui nous ont beaucoup aidées moralement et financièrement dans la réalisation de ce mémoire et qui nous ont encouragés à poursuivre nos études.*

*Enfin merci à tout ceux qui nous ont aides de près ou de loin à l'élaboration de ce mémoire.*

## *Dédicaces*

*Je souhaiterais dédier ce travail qui m'est cher, à toute ma famille*

*Plus particulièrement aux personnes les plus importantes dans ma vie,*

*À mon père et ma mère*

*À mes sœurs Yasmin, Meriem, Amina*

*À l'ami mon seul et unique frère*

*À Mohamed qui m'a soutenu toute au long de ma vie*

*À tout mes amis (e)*

*À toute la famille Boucherba*

*Pour finir une dédicace particulière à mon binôme Kahina*

*Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce projet voie le jour*

*BOUCHERBA LILA*

*Dédicaces*

*Je souhaiterais dédier ce travail qui m'est cher, à toute ma famille  
Plus particulièrement aux personnes les plus importantes dans ma vie,*

*À mon père et ma mère*

*À toute mes : Nadira, Hassiba, Khokha, Naima, Lamia, Malika ET  
ma très chère Hanane*

*ET MES FRÈRES : ABD-NOUR, HICHAM*

*ET À MA COUSINE YASMINE*

*Et mes beaux-frères : ABD-slam, ALILI*

*À toute mes nièces spécialement MORJANE*

*À UNE PERSONNE QUI M'EST CHÈRE, MUSTAPHA*

*À tout mes amis (e) SPÉCIALEMENT MERJEM*

*À toute la famille Bouzelmat*

*Pour finir une dédicace particulière à ma chère binôme lila*

*Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce projet voie le jour*

*BOUZELMAT KAHINA*

## Liste des abréviations

<b>L'abréviation</b>	<b>La signification</b>
<b>EPIC</b>	<b>Etablissement public à caractère industriel et commercial</b>
<b>ERP</b>	<b>Progiciels de gestion intégrés</b>
<b>SPE</b>	<b>SONELGAZ production d'électricité</b>
<b>GRTG</b>	<b>Gestionnaire ressee transport gaz</b>
<b>GRTE</b>	<b>Gestionnaire réseau transport d'électricité</b>
<b>SDA</b>	<b>SONELGAZ distribution Alger</b>
<b>SDC</b>	<b>SONELGAZ distribution centre</b>
<b>SDE</b>	<b>SONELGAZ distribution Est</b>
<b>SDO</b>	<b>SONELGAZ distribution Ouest</b>
<b>HSE</b>	<b>Hygiène et sécurité de l'environnement</b>
<b>TS</b>	<b>Technicien supérieur</b>
<b>TIC</b>	<b>Technologies de l'information et de la communication</b>

## Liste des tableaux

<b>Numéro du Tableau</b>	<b>Titre du tableau</b>	<b>pages</b>
N°1	La répartition de l'échantillon selon le sexe	
N°2	Etat matrimoniale	
N°3	La répartition de l'échantillon selon l'âge	
N°4	Les technologies de l'information et la communication utilisée dans le travail	
N°5	L'utilisation d'internet sur le lieu de travail pour des raisons personnelles	
N°6	Les difficultés lors de l'utilisation de technologies d'information et de la communication	
N°7	Les moyens qui permettent de travailler en dehors des lieux de travail habituel	
N°8	L'utilisation de la messagerie professionnelle pour des fins personnelles	
N°9	Consultation des emails a la maison	
N°10	Une politique ou un dispositif de respect des délais de travail	
N°11	Le travail en dehors des lieux habituels du travail	
N°12	La pratique du télétravail	
N°13	Appeler après le travail	
N°14	Réception d'appels après le travail	
N°15	L'équilibre vie professionnelle et vie personnelle	

## Le Sommaire

Introduction -----

### Chapitre 1 : Cadre méthodologique

Les raisons et choix du thème.....	
Les objectifs de la recherche.....	
La Problématique .....	
Les Hypothèses .....	
Définition des concepts .....	
Les méthodes et les techniques utilisées.....	
La population d'étude (L'échantillonnage) .....	
La pré-enquête .....	
Déroulement de l'enquête.....	
Les obstacles rencontrés .....	
Description et conception de l'entretien.....	

### Chapitre 2 : Généralité sur les technologies de l'information et de la communication

Généralité sur les technologies de l'information et de la communication	
Un aperçu historique sur l'évolution des TIC dans l'entreprise .....	
Que sont les TIC ?.....	
Les différentes TIC utilisées dans le milieu professionnel.....	

Le rôle des TIC dans l'entreprise.....

Une grande diversité des nouvelles formes d'organisation.....

L'apport des TIC selon les différentes approches théoriques....

Une grande diversité des nouvelles formes d'organisation.....

Décentralisation, autonomie, contrôle.....

Les TIC modifient les relations de travail.....

Perméabilité des frontières entre vie professionnelle et vie personnelle

### Chapitre 3 : le nomadisme et la pratique du télétravail

Le Nomadisme.....

Le Télétravail.....

L'évolution du télétravail.....

Les Formes de télétravail.....

L'enjeu du télétravail.....

Pourquoi le télétravail évolue-t-il vers le travail mobile.....

Télétravail avantages et inconvénient dans la conciliation entre vie privée et vie professionnelle.....

Impact du bien télétravail sur le bien être.....

Mesure, accessibilité de la situation de travail, Equipement bureautique.....

### Chapitre 4 Présentation générale de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia

Présentation de la direction générale.....



Historique de la sonelgaz.....

Mission et obligation de la direction générale .....

Présentation de la direction régionale de sonal gaz.....

Mission et attribution de la direction régionale de Bejaia.....

Description de l'organigramme général de la sonelgaz .....

## **Chapitre5** **Analyse et interprétation des résultats**

Spécificité de la population d'enquête

Analyse et interprétation des résultats de la première hypothèse

Analyse et interprétation des résultats de la première hypothèse

### **Discussion des hypothèses**

La discussion des résultats de la première hypothèse

Conclusion

Liste Bibliographie

Annexes

## Introduction

---

La rationalisation des méthodes de gestion permettait aisément l'établissement de frontières clairement définies entre la vie professionnelle et la vie privée. Des acteurs de l'entreprise, en effet, l'organisation du travail très spécialisée, basée sur une production standardisée, un contrôle systématisé de sa mise en œuvre et des horaires fixes, facilitait la séparation entre ce qui appartenait à la sphère du travail et à celle du hors-travail.

Les technologies de l'information et de la communication offrent de larges possibilités de traitement des informations et des communications aux cadres en fonctions de l'organisation.

A ce titre, elles apparaissent de plus en plus souvent, au premier abord, comme le complément ou le préalable indispensable à toute transformation des entreprises visant la recherche d'une plus grande flexibilité, la capacité de créer des coopérations transversales entre ses différentes technologies ne se réduisent pas seulement à traiter la communication mais s'insèrent dans l'ensemble du système de production et de décision de l'entreprise qu'il concerne son fonctionnement proprement interne ou ce que l'on a parfois coutume d'appeler "l'entreprise étendue".

Du point de vue du fonctionnement interne, les nouveaux modes de management des organisations industrielles reposent sur le développement d'articulations entre différentes parties de l'entreprise et fonctions.

L'ensemble des rythmes sociaux se sont diversifiés et désynchronisés rendant ces articulations des temps toujours plus complexes. Tout y contribue à la démographie avec l'allongement de la vie, la fin du modèle linéaire enfance / vie active / vieillesse, la technologie avec les TIC, et bien sûr en premier lieu la transformation du travail lui-même et des formes d'emploi.

## Introduction

---

Une baisse de la durée du travail sur une vie professionnelle perspective les TIC et leur évolution dans le domaine RH, leur utilisation est un véritable progrès ou bien juste un moyen technologique de passage.

Dans cette perspective, on a constitué le fond de notre thématique, dont l'enquête est effectuée au sein de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia

Ce présent travail est structuré en trois chapitres présenté comme suite:

- ❖ **Chapitre I** : concerne le cadre méthodologique du travail .on y trouve outres les raisons et objectifs du thème, la problématique, les hypothèses, la définition des concepts, la méthodologie de recherche ainsi que les difficultés rencontrées durant notre enquête. En dernier description et conception de l'entretien.
- ❖ **Chapitre II** : se rapporte à la théorie, qui expose des généralités sur les technologies de l'information et de la communication, la perméabilité des frontières entre vie professionnelle et vie personnelle.
- ❖ **Chapitre III** : se rapporte toujours à la théorie, dans cette frange on expose le nomadisme et les généralités sur le télétravail.
- ❖ **Chapitre IV** : consacré au cadre pratique de notre étude, présente l'organisme d'accueil de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia(Sonelgaz), enfin l'analyse et l'interprétation des informations recueillis durant notre enquête qui défini la vérification des hypothèses.

## Préambule

La méthodologie constitue un guide et des repères pour tout chercheur, il est de ce fait une boussole pour toute discipline scientifique définie par Maurice Angers comme étant « un ensemble de méthodes et techniques qui orientent l'élaboration d'une recherche et qui guident la démarche scientifique »<sup>1</sup>.

Dans cet exercice il s'agit de mentionner les différentes étapes constituant l'aspect méthodologique de notre recherche.

### I. Les raisons du choix du thème

Le choix de notre thème à savoir la porosité des temps et multiples temporalités des cadres à l'ère des TIC est son impact sur leurs temps de travail et leurs vies hors travail au sein de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia (SONELGAZ) a été motivée par ce qui suit :

- ❖ Manque de travaux sur le thème de la porosité de temps des cadres en Algérie
- ❖ L'intérêt particulier que présente ce thème vis-à-vis les entreprises algériennes
- ❖ La nécessité d'étudier l'effet de l'articulation de temps de travail et temps hors travail des cadres dans la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaïa.
- ❖ Connaître l'impact des TIC sur la vie des cadres.

---

<sup>1</sup> ANGERS (M), Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, casbah, Université d'Alger, 1997, p58.

## II. Les objectifs de recherche

Toute recherche scientifique a des buts à réaliser, et les buts de notre étude sont les suivants :

- ❖ Le rôle de l'articulation de temps de travail et temps hors travail à l'ère des TIC au sein de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaïa.
- ❖ Savoir comment les cadres arrivent à articuler entre le temps de travail et les temps sociaux.
- ❖ Voir si l'entreprise algérienne donne l'importance à l'articulation des temps des cadres.
- ❖ Montrer le rôle de l'équilibre entre ces temps.
- ❖ Analyser la réalité des temps sociaux.
- ❖ Sur le plan de la recherche future, la présente étude ouvrirait la voie à d'autres recherches qui permettraient une meilleure compréhension du phénomène à l'étude.

### 1. La problématique

Depuis plus de vingt ans les formes des organisations du travail ont considérablement évolué au point de reconfigurer les situations de travail et de réinterroger le rapport au temps des salariés et des entreprises, au temps de travail mais aussi au temps privé.

Le terme « temporalités » renvoie, d'une part, à tous les usages que font les individus de leur temps de vie, mais aussi à leurs pratiques d'activités, diverses et variées, contraintes, temps de travail et temps hors travail sont de plus en plus fréquemment en tension. Différents facteurs expliquent cette situation, à la fois dans la vie privée et dans la vie au travail.

Le temps est vécu avant de devenir une mesure de la durée et un objet de réflexion. Les périodes de temps que chacun d'entre nous consacre au travail, aux loisirs et au repos mais elle se présente aussi comme un vécu social, tous les

individus qui composent une société ont un entendement commun du temps. C'est ce qui fait que chaque société développe sa propre culture temporelle «...La réalité des temps vécus par les groupes, c'est-à-dire la multiplicité des conduites temporelles et des représentations du temps liées à la diversité des situations sociales et des modes d'activités dans le temps »<sup>1</sup>.

Depuis les travaux de Bourdieu tirés d'un ensemble de recherches statistiques et ethnographiques réalisées en Algérie autour des années 1960, où il a notamment analysé l'importance des relations entre les structures économiques et les structures temporelles dans une Algérie qui opérait un passage d'une économie traditionnelle, paysanne à une économie capitaliste, aucune étude systématique et empirique n'a été consacrée à la question du temps ou des temps sociaux en Algérie les représentations du temps « sont des composantes de la conscience sociale, dont la structure reflète les rythmes et les cadences qui marquent l'évolution de la société et de la culture » et qu'il occupe une place primordiale dans le « modèle du monde »<sup>2</sup>.

En effet, les luttes sociales autour du temps de travail ont toujours été collectives et centrées sur la réduction du temps passé sur les lieux de travail. Aujourd'hui, la question du temps de travail est davantage celle de l'équilibre avec les autres temps de la vie, or la notion d'équilibre est essentiellement abordée d'un point de vue individuel dans une abondante littérature en gestion des ressources humaines<sup>3</sup>.

Le travail s'organise également de plus en plus par projet, que ce soit dans l'industrie ou dans les services.

Le rythme du travail est celui du projet avec son caractère imprévisible et irrégulier, la bonne réalisation d'un projet demandera souvent une gestion

---

<sup>1</sup> MERCURE, (D), Les temporalités sociales, Éditions L'Harmattan, Paris, 1995, p13.

<sup>2</sup> BOURDIEU (P), « La société traditionnelle Attitude à l'égard du temps et conduite économique », in Sociologie du travail, 1963, pp24-44.

<sup>3</sup> KOSSEK (E) ET AUTRES, "Work-no work boundary management profiles: A person-centered approach" in Journal of Vocational Behavior, New York, 2002, p81.

souple du temps liée au besoin de coordination, à la complémentarité des interventions, aux processus d'ajustement Parmi les mesures identifiées pour favoriser la conciliation figurent les mesures de flexibilité du temps de travail, la semaine comprimée ou réduite à quatre jours, le télétravail à domicile, le cheminement de carrière adapté, les recherches montrent qu'il ne suffit pas de mettre des mesures en place, mais qu'il faut aussi s'assurer du soutien de l'organisation<sup>1</sup>.

La porosité de la frontière du travail et du hors-travail est devenue une réalité dans le monde du travail d'aujourd'hui, face aux enjeux socioculturels, juridiques et financiers, être en mesure de gérer cette réalité est à la fois nécessaire et facteur de performance sociale et économique.

Les études réalisées sur le travail des cadres se sont pour la plupart focalisées sur leur vie professionnelle sans prendre en compte leurs autres sphères de vie, Quant aux recherches sur les relations entre domaines de vie des cadres, par des mécanismes de régulation permanents aussi bien internes qu'externes, chaque cadre gère son équilibre de vie, notamment en jouant sur le degré de porosité de la frontière entre ses domaines de vie<sup>2</sup>.

Le rapport du temps a également une incidence sur la capacité à développer ou entretenir des relations sociales avec les collègues et il ya aussi des mutations conjointes de la famille et du monde du travail ont renforcé l'acuité des problématiques liées à la conciliation des temps sociaux.

Au premier rang des déterminants des problèmes de conciliation on trouve la dé-standardisation du temps de travail, le type d'insertion professionnelle et la marge d'autonomie ont également une influence.

---

<sup>1</sup>GENIN (E), Temps de travail, temps personnel : peut-on parler d'une temporalité poreuse, Mémoire de DEA, Université Paris I Panthéon Sorbonne.2002, p126.

<sup>2</sup> LE GOFF (J), Pour un autre Moyen Âge : temps, travail et culture en Occident, Gallimard, Paris, 1977, P163.

En quelques décennies, avec la montée en puissance des technologies de l'information et de la communication (TIC), le travail s'est de plus en plus déporté hors de l'entreprise, rendant plus floue la frontière entre vie privée et vie professionnelle, autant de changements qui définissent de nouvelles manières de travailler et de nouvelles articulations des temps, ces évolutions traduisent une rupture dans le processus historique de construction des réglementations relatives au temps de travail<sup>1</sup>.

Les TIC impliquent ainsi une gestion des risques très en amont en termes d'obligation de Prévention au moment de leur introduction, mais aussi en raison de leur mutation perpétuelle et de leur impact sur l'évolution nécessitent d'être conçues tout en prenant garde de ne pas freiner les organisations et Leur utilisation étant particulièrement individualisant, des réponses organisationnelles, les technologies de l'information et de la communication offrent de larges possibilités de traitement des informations et des communications aux cadres en fonctions de l'organisation, l'articulation entre le travail et les autres temps de la vie constituent un nouvel enjeu pour les cadres et pour les directions des ressources humaines.

En conséquence, nous proposons de développer le concept de porosité des temps qui correspond au phénomène de superposition et d'interférence entre les temporalités personnelles et les temporalités professionnelles.

On a adopté ce sujet de manière particulière avec les cadres de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia, dans cet ordre d'idées nous volons répondre aux questions suivantes :

---

<sup>1</sup> SUPIOT(A), « Les nouveaux visages de la subordination », in Droit social, Flammarion, Paris, février 2000, p321.



- Quel sont les tensions temporelles, renoncement, inégalités que les cadres confrontent dans leur vie professionnelle et leur vie personnelle ?
- Quel sont les effets du développement des TIC sur le temps de travail des cadres ?

## 2. Les Hypothèses

L'hypothèse est une explication provisoire de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes<sup>1</sup>.

Les interrogations de la problématique, orientent notre étude vers la vérification des hypothèses suivantes :

- Le développement des TIC dans le monde professionnel des cadres affaiblissent les frontières entre travail et hors travail.
- Le télé travail peut être un des facteurs qui permet la conciliation entre la vie professionnelle et vie personnelle des cadres.

---

<sup>1</sup> GRAWITZ (M), lexique des sciences sociales, 7<sup>e</sup> édition, Dalloz, 2000, p211

### 3. Définition des concepts :

#### 3-1TIC :

TIC est l'abréviation des technologies d'information et de communication, on y trouve plusieurs définitions, selon les thématiques des chercheurs, ou bien le contexte ou ces études abordées ou même la vision de l'auteur.

De ce fait, nous essayons de présenter quelques définitions des Tic, pour Yves Jeannerety dans son ouvrage les Tic sont défini de tell « dispositif techniques ayant constituant des appareils de traitement de l'information, au sens mathématique du terme et ayant effet social de faire circuler des messages et par-là de rendre possible des échanges d'information, des productions de connaissances et de savoir dans la société »<sup>1</sup>.

On trouver une autre définition « Un ensemble vaste et hétérogène de systèmes de communication, de matériels, de biens d'équipement qui se greffent sur les innovations de l'informatique des télécommunications et de l'audiovisuel, sur les synergies qui se sont dégagées entre ces secteurs »<sup>2</sup>.

#### 3-2Le temps de travail :

Le temps de travail peut se définir comme la mesure, par l'horloge d'une activité défini et payée.

Il s'agit d'une durée consacrée a la production de bien ou de services, délimitée par un horaire, ce temps s'apprécié par rapport a deux notion : la durée légale du travail et l'horaire collectif de travail, la durée légale de travail est fixée aujourd'hui a 40 heures par semaine et seul le compte l'horaire collectif de travail s'applique a l'ensemble des salariés d'une entreprise il permet de fixer le

---

<sup>1</sup> JEANNERETY (Y), y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information, presses Universitaire de septentrion, paris, 2000, p881.

<sup>2</sup>JOUET (J), « relecture de société de l'information », In communication et lien social, paris, édition Descartes / la villette, 1992, p 177.

cadre horaire dans lequel les salariés sont occupés (début et fin des heures de travail) et le rythme de travail.<sup>1</sup>

Le Travail : est considéré comme un facteur de production, il désigne au sens large l'activité productive ayant une valeur d'usage, dans un sens plus étroit il correspond à une activité humaine visant à créer, produire, entretenir des biens et des services<sup>2</sup>.

### **3-3 Le temps hors travail**

« S'opposant à la vie professionnelle, il est ce qui relève du développement personnel, de la famille et de l'engagement dans la société ».

Le hors-travail englobe donc directement la famille, si le salarié ne peut se défaire de sa vie familiale au travail, l'entreprise lui apporte certaines mesures pour l'aider à bien articuler sa vie familiale et sa vie professionnelle. Ainsi nous allons voir que les entreprises d'une part et les salariés d'autre part tentent de gérer le hors travail à leur manière.<sup>3</sup>

### **3-4 Les cadres :**

Se définit en premier lieu par les fonctions exercées sont considérées comme tels, les membres des organisations, entreprise et administration, exerçant des fonctions d'encadrement s'y ajoute les titulaires de poste de travail exigeant une marge d'initiative et de responsabilité ainsi que les postes supposant des qualifications élevées.

Les critères de définition ont donc une marge d'indétermination et sont régulièrement l'objet de contestation, malgré ces incertitudes les cadres remplissent des fonctions statutairement reconnues, leur recrutement est soutenu par des organisations spécifiques, ils se regroupent en des syndicats distincts en des catégories particulières ou sein des syndicats de salariés.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ALAIN (B), Dictionnaire de l'économie et sciences sociales, novembre 2005, France, p465.

<sup>2</sup> Ibid. P465.

<sup>3</sup> THEEVENE (M), « Vie professionnelle, vie privée et développement personnel », in Revue française de gestion, Éditions d'Organisation, Paris Été 2001, pp106-119.

<sup>4</sup> AKOUN(A), ANSART (P), dictionnaire de sociologie, Le Robert et le Seuil, Paris 1999, p556.

A partir de cette définition on comprend que les cadres sont des salariés qui ont des compétences très élevées, occupent des postes de responsabilité dans le but de contrôler l'exécution d'un travail donné et bénéficiant d'un statut particulier.

Selon Raymond Boudon « un cadre est une personne qui possède un diplôme ou bien une expérience professionnelle visent pallier l'absence ou l'insuffisance du diplôme, car la fonction de cadre requiert initiative, créativité et responsabilité dans le travail ». <sup>1</sup>

### **3-5 Porosité**

La porosité des temps apparaît souvent comme une réponse individuelle et contextuelle aux problèmes soulevés par l'incompatibilité entre différentes temporalités. Par exemple, le travail à la maison peut être utilisé comme une soupape de sécurité, une Bulle d'air, pour limiter soit le temps de transport, soit le temps passé au bureau, soit les interruptions dans le travail.

Or ces bricolages apparaissent comme des réponses individuelles et contextuelles aux problèmes d'articulation des différentes temporalités provenant du fait que les temps professionnels sont de moins en moins synchronisés avec les horaires des transports, les horaires des garderies ou les autres temps sociaux.

Les structures temporelles des organisations demeurant rigides, les individus adaptent leurs pratiques car les réorganisations spatio-temporelles du travail, issues des nouveaux modèles productifs, n'ont pas été pensées collectivement. <sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> BOUDON (R) et AUTRES, dictionnaire de sociologie, édition Larousse, paris, 2003, p21.

<sup>2</sup> BOULIN (J), Working time in the new social and economic context, Octares, Toulouse 2001, pp197-210.

### **3-6La conciliation travail / hors travail**

Les mutations conjointes de la famille et du monde du travail ont renforcé l'acuité des problématiques liées à la conciliation des temps sociaux. Au premier rang des déterminants des problèmes de conciliation on trouve le déstandardisation du temps de travail.

Le type d'insertion professionnelle et la marge d'autonomie ont également une influence, par rapport à cette problématique, la situation familiale et la division sexuelle des rôles dans la société introduisent de grandes différences entre hommes et femmes, on notera également que le manque de temps et les tensions entre temps sociaux conduisent à des arbitrages et des renoncements porteurs d'inégalités. <sup>1</sup>

### **3-7Les temporalités sociales**

La dimension du rapport de l'homme au monde, est avant tout une expérience subjective. Cette expérience se présente à la fois comme un vécu individuel, notamment par les périodes de temps que chacun d'entre nous consacre au travail, aux loisirs et au repos, mais elle se présente aussi comme un vécu social, car la société, en plus de façonner le rythme de nos activités, possède ses rythmes propres : temps sacré, temps profane, fêtes, cérémonies collectives, etc.

Comme le dit Durkheim, tous les individus qui composent une société ont un entendement commun du temps. C'est ce qui fait que chaque société développe sa propre culture temporelle. <sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> TREMBLAY (D), Conciliation emploi-famille et temps sociaux, Presses de l'Université du Québec, Canada, 2008, p22.

<sup>2</sup> MERCURE Daniel, op.cit. p175.

### **3-8Le télétravail**

La commission européenne y voit « une méthode d'organisation et/ou de réalisation du travail dans laquelle la part la plus significative du temps de travail s'effectue à l'extérieur des locaux de l'entreprise ou du lieu où le résultat de ce travail est délivré, au moyen des technologies d'information et de transmission de données (en particulier Internet).<sup>1</sup>

Le télétravailleur est « une personne qui fait du travail rémunéré à domicile et dont l'essentiel du travail se fait sur ordinateur; généralement ce travail est transmis à un client ou un employeur par Internet ou sur une disquette». <sup>2</sup>

#### **4. La méthode et la technique utilisée**

Dans l'élaboration de toute recherche, il convient d'utiliser une méthode et une technique appropriée au sujet d'étude.

##### **4-1La méthode utilisée**

L'objectif de notre recherche est de comprendre l'articulation des temps, tant sur le plan organisationnel que social, d'identifier des pratique concrètes mises en œuvre dans les organisations, et pour cela on a fait appel à la méthode qualitative qui est la plus adéquate et ce qui légitime ce choix spécifique peut se résumer en deux point :

D'une part, c'est la méthode idéale qui pourra aider dans la théorisation, compréhension du sujet sans oublier qu'elle nous sera très précieuse dans la vérification de nos hypothèses.<sup>3</sup>

Et d'une autre part, la carence en matière de recherche, la méthode qualitative, généreuse, complète et d'une qualité indiscutable, elle nous permettra de recueillir des données approfondies sur notre sujet.

---

<sup>1</sup> TREMBLAY, D-G, « Le télétravail : les avantages et inconvénients pour les individus et les défis Pour la gestion des RH », in *Revue de gestion des ressources humaines*, n°43,2001. pp. 2-14

<sup>2</sup> Ibid. p14.

<sup>3</sup> PAILLE (P) et MUCCHIELI (A), *l'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 2eme édition, Armand colin, Paris, 2005, p127.

#### **4-2 La technique utilisée**

Chaque méthode à ses techniques, et parmi toutes les techniques que compte le Protocole qualitatif nous avons opté pour l'entretien qui se définit ainsi : « une technique directe »

D'investigation scientifique utilisée auprès d'un groupe qui permet de les interroger d'une façon semi directive et faire un prélèvement qualitatif en profondeur »<sup>1</sup>.

#### **4-3 L'entretien semi-directif**

Nous avons opté pour la technique de l'entretien semi-directive afin d'avoir le maximum d'informations sur les enquêtés et cette technique se définit comme étant, « Une technique directive d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus pris isolément, mais aussi dans certains cas, auprès de groupes, ce qui permet de les interroger de façon semi-directive et de faire un prélèvement qualitatif, en vue de connaître en profondeur toutes les informations. L'entretien semi-directif «se base sur un guide d'entretien constitué de différents thèmes de questions »<sup>2</sup>.

### **5. La population d'étude (L'échantillonnage)**

« L'échantillonnage est un ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon ».<sup>3</sup>

Les entretiens sont fait par apport à la disponibilité des enquêtés (nombre de la population mère est de 38cadres, dont nous avons interviewé 12), d'ailleurs c'est ce facteur qui explique le fait d'échantillonnage imposé, (l'échantillonnage accidentel), la seule condition été que les éléments de

---

<sup>1</sup> BERTHIER (N), les techniques d'enquête en sciences humaines et sociales méthode et exercices corrigés, 2eme édition, Armand colin, paris, 2006, p79.

<sup>2</sup> ANGERS (M), op.cit. p229.

<sup>3</sup> Ibid , p229.

l'échantillon répondent aux caractéristiques définies auparavant dans notre problématique.

Nous voulons préciser que notre problématique a déterminé le choix de cette population (les cadres), nous n'avons pas choisie les autres catégories hiérarchiques pour la simple raison du fait que leurs caractéristiques professionnelles ne reflètent pas aux critères de la population ciblée par notre thème de recherche.

Selon Angers Maurice «L'échantillonnage accidentel est celui des échantillonnages non probabiliste qui comprend le moins de contrainte dans la sélection des éléments»<sup>1</sup>, les échantillons "accidentels" sont de tous les échantillons non probabilistes ceux qui offrent le moins de garanties.

Et pourtant, les techniques correspondantes sont celles qui apparemment semblent laisser la plus grande place au hasard. Lorsqu'on interroge les cent premières personnes rencontrées au coin de telle rue, c'est le hasard dit-on, qui nous les fait rencontrer, notons que le sens ainsi donné au terme de hasard est bien celui que le langage commun lui attribue.

## **6. La pré-enquête**

Dans tout projet de recherche, la pré-enquête est une phase importante et utile, il faut recourir à elle car elle nous oriente vers les pistes des questions de recherche et la construction des hypothèses.

### **6-1L'observation**

On a utilisé le type d'observation désengagé qui est « une situation dans laquelle l'observateur ou l'observatrice ne se mêle pas à la vie des personnes observées »<sup>2</sup>.

Cette technique a été appliquée durant notre pré-enquête dans l'objectif d'explorer notre terrain et de vérifier les possibilités de faisabilité de notre recherche.

---

<sup>1</sup> ANGERS (M), op.cit, p244.

<sup>2</sup>Ibid, p131.



## **6-2L'entretien**

Pour cerner les facteurs relatifs à notre recherche, nous avons réalisé durant la pré-enquête plusieurs entretiens avec une catégorie socioprofessionnelle (les cadres).

A partir de cette catégorie qu'on a déjà citée, on a réussi à recueillir les informations sur les différents conflits rencontrés par les cadres dans leur articulation à leurs temps de travail et hors travail, à savoir comment ils arrivent à articuler le temps.

Effectivement nous avons pu avoir quelques données importantes qui nous ont servi pour nos hypothèses.

## **7. Le déroulement de l'enquête**

L'enquête s'est effectuée dans la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia, les conditions du déroulement des entretiens étaient favorables, les entretiens s'étant déroulés dans le lieu de travail.

Le choix s'est porté sur l'enregistrement des entretiens afin de recueillir toute les informations, cela nous permettra une analyse profonde.

L'enquête de terrain s'est déroulée durant 30 jours, Les entretiens avec les cadres ont duré en moyenne 30 minutes pour chacun d'entre eux.

## **8. Les obstacles rencontrés**

Le problème de terrain est un obstacle qui a inhibé cette recherche durant plusieurs mois ainsi que la disponibilité du manager, le manque des recherches antérieures a jeté beaucoup de l'ombre à son tour.

## **9. Description et conception de l'entretien**

On a choisi cette technique d'une part pour comprendre l'articulation des temps, tant sur le plan organisationnel que social que d'identifier des pratiques concrètes mises en œuvre dans les organisations et d'autre part la détermination

de la population d'étude ciblée et ses caractéristiques et aussi la vérification des hypothèses de la recherche.

On a élaboré notre guide d'entretien sur la base des résultats de notre pré enquête et les données recueillies durant le pré enquête, l'observation et l'entretien.

Notre guide d'entretien est constitué de 14 questions ouvertes il contient 03 Axes :

- 1) **le premier Axe** représente la caractéristique de notre échantillon à savoir : l'âge, Etat matrimoniale, Niveau d'instruction.
- 2) **le deuxième Axe** représente les questions relatives à l'utilisation des technologies d'information et de communication.
- 3) **le troisième Axe** représente les questions relatives à la pratique du télétravail

### **9-1 Le temps**

Notre recherche se situe dans un temps et un espace géographique bien déterminé pour la présente étude elle a pris 30 jours et ce du 20.03.2015 jusqu'à 20.04.2015.

### **9-2 Le lieu**

Cette étude s'est déroulée au sein de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia (SONELGAZ) spécialisée dans la distribution de l'électricité et du gaz pour toute la wilaya de Bejaia et essaye de satisfaire les besoins des clients, elle gère six agences.

### **Synthèse**

A travers ce chapitre, nous avons mis en lumière l'aspect méthodologique de notre recherche, nous avons donné une présentation claire du processus de l'enquête tout en posant notre problème de recherche et en présentant la méthode et la technique de la recherche.

L'échantillon et la population visées au sein la Sonelgaz nous a permis de recueillir les données nécessaires sur le terrain pour pouvoir confirmer ou infirmer les hypothèses.

**Préambule :**

Les technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise jouent un rôle très important depuis l'avènement de l'ère numérique et de la rude concurrence que se livre les différents secteurs d'activités.

**I. Généralités sur les technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise**

En quelques décennies, avec la montée en puissance des technologies de l'information et de la communication (TIC), le travail s'est de plus en plus déporté hors de l'entreprise, rendant plus floue la frontière entre vie privée et vie professionnelle. Autant de changements qui définissent de nouvelles manières de travailler et de nouvelles articulations des temps. Dans ce chapitre théorique on va exposer l'utilisation des technologies d'information et de communication par les cadres.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont depuis longtemps utilisées au travail.

Les procédés et les usages se développent, se renouvellent en permanence au point que des principes et des équilibres fondamentaux du travail et du droit du travail peuvent être bouleversés<sup>1</sup>.

On observe alors une diminution de la protection de la vie privée et un renforcement du contrôle sur les travailleurs, la disparition des frontières entre vie professionnelle et vie personnelle, un affaiblissement de la maîtrise du temps de travail, ou encore l'accroissement de l'isolement des travailleur...

Les TIC impliquent ainsi une gestion des risques très en amont en termes d'obligation de prévention au moment de leur introduction, mais aussi en raison

---

<sup>1</sup> LAUDON (K), et LAUDON (J), Management de système d'information, 11e édition, Pearson, Paris 2010, p162.

de leur mutation perpétuelle et de leur impact sur l'évolution des organisations qui se répercutent en termes de santé.

Leur utilisation étant particulièrement individualisées, des réponses organisationnelles nécessitent d'être conçues tout en prenant garde de ne pas freiner l'appropriation des dispositifs, source de liberté et de plaisir au travail.

### **1. Historique sur les technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise**

Depuis l'apparition de l'entreprise et la sociologie de travail et des organisations, les théoriciens et les chefs d'entreprises ne cessent de chercher les moyens qui permettent une meilleure productivité, et cherchent les meilleures techniques pour améliorer la performance de différentes structures.

Et pour cela ils tentent toutes les possibilités qui leur sont disponibles et parmi ces techniques et outils, on trouve les technologies de l'information et de la communication(TIC) qui ont révolutionné la vie humaine en générale et le mode d'organisation des entreprises en particulier.

Dans ce présent chapitre, on va tenter de mettre en lumière ces outils de communication et de l'information, on commencera par donner un aperçu historique sur l'apparition des TIC et leurs intégrations dans le monde des entreprises, puis, on citera et expliquera les différents outils qui composent l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>LAUDON (K), et LAUDON (J), Op.cit, p234.

## 2. Un aperçu historique sur l'évolution des TIC dans l'entreprise

La première période de l'histoire de l'information de gestion entre 1930-1950 et marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans les cases, de calculer les sommes et d'imprimer des rapports<sup>1</sup>

Le développement des Tic est intervenu dans les entreprises par vagues successives depuis la fin des années 1970 à cette époque, l'ordinateur trouve peu à peu sa place dans l'entreprise et y rentre à tous les niveaux hiérarchiques. À la cour des années 1980 la diffusion rapide de micro-ordinateur s'est accompagnée de la création de progiciel orienté vers l'utilisation<sup>2</sup>.

L'ordinateur personnel ne sera massivement diffusé en entreprise que dans la décennie 1990, son attractivité se trouvant renforcée par des systèmes d'exploitation simple et ergonomiques associés à des microprocesseurs puissants et peu coûteux. Il sera attribué en priorité aux salariés qualifiés, cadres et ingénieurs.

Les besoins d'échange et de regroupement de l'information ainsi que de travail collaboratif rendent alors nécessaire le développement d'une information en réseau qui passe dans ses débuts par les réseaux locaux internes à l'entreprise.<sup>3</sup>

Des le milieu des années 90 à nos jours, c'est l'ère de l'internet de l'intégration, au fur et a mesure, l'internet s'est imposé comme un environnement de communication au plan mondial, les entreprises ont commencé à utiliser les protocoles de communication pour relier leurs réseaux hétérogènes.

---

<sup>1</sup> LAUDON (K), et LAUDON (J) Op.cit. p234.

<sup>2</sup> PERRETI(J), Gestion des ressources humaines, 15e édition Vuibert, Paris2008, P230.

<sup>3</sup> KLEIN(T), et RATIER (D), l'impact des Tic sur les conditions de travail, centre d'analyse stratégique, France, 2012, p19.

L'infrastructure technologique qui en a résulté relie les ordinateurs de marques et de types différents ainsi que des petits réseaux pour créer un réseau à l'échelle de l'entreprise qui facilite la circulation en interne comme externe.

Durant cette période, d'abuses moyens sont apparus qui permettent une intégration au sein de l'entreprise : les progiciels des gestions intégrées(ERP), les services web et l'externalisation auprès des prestataires externes qui peuvent fournir infrastructures, mutation et en assurer le fonctionnement.<sup>1</sup>

### 3. c est quoi les TIC ?

Les TIC sont nés au cours des vingt-cinq dernières années de la fusion des télécommunications, de l'électronique, de l'informatique des technologies de numérisation de l'information, en particulier de l'information audiovisuelle. Le mariage de l'informatique et du matériel audiovisuel a donné naissance aux disques et lecteurs compacts. Le rapprochement de l'informatique et des télécommunications a permis la mise en place des réseaux électroniques interactifs comme l'Internet. Comme le rappelle Patrice Flichy<sup>2</sup>.

Ce réseau des réseaux, né de la recherche publique militaire américaine, s'est développé pendant près de vingt ans dans les milieux universitaires en dehors de l'économie de marché autour d'une culture de la gratuité et de la coopération. Aujourd'hui, des produits multimédias "en ligne" combinent du matériel audiovisuel, de l'informatique et des télécommunications. Les TIC se diffusent largement, en particulier vers les médias, la publicité et la distribution.

---

<sup>1</sup> LAUDON (K), et LAUDON (J), op.cit, P165.

<sup>2</sup> FLICHY(P), « Genèse du discours sur la nouvelle économie aux États-Unis », in Économie de Internet, n° 52, octobre 2001, p98.

La publicité Et n y ajoute généralement les services de télécommunication et les services informatiques, ce qui conduit à la définition retenue par le BIPE<sup>1</sup>.

La généralisation des TIC se conjugue avec les évolutions des pratiques organisationnelles et de profondes modifications des conditions de travail dans le secteur privé et dans le secteur public. Les TIC ont aujourd'hui un rôle moteur dans l'économie et sont au cœur des organisations du travail. Dans son rapport sur « L'impact des *TIC* sur les conditions de travail » février 2012, le Centre d'analyse stratégique (CAS) estime que 98% des entreprises sont équipées d'ordinateurs, 97% sont connectées à Internet, 73% possèdent un réseau Intranet (local).

Par ailleurs, le CAS observe une multiplication des ordinateurs, portables, tablettes, progiciels de gestion. Enfin, Internet se développe plus vite au domicile qu'au travail générant une possible confusion entre le temps professionnel et le temps personnel.<sup>2</sup>

Cinq risques principaux liés aux TIC au travail sont dégagés par le CAS :

- l'augmentation du rythme et de l'intensité du travail,
- le renforcement du contrôle de l'activité pouvant réduire l'autonomie des salariés,
- l'affaiblissement des relations interpersonnelles et/ou des collectifs de travail,
- le brouillage des frontières spatiales et temporelles entre travail et hors-travail, la surcharge informationnelle.

---

<sup>1</sup>GILLE(L) et MARTHE' R), Les technologies d'information et de communication et l'emploi en France, BIPE, rapport réalisé mars 2000.p126

<sup>2</sup>Ibid. p132.



Les caractères de la relation entre TIC et travail rendent les TIC difficilement saisissables pour le droit, malgré l'arsenal juridique existant. Le système de prévention se heurte à la remise en cause de repères habituels : rapport au temps de travail, au lieu de travail, moyens traditionnels de gestion des risques, amplification de la communication collective (courriels dénigrants envoyés à l'ensemble de la collectivité de travail volontairement ou par erreur, atteintes à la dignité).

Le droit a su cependant se mobiliser autour du « harcèlement managérial » ou du harcèlement créé par certaines méthodes de management.

Les TIC permettent ainsi de s'interroger sur la sortie de la vision technique de l'hygiène et la sécurité en se penchant sur « l'environnement de travail ». Autrement dit, il s'agit de sortir d'une vision portée sur des réponses ponctuelles à des risques techniques et identifiés.

La charge de travail induite par les TIC est aussi un problème. On pense à la fracture entre les personnes familiarisées et celles qui n'y arrivent pas, celles qui ne s'échangent pas les bonnes pratiques via les réseaux. La surcharge communicationnelle est aussi à prendre en compte à travers le nombre de courriels à traiter chaque jour et requérant un délai de réponse de plus en plus court.

#### **4. Les différentes TIC utilisées dans le milieu professionnel**

##### **4-1La téléphonie (fixe et mobile)**

Le téléphone portable également appelé téléphone mobile ou téléphone cellulaire a révolutionné notre vie quotidienne en nous permettant de communiquer sans fil partout où il y a un réseau de téléphone mobile.

Le téléphone est un média majeur interactif et individuel, il est considéré comme une entreprise en action puisque c'est lui que la parole circule la parole qui fait l'action. Aussi pouvoir et savoir bien téléphoner est au cœur de l'exigence de la performance de chacun dans toutes les fonctions de l'entreprise au cœur de management des ressources humaine(RH) des relations avec les stockholders (actionnaires), les clients et les prospects...etc. <sup>1</sup>

Aussi bien pour le téléphone portable que pour le téléphone fixe, les entreprises trouvent beaucoup d'utilité à la détention de ce moyen de communication : il permet de réduire les coûts de transport pour la communication, de faire passer les informations urgentes, et de communiquer plus facilement avec l'extérieure et aussi à l'intérieur.<sup>2</sup>

Ils permettent de donner des réponses rapides aux appels des clients et de faciliter le contact permanent avec le personnel de l'entreprise et avec d'autres contacts d'entreprises tandis que l'entrepreneure se trouve hors du local de l'entreprise.

Un téléphone portable offre à l'entrepreneur plus de flexibilité, des réponses plus rapides aux clients en même temps qu'il permet d'économiser du temps.<sup>3</sup>

#### **4-2Internet**

L'internet n'a pas commencé pour un réseau public. Le département de la défense des Etats Unis dans les années 60 a créé l'Internet comme un moyen de

---

<sup>1</sup> DE MENTHON (S), Mieux utiliser le téléphone : accueil, vente, prise de rendez-vous, négociation, 2editions, Eyrolles, Paris2012, P4.

<sup>2</sup> BEN HENDA(M), et TONYE (E), TIC et éducation en Afrique : application, recherche et perspective, édition L'Harmattan, Paris, 2011, P100.

<sup>3</sup> DUNCOMBRE (R), et HEEKS (R), « technologie de l'information et de la communication un manuel pour les entrepreneurs des pays en voie de Développement », in Rapport d'étude N14 international Institute for communication and develement, Avril 2003, P17.

communication avec des agences de recherches et des constructeurs. La première mise en place, développée par l'Advanced Research Projects Agency (ARPA), L'Internet a été conçu pour permettre à des ordinateurs de communiquer rapidement et simplement entre eux sur des lignes de télécommunications. Le protocole développé pour l'Internet est connu comme TCP/IP (Control Protocol/Internet Protocol).

Internet offre une valeur ajoutée de nombreuses façons. En utilisant quelques outils simples liés à Internet, les entreprises ont compris qu'elles pouvaient nettement améliorer leur productivité. Ses caractéristiques comme sa taille physique et l'énormité de sa population d'utilisateurs en font le plus grand marché existant.

Sa vitesse propre et son faible coût en font potentiellement le support le plus intéressant du commerce. Le principal intérêt de l'utilisation d'Internet est d'avoir accès à de grandes quantités d'informations à temps. On peut prendre des décisions sur les données les plus récentes et les plus vastes<sup>1</sup>.

Les impacts sont nombreux, considérables et encore en devenir. Les échanges d'informations à partir du courrier électronique sont devenus monnaie courante, ils supposent pour l'entreprise d'envisager une connexion réseau.

La présence sur le Web, ne serait-ce qu'à des fins de communication, est également devenue indispensable à l'entreprise, sans compter que le commerce électronique devient une composante toujours importante du chiffre d'affaires. De nouveaux métiers pour créer, produire et entretenir les sites Web se développent, tandis que la masse croissante d'informations échangées dans les messageries ou recherchées sur le Web parmi les centaines de millions de fichiers disponibles accentue l'entropie de l'information.

---

<sup>1</sup> BENNETT (J), ET ZHANG (H), Worst-case Fair Weighted Fair Queueing. Proceedings of IEEE INFOCOM, (version Française), San Francisco, Mars 1996. pp 120-128.

Pour illustrer ce phénomène, imaginons de rechercher grâce à un moteur de recherche (exemple « Google ») le mot clé « technologies » (sachant que l'orthographe est fondamentale et que vous n'obtiendrez pas les mêmes résultats en omettant la forme du pluriel). En 0,13 secondes, on obtient les dix premiers sites répertoriés avec ce mot clé à partir de 14.500.000 de sites parcourus par le moteur de recherche.

Internet pousse à l'accroissement des capacités des réseaux et de manière plus générale des moyens de communication dont le coût marginal tendent vers zéro, Il pousse aussi à rendre l'information gratuite pour les individus et donc à rechercher d'autres modèles économiques pour en assurer la productivité (et donc sa rentabilité).

#### **4-3 Messagerie électronique**

La messagerie est l'application la plus utilisée et elle a contribué à l'essor d'Internet, même si actuellement la diffusion d'informations sur le Web est très médiatisée.

L'application messagerie interne est devenue une application critique pour les entreprises dans l'environnement actuel. Les entreprises qui possèdent une messagerie spécifique peuvent facilement se connecter sur Internet au moyen de passerelles.<sup>1</sup>

La messagerie électronique permet l'échange de divers types d'informations entre des utilisateurs ayant accès à l'Internet. L'utilisateur peut émettre, recevoir, ou retransmettre des documents de tout type ainsi que les distribuer simultanément à des utilisateurs multiples. La messagerie

---

<sup>1</sup> KESSOUS (E) METZGER(J), Le travail avec les technologies de l'information, édition Lavoisier, Paris 2005, P138.

électronique peut être utilisée comme enveloppe pour transférer un fichier à un autre utilisateur.

En utilisant la messagerie électronique sur Internet, les entreprises peuvent augmenter considérablement leur productivité. On constate à la fois l'augmentation du nombre des utilisateurs et la baisse du temps d'aller-retour des messages. On peut se connecter n'importe quand pour envoyer et recevoir des messages.

#### **4-5 Communication de groupe**

La messagerie électronique correspond principalement à des communications personne à personne. On peut tirer plus d'avantages des communications en groupe grâce à Internet. Les listes de diffusion et les news sont les deux services couramment utilisés pour des communications dans un grand groupe avec l'échange de nombreux messages.

Les news sont un système de distribution de conférences électroniques, dédiées à des domaines d'activité très divers. Elles permettent à une organisation de diffuser très largement des informations dans un domaine où elle a autorité. Par exemple, une agence de presse peut utiliser ce système pour diffuser ses dépêches, ou un opérateur réseau pour diffuser les annonces d'interruption de service, les fameux "tickets".

#### **4-6 Intranet**

Il existe beaucoup de visions différentes ou complémentaires d'un Intranet. On a défini techniquement un Intranet comme étant «l'utilisation de tout ou partie des technologies et des infrastructures de l'Internet pour les besoins de

transport et de traitement des flux d'informations internes d'un groupe d'utilisateurs identifiés»<sup>1</sup>

Un Intranet est une infrastructure privée de transmission de données et un réseau destiné à l'utilisation interne d'entreprise. De plus, il peut utiliser Internet comme un réseau étendu privé. Cette utilisation peut être une connexion entre les bureaux ou un accès à distance, et des utilisateurs constituent une communauté identifiée.

L'intranet a surtout percé dans la communication interne, mais progressivement, il fédère de nombreuses autres applications. Il est aussi une architecture bien adaptée à un nombre de fonctions du groupware.

Le Workflow a désormais également tendance à s'installer sur intranet. Accessible à tous, tout en offrant la possibilité d'accès sélectifs, l'intranet est un facteur de transversalité puisque, d'une part celui-ci dépasse l'accès aux informations ou logiciels relatifs aux fonctions des opérationnels, des décideurs.

D'autre part, par son utilisation en termes d'architecture, il amène un contrôle du déroulement de l'activité et une identification de l'opérateur responsable de cette activité.

Il contribue ainsi à la mise à plat générale des organigrammes. En effet, l'organisation de l'intranet, la présentation et l'accès à l'information contribuent ou sont souvent réalisés conjointement à une réflexion sur l'organisation interne de l'entreprise, l'intranet permet un accès direct à une information qui entraîne une baisse du nombre des intermédiaires et ainsi une réorganisation des aspects hiérarchiques propres à l'entreprise.

---

<sup>1</sup> PAQUET (P), Information, communication et management dans l'entreprise : quels enjeux ?, édition

L'Harmattan, Paris, 2008, P111.

Avec l'intranet, on assiste à une certaine banalisation des fonctions documentaires, tandis que s'affirme la disparition des intermédiaires pour accéder à l'information. Bon nombre d'informations hier difficilement accessibles ou faiblement tenues à jour, sont désormais à portée de tous les utilisateurs connectés au réseau, tandis que les moteurs de recherche permettent à l'utilisateur de faire lui-même ses recherches d'informations spécifiques.

Une maîtrise des savoir-faire documentaires sera pourtant toujours plus nécessaire pour exploiter avec plus de pertinence une masse d'informations croissantes.

D'autre part, l'accès direct du salarié à une grande masse d'informations le renvoie à une prise de responsabilité qui peut se révéler anxiogène. En effet, l'opérateur encadré par un responsable hiérarchique avait pour tâche d'exécuter cette tâche à partir des décisions que le responsable avait élaboré suite à la prise d'informations.

La prise et la recherche d'informations étant actuellement potentiellement réalisées par l'opérateur, il ne s'agit donc plus seulement d'exécuter, mais aussi de décider.

Une autre évolution de l'entreprise est à signaler ; elle concerne l'approvisionnement du contenu informationnel de l'Intranet. Jusqu'à présent les gestionnaires et responsables des Intranet sont plutôt des techniciens, des responsables de services opérationnels qui mettent en accès des informations. Dans ce cadre, les informations sont rédigées et formulées avec les termes utilisés par les utilisateurs, avec l'idée de l'objectif d'utilisation de ces informations.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> PAQUET (P), Op.cit, pp120-123.

En d'autres termes, la transmission d'information se fait de gens de terrain vers d'autres également sur un terrain similaire, Avec ce type d'alimentation du site, l'opérateur considère l'information pertinente et en voit l'intérêt. Le principe de l'Intranet a pu être de donner un outil aux exécutants afin d'établir un contact entre ces derniers et les décideurs en terme de diffusion d'informations entre ces acteurs ou en terme de portail d'accès aux besoins exprimés par les exécutants.

Depuis quelques temps, certaines entreprises pensent en termes d'éditeurs ou de rédacteurs en chef, fonctions plus proches de la communication interne, en contact risque d'être rompu au niveau de la communication transversale et donc de la manifestation des besoins des exécutants, l'alimentation de l'Intranet à des professionnels de l'édition ou de la communication.

#### **4-7Extranet**

L'extranet élargie l'accès au réseau intranet il utilise les mêmes technologies de l'internet, cependant l'utilisation qui en faites différente, l'extranet offre une accessibilité à des partenaires extérieures de l'organisation comme les clients, les fournisseurs, les collaborateurs externes et d'autres comme les sous traitants de la publicité son accessibilité est contrôlée par un système d'authentification et de sécurité qui laisse passer les clients, les fournisseurs et les autre intervenants autorisés ainsi que les employés.<sup>1</sup>

L'Extranet est le lieu où convergent, la collaboration sécurisée inter-entreprise et le partage d'informations avec les partenaires, dans le cas des échanges de documents communs standardisés, une diminution du nombre e des tâches de saisie et donc des emplois est à souligner, Pour les autres situations, l'impact de l'Extranet reste limité à certains services.

---

<sup>1</sup> VERONNEAU (P), *technologie de l'information avancée pour experts comptables*, Edition la Presse de l'université Laval, Québec, 2004, P308.



En effet, les informations échangées entre les entreprises sont ciblées et ne concernent généralement que des informations de type commercial, les espaces réalisés par des responsables de services opérationnels, de techniciens que nous présentions dans le cadre des intranet, n'ont plus lieu d'être puisque les activités réalisées par les partenaires sont le plus souvent des activités complémentaires ou portantes sur des domaines différents<sup>1</sup>.

L'Extranet a pour effet de renforcer beaucoup plus les relations entre les divers partenaires, dans la mesure où il concrétise ces relations, leur donnant une assise matérielle, en même temps, il contribue à rendre plus mouvantes les frontières de l'entreprise, des collaborations diverses se nouent et vont au-delà des cellules économiques et juridiques que constitue l'entreprise.

#### **4-8Le groupware ou collecticiel**

Le groupware est un support et processus de travail en groupe désignant les outils informatique facilitant le travail d'équipe de projet, il offre ainsi une meilleure complémentarité à la messagerie électronique.

Le groupware est défini comme un instrument de stockage de réactualisation et mise à disposition des connaissances de l'organisation, et un outil d'innovation, il est mis en place afin de permettre la mémorisation et la circulation des expériences .Selon Craipeau et Fragnet-Picp le **groupware** (collecticiel) est un concept qui se compose de deux mots qui a une réalité : « group » pour une composante sociale et « ware » pour celle qui relève de la technique.

Les autres auteurs se sont référés à une série de définition qui ont en commun, le fait de souligner l'association d'une part de l'aspect humain et

---

<sup>1</sup> VERONNEAU (P), Opcit.p308.

organisationnel et d'autre part l'aspect technologique également véhiculé par le concept.<sup>1</sup>

La mise en place dans l'entreprise d'applications groupware s'inscrit bien dans les besoins de l'entreprise, elle suppose cependant que l'architecture soit bien définie et les développements correctement réalisés, outre les difficultés techniques éventuelles, la productivité du groupware est liée à une redéfinition de l'organisation et des modes de communication.

Favorisant sans intermédiaire la coopération du travail associé, sans pour autant nécessiter absolument la présence physique des individus, le groupware approfondit le décalage entre le Potentiel de la technologie et l'organisation traditionnelle de nombreuses entreprises.

Ainsi, on peut s'interroger sur l'intérêt de disposer d'un outil technologique surpuissant par rapport à l'inertie de l'organisation traditionnelle ou même s'inquiéter des impacts que ne peut manquer de faire survenir un tel décalage.

Toutefois, sous d'autres aspects, quand le groupe de travail est orienté dans une logique de tâche collective et qu'un workflow peut être mis en place, la menace est plutôt celle d'un nouveau taylorisme.

#### **4-9Workflow**

Il vise à l'automatisation de processus mettant en jeu plusieurs acteurs, plusieurs documents, plusieurs tâches. Les documents, les informations et les tâches suivent des règles et des circuits prédéterminés.

---

<sup>1</sup> LE BŒUF (C), *La fin du Groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur*, édition L'Harmattan, Paris, 2002, p122.

Les logiciels spécialisés organisent généralement la gestion des processus autour de flux grammes, c'est-à-dire de diagrammes représentant graphiquement le flux et le déroulement des étapes d'un processus ou d'une procédure.<sup>1</sup>

Dans les applications de Workflow, on distingue classiquement quatre catégories :

- le workflow de production, qui correspond à la gestion des processus de base de l'entreprise. Les procédures supportent peu de changements dans le temps, et les transactions sont répétitives. On peut y trouver par exemple la production de contrats d'assurance, la gestion de litiges, la gestion de réclamations clients, etc.
- le workflow administratif, qui correspond à tout ce qui est routage de formulaires, basé en général sur une infrastructure de messagerie ;
- le workflow ad-hoc pour la gestion des procédures non déterminées ou mouvantes ;
- le workflow coopératif, gérant des procédures évoluant assez fréquemment, et liées à

Un groupe de travail restreint dans l'entreprise, on trouve essentiellement trois types de tâches dans un système de Workflow.

Certains systèmes n'en supporteront qu'un, d'autres en supporteront d'emblée deux ou trois. Les types de tâches sont les suivantes :

- les tâches qui sont en fait des formulaires de données, généralement définis à partir du produit de workflow lui-même, à compléter au fur et à mesure de l'avancement de la procédure. Ce sont les tâches que l'on trouve dans les workflow administratifs.

---

<sup>1</sup> MULLENDERS (A), Outil de gestion innovant. La théorie-Les progiciels-Le cadre juridique, De Boeck Université, Bruxelles2009.P126.

- Les tâches qui sont des services du système d'informations, tels que la saisie de transactions gros systèmes ou l'appel à un exécutable spécifique, etc.
- Le workflow de production est entièrement basé sur ce genre de tâches, puisque son travail consiste à coordonner l'ensemble des actions possibles au sein du système d'information.
- les tâches qui correspondent à un routage de fichiers bureautiques, on retrouve ces tâches essentiellement dans les workflow administratif ou dans les workflow ad-hoc, comme peuvent le proposer les différents traitements de texte du marché en se servant des messageries comme infrastructure.

### **5. Le rôle des Tic dans l'entreprise**

Le développement des Technologies de l'information et de la communication (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<sup>1</sup>.

On peut percevoir les avantages que représentent les technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise par leurs caractéristiques pratiques :

- Elles favorisent la coordination entre les individus et l'organisation en facilitant la communication et l'interactivité entre la personne travaillante à distance.
- Elles permettent de gagner un temps précieux car elles repoussent les barrières spatio-temporelles, elles évitent les déplacements entre les bureaux qui malgré quelques avantages représentent comme toute une perte de temps considérable.

---

<sup>1</sup>GILBERT (P), TIC et changement organisationnel, Université Paris1,Panthéon-Sorbonne, Paris, 2001.P8.

- On a pu remarquer que les individus échangent des messages même si l'émetteur et le récepteur sont simultanément présent dans l'entreprise c'est pour cela qu'on peut dire qu'elles jouent un rôle concernant la présence, l'absence des individus.
- Les TIC soutiennent la communication synchrone qui veut dire que la communication se produit, vivant en même temps ou les individus sont retenus dans la conversation dans le temps réel.
- Optimisent la diffusion de l'information en interne pour une meilleure réactivité de l'entreprise, ils devraient permettre de répondre à ses besoins en prenant en compte la complexité de son organisation
- L'introduction des Tic favorise l'autonomie des salariés et la décentralisation des structures.

## **II. L'apport des TIC selon les différentes approches théoriques**

### **1) Le déterminisme technologique**

L'école du déterminisme technologique constituée de plusieurs auteurs comme par exemple Tushman et Nadler le concept de convergence structures organisationnelle. Cela les a amenés à proposer une approche contingente des structures organisationnelles.

Huber a définie cette perspective afin de développer une théorie sur l'impact des technologies de l'information sur les organisations et sur le processus de discision.

Elle repose sur l'idée que le déterminisme technique se traduirait au regard de l'usage d'une nouvelle technologie par une modification de la rationalité sur laquelle viennent reposer les représentations de fonctionnement organisationnel.

Cette approche postule que la technologie est le facteur explicatif primordial de tous les changements sociaux.

Les technologies auront un impact sur tous les niveaux :

Elle transforme la société dans son ensemble, mais aussi les organisations et les institutions, ainsi que toutes les interactions sociales et individuels<sup>1</sup>.

## 2) Le déterminisme organisationnel

A l'inverse de déterminisme technologique, le déterminisme organisationnel suppose la capacité de l'organisation à effectuer des choix ou un pouvoir de contrôle sur les conséquences dans cette perspective la technologie de l'information et de communication est une variable dépendent des besoins de l'organisation ou les choix de ses dirigeants sont les variables déterminantes.

Parmi les tenants de déterminisme organisationnel on cite Galbraith, Daft et Lengel Pour eux l'efficacité de l'organisation découlerait d'un équilibre entre ses besoins et ses capacités techniques les besoins dépendrait essentiellement des trois facteurs :

Les caractéristiques des activités de l'organisation, la nature de l'environnement et l'interdépendance des unités.

Pour faire face à ses besoins l'organisation développerait une capacité technique grâce à deux séries de choix : des choix de nature technologique et de nature structurelle

Cette perspective possède deux conséquences ; d'une part le développement et d'autre part les choix relatifs à l'adoption et à l'usage des technologies ne

---

<sup>1</sup> RICCIO(P) et BONNET (D), Management des technologies organisationnelles : Journée d'étude 2009, Paris, 2009, P13.

peuvent être envisagé d'une manière indépendante des choix relatifs à la conception de l'organisation.<sup>1</sup>

## **6. Une grande diversité des nouvelles formes d'organisation**

Les analyses et les recherches sur les effets des TIC sur les organisations commencent à être suffisamment avancées et les expériences des entreprises suffisamment établies pour mettre en évidence la grande diversité des transformations en cours.

Les travaux montrent le caractère incertain et contingent des effets des TIC sur les configurations de travail et sur l'expérience des acteurs. La situation rencontrée aujourd'hui en matière de TIC et d'organisation n'est pas radicalement nouvelle :

Des situations analogues ont déjà été analysées lors des premières générations d'informatisation industrielles et tertiaires. Cette grande diversité se retrouve également dans les travaux des chercheurs portant sur le développement de la micro-informatique<sup>2</sup>.

## **7. Décentralisation, autonomie, contrôle : des résultats contradictoires**

Un résultat possible des TIC pourrait être le passage à une organisation moins centralisée et à une plus grande autonomie des unités et des personnes. En effet, le partage d'informations facilite un fonctionnement en réseau, l'informatisation introduit une redistribution de l'information décentralisée

. Un tel fonctionnement est d'ailleurs préconisé par la plupart des nouvelles théories managériales.

---

<sup>1</sup> RICCIO(P) et BONNET (D), Op.cit. p14.

<sup>2</sup> GOLLAC (M) et Autre, « A quoi sert donc l'informatique », in revue d'études de cas, innovations et performances, approches interdisciplinaires, Éditions des Hautes études en sciences sociales, 1999.p125.

Or, selon Frédéric Moatty et Michel Gollac les évolutions observées sont plutôt nuancées<sup>1</sup>.

### **8. Les TIC modifient les relations de travail**

L'environnement instable et la compétition mondialisée entraînent une demande de flexibilité de la part des entreprises. Les TIC permettent de rendre plus efficace le travail de salariés éloignés de l'entreprise, ce qui offre une forme particulière de flexibilité.

La précarité de l'emploi et l'innovation sont deux autres moyens d'introduire cette flexibilité. En pratique, l'innovation organisationnelle et la précarité de l'emploi sont souvent associées.

### **9. Perméabilité des frontières entre vie professionnelle et vie personnelle**

La charge de travail se répercute aussi sur la frontière entre vie personnelle et vie professionnelle.

En d'autres termes, le travail est confronté aux questions de cyberdépendance, à la connexion Internet qui se prolonge dans la sphère personnelle, à la délocalisation du bureau à la maison voire partout ailleurs (gares, aéroports, transports...) après les heures de travail, le week-end et pendant les congés-payés...sans parler du « télétravail ».

---

<sup>1</sup> AZAN GRAICO (W), Compétence des contrôleurs de gestion, utilisation d'ERP et impératif technologique, une analyse empirique, l'université de Haute Alsace, P4.



**Synthèse**

Les TIC se révèlent donc comme une vision prospective des RH. Elles sont un accompagnement aux changements à venir, ainsi qu'un moyen d'adaptation et d'articulation de temps de travail et hors travail.

## Préambule

Le télétravail et le nomadisme sont des modes de travail permettant à un salarié de travailler à distance, en dehors des locaux de son entreprise. Ces deux types d'organisation sont rendus possibles grâce à l'émergence des technologies de l'information et de la communication

### I. La pratique du télétravail et le Nomadisme

Forme de travail actuellement la plus répandue, elle concerne les travailleurs exerçant un métier mobile (commercial, agent de maintenance, consultant, etc.), et exécutant des tâches à distance grâce aux TIC, sans nécessairement aller dans l'entreprise une fois par jour.

Le nomadisme au sein de l'entreprise travail hors du poste de travail : dans des espaces de réunions formels (salles de réunion, focus-rooms, salles de brainstorming, salles de vidéoconférence, etc.) Ou informels (cafétéria, espaces de détente), au bureau d'un autre collègue, etc.

Le travail au sein de bureaux non attitrés ou partagés, mobilité virtuelle, des collaborateurs de plus en plus amenés à assister physiquement à des réunions, tout en dialoguant virtuellement avec d'autres collègues, via les outils de communication à distance.

Enfin, une forme de nomadisme temporel, qui correspond au travail en dehors des plages horaires traditionnelles.

### II. Le Télétravail

**Thierry Breton (1994)** définit le télétravail in extenso comme :

« une modalité d'organisation ou d'exécution d'un travail exercé à titre habituel, par une personne physique, dans les conditions suivantes : d'une part,

---

ce travail s'effectue à distance, c'est-à-dire hors des abords immédiats de l'endroit où le résultat de ce travail est attendu, en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordre de surveiller l'exécution de la prestation par le télétravailleur ; d'autre part ce travail s'effectue au moyen de l'outil informatique et/ou des outils de télécommunication, y compris au moyen de systèmes informatiques de communication à distance : des données utiles à la réalisation du travail demandé et/ou du travail réalisé ou en cours de réalisation. »

Le contexte socioculturel actuel apparaît marqué par un souci d'accroissement du bien-être global, passant dès lors par l'accroissement du bien-être au travail, ainsi qu'une volonté d'user de certaines formes de flexibilité ayant pour caractéristique d'accroître l'autonomie du travailleur, principalement dans la gestion de son temps<sup>1</sup>.

La principale caractéristique du télétravail réside en la diminution des déplacements vers le lieu de travail qu'il pourrait induire.

L'intensification du travail, soutenue par un marché de l'emploi en crise, amène les travailleurs à disposer de moins de temps qu'auparavant et à rechercher, au travers de plus de flexibilité, un meilleur équilibre entre leurs temps de travail, de loisirs et de devoirs domestiques.

Ceux qui adoptent le télétravail peuvent remplir leurs tâches efficacement sans être sans cesse interrompus, le télétravail aidant ainsi à combler le retard dans le travail à effectuer et à réduire le stress, le temps passé à faire la navette

---

<sup>1</sup> TASKIN (L), « Les Enjeux du télétravail pour l'organisation », in reflets et perspectives de la vie économique, Belgique, 2003, pp81-94.

entre le bureau et la maison ainsi que les coûts liés aux déplacements pour se rendre au travail.

Enfin, il est à noter que si cette demande trouve à s'exprimer, c'est parce que le thème du télétravail, longtemps resté tabou, a su trouver un espace de discussion, grâce, notamment aux organisations syndicales. Alors que dans les années quatre-vingts le télétravail était considéré comme une mesure antisociale, le sujet est aujourd'hui considéré et discuté, dans un contexte où les relations de travail sont marquées par la flexibilité et l'individualisation<sup>1</sup>.

En définitive, il semble établi que le besoin croissant d'autonomie et de maîtrise du temps de travail exprimé par les employés, pousse de plus en plus d'entreprises à considérer le télétravail comme une alternative flexible de travail.

L'image du télétravail qui est véhiculée de nos jours apparaît en grande partie tronquée, on lui accorde ainsi de multiples vertus parmi lesquelles on trouve un accroissement de la productivité du travailleur, une autonomie accrue dans le travail ou encore une meilleure conciliation des rôles professionnels et familiaux.

Cependant, il est tout aussi évident que le télétravail comporte des conséquences en termes d'isolement social, d'implication et de socialisation, voire de conflits entre sphère privée et professionnelle.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> VALENNDUC(G) & VENDRAMINE (P), Le travail a distance dans la société de l'information, édition EVO, Bruxelles, 1997, p102.

<sup>2</sup> TASKIN (L) & DELOBBE(N), Conséquences de la pratique du télétravail : vers une « désocialisation » ou une nouvelle forme de socialisation ? Communication au Congrès de l'Association Internationale de psychologie du travail de langue française, Belgique, juillet 2002.p96

A l'origine, le télétravail a été présenté comme l'horizon nouveau du travail salarié, une conséquence naturelle des avancées de la société de l'information devant transformer la relation du travail, renforçant l'autonomie des employés, désengorgeant les centres urbains.

Cette vision idéale, quasi mythique, ne s'est pas réalisée, le télétravail n'étant apparu, trop rapidement dans un premier temps, que comme l'une des manifestations nouvelles d'une organisation productive de plus en plus caractérisée par la flexibilité, la mobilité, le décloisonnement et l'importance prise par les flux d'informations, mal compris parce que mal présenté et insuffisamment expliqué, le télétravail avait mauvaise réputation et risquait d'être marginalisé à la longue.

A dire vrai, tout jugement doit être nuancé. Le télétravail n'est sans doute pas la panacée aux problèmes qui caractérisent notre société, en matière d'aménagement du territoire, de revitalisation et de sauvegarde des zones désocialisées, d'environnement et de développement durable, encore moins de traitement du chômage, s'il n'apporte pas « la réponse », du moins apporte-t-il des réponses à nombre de problèmes.

C'est la persévérance, on pourrait dire, la « foi » de certains, isolés ou regroupés au sein de réseau et d'associations, qui a permis, peu à peu, au télétravail de sortir de son ghetto.

Les développements qui suivent vont tenter de démontrer, par des exemples, son utilité et la nécessité de le prendre en compte, comme outil capable d'apporter des solutions, d'imaginer le possible, face à une prise de conscience de plus en plus large d'une population ouverte aux conséquences des NTIC et sensible aux nouveaux besoins de la vie sociétale.

### **1. L'évolution du télétravail**

En revanche, alors que le télétravail marquait le pas, d'autres formes de travail se sont développées. Il en est ainsi, du « travail mobile ou travail à distance », qui se réalise en un grand nombre de lieux en fonction de leur adaptation ; il peut s'agir de l'externalisation de fonctions autrefois assumées au sein des entreprises telles que, l'informatique, le service client, la comptabilité, les ressources humaines voire la sécurité, ou encore de l'installation de sites aménagés susceptibles d'être des lieux de passages et de liaison entre salariés.

L'ensemble de ces formes de travail usant largement des TIC, correspond parfaitement à la définition de l'e-travail a englobé le télétravail et aux dispositifs des accords exposés plus haut, ce qui conduit à penser qu'il n'y a pas vraiment de dynamique autonome du télétravail, distincte de celle plus large de l'e-travail.

Au cours des deux dernières décennies, la prise de conscience réaliste et progressive de ce phénomène est apparue à certains assez forte et motivante pour conduire à des engagements ponctuels et circonstanciels d'entreprises, alors que l'impulsion des acteurs publics restait modeste et dispersée. Aujourd'hui, c'est non seulement un fait, reconnu mais un phénomène en pleine croissance.

### **2. Le télétravail commence à se diffuser**

L'usage des TIC peut augmenter considérablement l'efficacité des personnes travaillant à l'extérieur de l'entreprise en leur permettant d'échanger en permanence des informations avec celle-ci. Cette nouvelle façon de travailler constitue le télétravail.

Le développement du télétravail pourrait donc conduire à diminuer les déplacements et les surfaces des bureaux, ce qui améliorerait le confort de vie et

diminuerait la pollution, il pourrait également être mobilisé pour appuyer des politiques visant à relocaliser des activités économiques en dehors des grandes villes ou à aider à la réinsertion de handicapés moteurs.

Il existe cependant des freins au développement du télétravail. La taille des logements et la lenteur des connexions à l'internet le faible développement de l'internet à haut débit constituent, en France, les principaux freins matériels.

Mais il existe aussi des freins culturels et organisationnels. Le télétravailleur doit maîtriser suffisamment bien les TIC pour être autonome dans leur usage et leur maintenance courante.

Le supérieur hiérarchique ne peut pas contrôler les moyens qu'il met en œuvre, en particulier son temps de travail, sauf à mettre en place des moyens d'assistance et de contrôle particuliers, coûteux et inquisiteurs, les personnes les mieux adaptées au télétravail sont celles qui ont également dans l'ensemble de leur travail une autonomie permettant de les gérer par objectifs.

Les méthodes actuelles de management de nombreuses entreprises, surtout parmi les PME, basées sur la proximité, sont mal adaptées au télétravail.

Leur remise en cause supposerait une motivation forte. Enfin, le télétravail, dans ses versions les plus extrêmes, pourrait bien être un frein à la coopération. La communication comporte une composante affective qui ne s'exprime aisément sans un minimum de contacts directs<sup>1</sup>.

Pour la majorité des personnes qui le pratiquent, le télétravail à domicile améliore l'efficacité du travail. Cette amélioration tient grandement à la souplesse que permet le fait de pouvoir travailler aussi à domicile, et de ce fait, de mieux aménager ses horaires de travail.

---

<sup>1</sup> BERARD (D), Le télétravail en question : analyse critique à partir de 10 cas d'entreprises, ANACT, 2002, Document numérisé disponible sur le lien <http://www.anact.fr/pdf/teletravail.pdf>, consulter le 15/04/2015 à 17h30.

---

Car le télétravail a aussi ses exigences : une forte discipline et une forte autonomie personnelle, de l'avant même des personnes concernées, il se traduit souvent par un allongement des horaires de travail. Le contrôle par l'encadrement du travail effectué est aussi plus difficile<sup>1</sup>.

La maîtrise des TIC dépend de fait du capital culturel personnel de chacun et de la place qu'il occupe dans l'entreprise, mais plus on utilise les TIC plus on les maîtrise (apport de l'expérience) d'où un accroissement des clivages dans les modes d'usage des outils.

L'accès aux TIC dépend très fortement du niveau de responsabilités hiérarchiques, de la qualification ou du niveau scolaire ; il dépend aussi de l'âge du salarié. Ainsi, les TIC se banalisent dans les entreprises sans se démocratiser.

En 1998 comme dans les années antérieures, les cadres et les professions intellectuelles supérieures ont le plus accès à ces outils, suivis de près par les professions intermédiaires<sup>2</sup>, Les cadres sont plus nombreux à les utiliser et ceci sans qu'on leur ait à l'avance indiqué l'ensemble des opérations à réaliser. Ils ont la possibilité de choisir leurs programmes et leurs logiciels. Les durées d'utilisation sont assez contrastées.

Les ingénieurs, les techniciens, les cadres, les professions intermédiaires et les employés font un usage quasi permanent des ordinateurs.

Outils « chronophages » mais séduisants qui peuvent nous faire devenir dépendants d'eux, internet et les technologies nous obligent à réfléchir à la répartition de nos temps de vie, d'autant plus que les technologies familiales et professionnelles étant les mêmes, les durées consacrées au travail ont tendance à envahir tout l'espace de la vie privée.

---

<sup>1</sup> COUTROT(T.), Innovation et stabilité des emplois, étude réalisée pour le Commissariat général du Plan et présentée le 17 janvier 2002.

<sup>2</sup> BIGOT (R), "Baromètre de la diffusion. Des nouvelles technologies en Franc." in: Rapports du CREDOC, N°220, France, Novembre 2001, p21.



---

Plus les frontières entre travail et non- travail tendent à s'estomper, plus il nous faut faire l'effort d'être vigilants sur les temps correspondant aux différentes activités de nos vies: temps consacrés au travail, temps consacrés aux activités sociales non-professionnelles, temps réservés aux activités familiales et domestiques, temps personnels.

### **3. Les Formes de télétravail :**

L'idée de télétravail en débordement proposée par ces auteurs a le mérite de rendre visible cette « dimension souvent occultée du travail des cadres et, plus généralement, la flexibilisation dont les activités qualifiées font l'objet ». Elle donne une consistance au travail non visible des cadres.

L'idée de télétravail en débordement est donc très intéressante, mais il nous semble plus pertinent d'appeler travail en débordement terme libéré de l'équivoque préfixe télé - le travail informel, irrégulier et occasionnel, effectué par les cadres à leur domicile ou en mobilité, le soir, le week-end, ou pendant leurs congés.<sup>1</sup>

Enfin, le travail en débordement ne requiert pas nécessairement l'utilisation de TIC, même si ces dernières contribuent à son développement, la notion de travail en débordement nous permet de caractériser une forme de porosité de temps très répandue chez les cadres.

Le forum de l'Internet distingue quatre formes fonctionnelles principales, quelle que soit la nature du lien juridique qui relie le télétravailleur à son donneur d'ordre.

A l'évidence, ces formes peuvent être associées et sont souvent complémentaires, il demeure, comme on le verra par la suite, que les difficultés identifiées pour chacune de ces quatre formes de télétravail sont de nature

---

<sup>1</sup> TURBE-SUETENS(N), petit manuel du télétravailleur, Éditions d'organisation, Paris, Juillet 2006, p371.

---

différente, les descriptions qui suivent sont extraites du rapport du forum des droits sur l'internet.

### **3.1 Le télétravail à domicile**

« Le salarié peut travailler à domicile grâce aux nouvelles technologies puisqu'il peut avoir accès plus facilement à son environnement de travail ». <sup>1</sup>

En premier lieu, le télétravailleur peut travailler de façon exclusive à son domicile ; ceci de façon permanente ou pour une période de temps limitée (par exemple pour s'occuper d'une personne malade).

Le télétravailleur pourra passer de manière ponctuelle dans les locaux de l'entreprise lorsqu'il est salarié ou bien rencontrer des clients, mais son lieu de travail sera de manière prédominante son domicile.

En deuxième lieu, le travail peut s'effectuer en partie à domicile, dans ce cas, le télétravailleur conserve un lien plus important avec son environnement de travail en alternant une présence domicile/bureau. ... enfin, certaines sociétés sont organisées entièrement autour du télétravail à domicile... » .

### **3.2 Les travailleurs nomades**

« Tout en conservant un poste de travail physique au sein de l'entreprise, le salarié peut utiliser les technologies de l'information et les outils de travail mobiles pour travailler depuis n'importe quel lieu, ceci a comme incidence de "nomadiser" le travail de nombreux salariés, qui, jusque là, était considéré comme ne pouvant s'exercer que dans les locaux de l'entreprise.

Néanmoins, pour certaines catégories de salariés, il ne s'agit pas d'une forme de travail inédite, les commerciaux ou les agents techniques d'intervention ont toujours pratiqué le travail nomade, pour ces métiers, les

---

<sup>1</sup> MOREL (P), DU TELETRAVAIL AU TRAVAIL MOBILE Un enjeu de modernisation de l'économie française, paris, 2006, p14.

---

technologies de l'information ne font que faciliter ces formes de travail et le contact avec l'entreprise.

Cependant, tous les salariés ne perçoivent pas le développement de ces nouveaux outils comme une évolution neutre pour l'organisation du travail, en effet les nouvelles technologies peuvent entraîner un contrôle plus approfondi de l'employeur par l'utilisation des fonctionnalités des nouveaux outils (par exemple en permettant la géo localisation des intervenants).

Cette mobilité peut également entraîner une distension du lien avec l'entreprise en rendant moins nécessaire le passage dans ses locaux puisque certaines tâches qui devaient auparavant s'effectuer sur le lieu de travail peuvent maintenant être réalisées n'importe où...»

### **3.3 Les télécentres**

« Dans ce cas de figure, le salarié de l'entreprise travaille à distance de son équipe dans des télécentres où sont également présents des salariés d'autres entreprises, il y dispose d'un poste de travail à partir duquel il peut aisément communiquer avec son entreprise, une telle organisation peut créer un sentiment de plus grande distance entre l'entreprise et le salarié. Celui-ci peut se sentir moins intégré au sein de son équipe, voire de l'entreprise elle-même, puisqu'il ne travaille plus au sein de ses locaux, en revanche, elle ne modifie pas en profondeur la relation du salarié au travail, celle-ci continue de se réaliser dans un temps et un lieu déterminé, distinct de la vie privée du salarié. »<sup>1</sup>

### **3.4 Le travail en réseau**

Dans ce cas de figure, le salarié est localisé dans un site géographique mais il relève d'un manager localisé dans un autre site, voire travaille dans une équipe relevant d'un autre site.

---

<sup>1</sup>MOREL (P), Op cit , pp15-16

Les nouveaux outils techniques ... permettent la formation d'une équipe virtuelle établie sur différents sites. Cette évolution peut se faire de deux manières.

Dans certains cas, le télétravail s'organise dans des locaux géographiques qui ne sont pas dédiés à cet effet, certaines entreprises permettent ainsi à certains salariés de rester dans leurs locaux traditionnels tout en travaillant sous le contrôle d'une hiérarchie et avec une équipe installée dans un autre site de l'entreprise.

Une telle solution permet ainsi de réorganiser l'entreprise sans imposer un déménagement des salariés elle offre également une réponse adaptée et souple aux désirs de localisation de certains salariés.<sup>1</sup>

Dans d'autres cas, le télétravail se met en place dans des locaux dédiés à cet effet, certaines entreprises ont ainsi mis en place des centres de proximité pour leurs salariés, autour de Paris. Ce choix est inspiré par la volonté de limiter les temps de trajet des salariés et de rationaliser ».

#### **4. Mesure« accessibilité de la situation de travail » Equipement bureautique :**

- Ordinateur et imprimantes portables, connexion internet, téléphone portable, siège et bureau, plan de travail, caisson de rangement.
- Equipements informatiques, aménagements ergonomiques du poste de travail, frais de mise en service des lignes téléphoniques, abonnements annuels, travaux d'installation des prises électriques.
- Système de diffusion spécifique (routeur), un ordinateur, logiciel de montages sonores, console de mixage, lecteur CD, micro, insert téléphonique, matériel de bureau, ligne électrique spéciale, prestations de services pour installation et formation.

---

<sup>1</sup>MOREL (P), Op cit, pp16-17.

- 
- Aménagement ligne téléphonique, ,fax, photocopieur, imprimante, scanner, table de lit roulante et inclinable (travail en position allongée), siège et plan de travail adaptés, repose-pieds, armoire haute de rangement, éclairage direct/indirect, formation sur logiciels.
  - Création d'un bureau accessibilité de la situation de travail/aménagement d'un bureau dans des locaux d'habitation.

### **5. L'enjeu du télétravail**

Il répond à des évolutions lourdes qui se développent de manière massive, et qui ont pour dénominateur commun le mot MOBILITE :

- Mobilité physique tout d'abord puisqu'il s'agit d'une des caractéristiques essentielles des sociétés modernes, qu'il s'agisse des migrations quotidiennes ou des déplacements professionnels ou familiaux.
- Mobilité des mentalités qui ont abandonné les vieilles typologies sociales, stables  
Et rassurantes pour s'adapter en permanence à un monde mouvant.
- Mobilité professionnelle puisque au modèle de la carrière déroulée dans une structure stable et protectrice a succédé un système où la vie professionnelle est rythmée par des ruptures.
- Mobilité de l'environnement professionnel et/ou familial dont la pérennité est loin d'être assurée.

## **6. Pourquoi le télétravail évolue-t-il vers le travail mobile ?**

La question a été posée de savoir si le développement du télétravail est souhaitable et pourquoi, a cette dernière interrogation, plusieurs réponses peuvent être faites :

- Le télétravail est un facteur d'accroissement de la productivité globale des entreprises comme de la collectivité.
- Cette forme d'organisation répond à un souhait social de pouvoir préserver du temps pour des activités extra-professionnelles, quitte à reprendre ensuite le cours de son travail (s'occuper des enfants, faire du sport...).
- Cette forme de travail répond à un besoin des entreprises confrontées à une mobilité de plus en plus importante de leur personnel pour répondre à leurs marchés.
- Cette forme de travail est particulièrement bien adaptée au développement de nouveaux modes de production de l'économie tertiaire et de l'économie de la connaissance, en permettant un développement entre le lieu de production et le lieu où siège physiquement l'entreprise.<sup>1</sup>

### **I. Télétravail avantages et inconvénient dans la conciliation entre vie privée et vie professionnelle**

---

<sup>1</sup> SOULNIER (F) et autre, demain tous nomade, Advance, Belgique, 2012, P22.

Si l'état des connaissances montre que les entreprises ont souvent pour premier objectif d'accroître la productivité et de réduire les coûts, le télétravail semble surtout apporter des avantages individuels aux télétravailleurs.

Alors que nombre de recherches mettent l'accent sur les difficultés accrues d'articulation emploi-famille dans le contexte actuel<sup>1</sup>, et que plusieurs écrits voient la conciliation emploi-famille comme un avantage du télétravail, d'autres indiquent qu'il y a des risques d'un plus grand conflit entre famille et emploi.

En fait, la conciliation des activités professionnelles et familiales ne ressort pas directement comme avantage majeur, par contre, on peut dire que le fait de bénéficier d'horaires plus souples et d'éviter les déplacements au bureau peut faciliter l'articulation emploi famille.

De fait, la grande majorité des télétravailleurs considèrent que cela leur permet d'avoir plus de temps avec la famille le matin et le soir, d'être plus disponibles pour répondre aux besoins de leurs enfants, pour les préparer pour la garderie ou l'école le matin et les accueillir au retour (quitte à reprendre le travail après).

Plusieurs disent pouvoir intercaler des tâches ménagères dans leur journée de travail et se libérer ainsi plus de temps pour le week-end.

Certains travailleurs soulignent les risques de conflit accru entre l'emploi et la famille en situation de télétravail, et certain d'autre rapporte qu'elles sont arrivées à établir des règles, à s'identifier un espace de bureau respecté par la famille.

---

<sup>1</sup> TREMBLAY (D-G). And VILLENEUVE, « Aménagement et réduction du temps de travail ». In Presses de l'Université du Québec, 1997, p54

La réduction des déplacements a, selon les télétravailleurs un impact appréciable sur la diminution de la fatigue et du stress, ils associent prioritairement cette réduction du stress à la réduction du temps de déplacement, mais aussi à un meilleur contrôle sur le travail et à la diminution des interruptions qu'ils devaient subir au bureau.

L'opinion employeurs au sujet des avantages perçus du télétravail, l'avantage le plus évident à leurs yeux, c'est que la performance et la productivité des télétravailleurs sont décidément meilleures qu'au bureau, certains ont même signalé que des employés ayant eu des problèmes au bureau fournissent une meilleure performance à l'extérieur du bureau<sup>1</sup>.

Il est intéressant de noter que plusieurs des avantages du télétravail sont inter reliés, la plupart découlant de la réduction du temps de déplacement, en effet, le temps épargné permet au télétravailleur de consacrer plus de temps à sa famille, en diminuant le stress et la fatigue, il rendrait les personnes plus productives et leur travail, de meilleure qualité.

## **II. Impact du télétravail sur le bien être**

La réduction des déplacements, en introduisant le télétravail, a un impact appréciable sur la diminution de la fatigue et du stress.

Ils associent prioritairement cette réduction du stress à la réduction du temps de déplacement, et aussi à un meilleur contrôle sur le travail et à la diminution des interruptions qu'ils devaient subir au bureau, mais aussi à un changement radicale de la culture du travail et du temps de travail ainsi le fait de travailler à domicile peut procurer un impact tant positifs que négatifs sur le bien-être des

---

<sup>1</sup> LASFARGUE (y), « le télétravail : cadres et enjeux d'une organisation », in travail et changement, N°353, 2014, Lyon, p6



---

travailleurs cela varie en fonction de la personnalité et de la manière de percevoir le travail.<sup>1</sup>

### 1) Les impacts positifs :

Le premier intérêt du télétravail se trouve dans la réduction du temps de déplacement, qui diminue le stress, la fatigue, et permet aussi de consacrer plus de temps à sa famille, et le fait de passer plus de temps avec la famille, la grande majorité des télétravailleurs considèrent que cela leur permet d'avoir plus de temps avec la famille le matin et le soir, d'être plus disponibles pour répondre aux besoins de leurs enfants, pour les préparer pour la garderie ou l'école le matin et les accueillir au retour (quitte à reprendre le travail), cela procure un sentiment de bien être et de satisfaction vu que les tensions psychologiques vont diminuer car les travailleurs ne seront plus en conflit avec les deux sphères familiale et professionnel et peuvent atteindre un état d'équilibre et donc de bien être psychosociale.<sup>2</sup>

Le deuxième intérêt du télétravail se trouve dans le fait de travailler à domicile et sans collègue de travail et cela a un impact positif pour certains types de travailleurs et leur permet d'être plus à l'aise dans un climat de bien être et d'estime de soi par exemple l'acteur ailleurs celui qui choisit le retrait comme attitude, le travail pour lui est surtout une nécessité économique ou le moyen de réaliser un projet extérieur (passer du temps avec sa famille) celui qui trouve son état de bien être par l'introduction du télétravail et ça va lui procurer un état de satisfaction psychique ce qui va augmenter son équilibre, son autonomie et son engagement avec l'entreprise.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> TREMBLAY (D-G) et VILLENEUVE (R), Op.cit, p 74.

<sup>2</sup> KOSLI(M) et JAMOUSI(D), conciliation de la vie privée et vie professionnelle, Tunis, 2007.  
<http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m>. consulté le 22/04/2015 à 14H20.

<sup>3</sup> Ibid. P210.

**2) Les impacts négatifs :**

Le premier impact négatif ce traduit par , le faite de travailler à domicile peut mener à un sentiment de déséquilibre et d'épuisement voire même à un conflit familiale en effet l'accès au temps et à l'espace dans la maison pour travailler peuvent faire l'objet de négociations et d'ajustements difficiles et plus souvent répétés avec les membres de la famille, et le télétravailleur peut passer la majorité de son temps à travaillé à la maison et ne pas se rendre compte puisqu'il n'y a pas de limite.

Le deuxième impact, ce traduit par le fait de travailler isolé et en absence de collègue de travail et cela peut donner des répercussions négatifs sur le bien être de certains travailleurs tout dépends de leurs types de personnalité par exemple L'acteur de masse, où le collective est valorisé comme un refuge et une protection va se retrouvé dans une situation difficile, l'ambiance de travail ne coïncide pas avec sa personnalité, il va être mal alaise et loin de la satisfaction.

Le télétravail a été depuis longtemps considéré comme une mesure antisociale, le faite de travailler isolé peut procurer l'insatisfaction et l'épuisement psychologique.

**Synthèse**

Le nomadisme au travail, est, par le biais du télétravail à domicile, un thème d'actualité, notamment dans la fonction publique, Le télétravail n'est pas une fin en soi, mais reste un moyen, une des façons d'organiser le travail dématérialisé, véhiculé par les NTIC (Nouvelles technologies de l'information et de la communication).

## Préambule

Dans ce chapitre on va commencer par la présentation de l'organisme d'accueil ensuite les étapes de l'enquête sur le terrain.

### I. Présentation générale de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia<sup>1</sup>

Elle représente l'un des plus importants acteurs économiques du marché national, chargé de la production, le transport et la distribution de l'électricité ,le transport et la distribution du gaz.

#### 1-1 présentation de la direction générale

##### 1-1-2 historique de la sonelgaz

La naissance de la société nationale de l'électricité et du gaz(Sonelgaz) remonte à 1947 sous l'appellation « électricité et gaz d'Algérie » ce n'est qu'en 1969 qu'elle est connue sous la désignation de Sonelgaz.

Elle a subi un changement structurel en 1983, donnant lieu a l'émergence de filiales « **kharif** » spécialisée dans les travaux d'électrification « **kana gaz** » pour la réalisation des canalisations dans les travaux de transport du gaz et « **Amc** » dans la fabrication des compteurs et des appareils de mesure et de contrôle.

En1991 la Sonelgaz a changé de nature juridique et devient un établissement public à caractère industriel et commercial conformément aux décrets exécutifs N° 91-475 de décembre 1991.

1995 : établissement public à caractère industriel et commerciale(EPIC)

2002 : devient une société par action spa conformément eu décret présidentiel n02-195

---

<sup>1</sup> Documents internes de l'entreprise

2004 : elle devient un groupe de HOLDING « groupe de société » elle se restructure en filiales des activités de base :

Sonalgaz production d'électricité (SPE)

Gestionnaire réseau transport gaz(GRTG)

Gestionnaire réseau transport d'électricité (GRTE)

2006 : la fonction distribution est structurée en quatre filiales :

SONALGAZ distribution Alger(SDA)

SONALGAZ distribution centre (SDC)

SONALGAZ distribution Est(SDE)

SONALGAZ distribution ouest (SDO)

### **1-1-2 Mission et obligation de la direction générale :**

En peut distinguer plusieurs missions et obligations de la direction générale qui sont :

#### **Les missions principales de la sonelgaz sont les suivantes :**

\*La production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'électricité

\*Le transport, la distribution et la commercialisation du gaz

#### **Obligations**

Les obligations sont :

- Satisfaction dans les conditions requises de qualité, de continuité de service et de sécurité, toute demande de l'amélioration en électricité et en gaz, la ou des réseaux

- la maîtrise d'œuvre des programmes de développement de l'infrastructure électrique et gazière et en particulier des programmes d'électrification et distribution publique du gaz applicable à partir du 01 septembre 2000, en vigueur aujourd'hui.
- Un cahier des clauses générales définissant la condition générale des raccordements et fourniture d'énergie.

## **2- présentation de la direction régionale de sonal gaz**

### **2-1 aperçus historiques sur la direction régionale :**

En 1970 seules les localités les plus importantes de la vallée de la Soummam bénéficiaient du bien être de l'électricité. La gestion de l'activité était assurée par le district de Bejaia qui dépendait de la subdivision de Sétif, qui elle-même dépendait de la direction régionale de Constantine.

A partir de la décennie 70 le centre de distribution de Bejaia a été créé et choisit comme centre pilote pour prendre en charge toutes les activités à travers le territoire de la wilaya. Il lui a été rattaché en plus de l'agence de Bejaia deux autres agences, celle de Sidi-aiche et d'Akbou puis progressivement et au fur et à mesure de l'importance du développement économique à travers le territoire de la wilaya, les agences d'Amizour et de Kherrata, puis dernièrement celle de Seddouk et d'Aokas furent créées.

### **2-2 le statut juridique :**

Sonalgaz spa dispose d'un capital social de 24 milliard de dinars (24000000000 da) répartis en 24 mille actions d'un million de Dinars

### **2-3 effectifs et organisation**

La direction de distribution de Bejaia est dotée d'une organisation comprenant 14 directions son effectif total est de 941 agents.

<b>Catégorie</b>	<b>Effectifs</b>
<b>Cadres</b>	<b>140</b>
<b>Agent de maitrise</b>	<b>351</b>
<b>Agent d'exécution</b>	<b>450</b>
<b>Total</b>	<b>941</b>

### **Domiciliation**

Digestion de la distribution

Cité tobbal BP315RPbejaia 06000

Tél : 034.21.24.51/54

Fax : 034.21.16.14

### **3-Mission et attribution de la direction régionale de Bejaia :**

- Participation à l'élaboration de la politique de la direction générale(en matière de prestations rendues aux clients, développement des ventes, recouvrement des créances...)
- Mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise et en contrôler l'application.
- Satisfaction aux meilleures conditions de couts et de délais, la demande de raccordement des clients MT/BT, MP/BP et leurs apporte conseil et assistance)
- Assurer la gestion (conduite, exploitation et maintenance) et le développement des réseaux MT/BT et MP/BP et des installations annexes.
- Elaborer et mettre en œuvre le développement de la construction et la maintenance et l'exploitation des ouvrages

- Etablir les programmes travaux qui se rapportent à ses missions et en assurer la maîtrise de l'œuvre
- Assurer la gestion et développement de la ressource humaine et des moyens matériels nécessaires au fonctionnement du centre.
- Assurer la sécurité des personnes et des biens en rapport avec les activités de la distribution
- Assurer la représentation de Sonalgaz au niveau local

#### **4- description de l'organigramme général de la sonelgaz**

##### **4-1 le Directeur de distribution :**

Il veille au bon fonctionnement de l'entreprise et coordonne les différents services

##### **4-2 Secrétaire de coordination :**

Elle est chargée de la réception, la transmission, l'enregistrement et le dispatching du courrier et des appels téléphoniques de la direction

##### **4-3 chargés des affaires juridiques :**

- Assister les structures dans la prise en charge des problèmes à caractère juridique
- Représente Sonelgaz par délégation du Directeur régionale devant les instances juridique et prend les mesures amiables dans l'intérêt de Sonelgaz
- Suit l'exécution des décisions de justice
- Prend les mesures permettant d'assurer le recouvrement des créances de toutes natures
- Formaliser et contrôler les dossiers sinistres
- Examiner et traiter les demandes d'indemnisation de toutes natures

- Vulgariser et diffuser l'information à caractère juridique en tant que besoin
- Participer à la rédaction des cahiers de charges, des contrats et à la commission des marches.

#### **4-4 chargés de la communication**

- Conçoit et organise destiné au publique et à la clientèle en utilisant les supports appropriés (dépliants, affiches, presse, radio locale, brochures...) en s'appuyant sur la politique **élaborée** par l'entreprise
- Participe avec la direction générale aux manifestations commerciales
- Propose des thèmes sur la publicité et l'information de la clientèle sur la base d'observation locales
- Entretien des relations étroites avec les medias (TV, radio, presse...)

#### **4-5 chargés de la sécurité**

- Fait le planning des visites et programme des actions de sensibilisation
- Prépare les réunions de CHS pour le compte du Directeur de la distribution
- Visite les chantiers (ouvrages neuf et installations existante)
- Mis en application de toutes les directives et prescriptions concernant la sécurité
- Diffuse les fiches d'accident type
- Met au point le programme annuel d'action
- Participe aux prévisions de la matérielle sécurité



**4-6 structures exploitation électricité :**

Elle est chargée de la conception des études, le développement des études, le développement des réseaux, l'exploitation et la maintenance des ouvrages électricité dans le cadre de qualité et continuité de service.

**4-7 structures exploitation gaz**

Elle est chargée de la conception des études, l'exploitation et la maintenance avec l'équipement des ouvrages gaz dans le cadre de qualité et continuité de service.

**4-8 structures relation commerciales :**

Cette structure est chargée de mettre en œuvre dans sa partie opérationnelle et à travers les agences commerciales, la politique commerciale de la DGDC et veille au respect des règles et procédures de gestion de clients avec un contrôle permanent de leur application et le retour d'expérience les concernant SGC...

**4-9 structure finance et comptabilité :**

Elle est chargée de :

- Assurer les règlements décentralisés
- Suivre les comptes de trésorerie et contrôler les conditions bancaires
- Elaborer les prévisions de trésorerie à court terme
- Contrôler les caisses en provenance des agences
- Procède à la centralisation des caisses
- Assure le contrôle des écritures comptables relatives à la P40 et SGC
- Tenir le fichier auxiliaire
- Elaborer le budget annuel du centre
- Assure l'activité fiscale décentralisée

**4-10 structures gestion de systèmes informatique**

Elle est chargée de la gestion du centre informatique et de la promotion des systèmes au niveau de la direction de la distribution.

- Assure la gestion du centre de traitement informatique
- Gère l'ensemble du matériel informatique et périphérique affecté à la direction
- Approvisionne et contrôle la fourniture du consommable
- Développe les applications propres à la direction

**4-11 structure études et travaux**

Cette structure est chargée de la maîtrise d'œuvre des programmes de réalisation d'ouvrage RCN « raccordement clientèle nouvelle » avec DP « détente poste » gaz et les centres d'électrifications ruraux.

**4-12 structures gestion des investissements**

Elle est chargée de :

- Elabore les programmes d'investissement à court et moyen terme suivant les orientations de la DGDC et en collaboration avec les districts
- Demande l'ouverture des AP, assure leur suivi
- Suit l'exécution du programme investissement
- Procède aux clôtures des AP
- Contrôle la procédure de la gestion des crédits

**4-13 structures des moyens généraux**

Cette structure est chargée d'assurer la gestion, le développement et le maintien en bon état du parc infrastructure immobilières de la direction ainsi que son parc auto

**4-14 structures des ressources humaines :**

Cette structure est chargée d'assurer la politique de gestion du personnel et de définir les conditions internes de son application dont suit la mise en œuvre.

## Préambule

Après le choix du terrain et le choix de la population d'étude, on est arrivé à l'étape de l'analyse des données qu'on a collectées grâce à nos recherches sur le terrain au sein de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia(Sonelgaz) pour mettre au point l'usage des TIC et son impact sur la vie professionnelle et la vie personnelle des cadres.

### 1. Spécificité de la population d'étude

**Tableau N° 1 : la répartition de l'échantillon selon le sexe**

<b>Sexe</b>	<b>Fréquences</b>
Masculin	<b>06</b>
Féminin	<b>06</b>
Total	<b>12</b>

Les renseignements pris de ce tableau, est qu'une fréquence de six (06) des enquêtes est d'une population masculine, et une fréquence de six (06) des enquêtes sont d'une population féminine.

**Tableau N°2 : Etat matrimoniale**

<b>Etat matrimoniale</b>	<b>Fréquences</b>
<b>Marié(e)</b>	<b>08</b>
<b>Célibataire</b>	<b>04</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>

Les renseignements pris de ce tableau, est qu'une fréquence de huit(08) des enquêtes sont marié(e), et une fréquence de quatre (04) des enquêtes sont célibataire.

**Tableau N° 3 : la répartition de l'échantillon selon l'âge**

<b>Catégorie d'âge</b>	<b>Fréquence</b>
[30-35]	<b>7</b>
[36-40]	<b>2</b>
[41-47]	<b>1</b>
48 et plus	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>12</b>

Après l'analyse du présent tableau, nous remarquons que la plupart des enquêtés sont inclus dans la catégorie d'âge (30-35), ils sont donc les plus dominants avec une fréquence de sept (07), tandis que la tranche des personnes âgées entre (36-40) représente une fréquence de deux (02).et la tranche des personnes âgées entre (41-47) représente une fréquence de un(01), Le dernier classement des catégories est celui des personnes âgées entre 48 et plus. Ils représentent une fréquence de (02).

## **2. Analyse et interprétation des résultats de la première hypothèse:**

A partir de cette hypothèse «Le développement des TIC dans le monde professionnel des cadres affaiblissent les frontières entre travail et hors travail.» nous analyserons cela:

**Tableau N°4 : les technologies de l'information et de la communication utilisé dans le travail**

<b>Catégorie de réponses</b>	<b>Fréquences</b>	<b>Arguments</b>
<b>Ordinateur</b>	<b>12</b>	-« ...grâce à l'ordinateur que j'effectue mon travail.... ». « mon bureau est doté d'un ordinateur garce à ce dernière que je fait mon travail... »
<b>Téléphone fixe</b>	<b>12</b>	-« ...j'utilise le fixe pour effectuer des appelle dans l'entreprise.. ». -« ... on reçoit des appelle da la tutelle ... »
<b>Portable</b>	<b>12</b>	-« ...j'utilise mon portable pour appeler vers l'extérieure parce qu-on ne peut pas le faire avec le fixe ». -« ...je l'utilise pour des raisons personnelle par exemple appeler ma femmes et des fois mes enfants... »
<b>Internet</b>	<b>05</b>	-« ...oui je l'utiliser pour envoyer des emails pour le travail... » « ...je l utiliser pour vérifier certaine lois concernant le travail... »

<b>Intranet</b>	<b>12</b>	-« ... on l'utiliser parce que on la instaurer sur nos ordinateur et a base de ce réseau on effectue notre travail »  « ...tout le monde a axe à ce réseau internet LLOIX ».
<b>Total</b>	<b>*53</b>	-

\*les résultats obtenus dans ce tableau sont répartis non pas par rapport au nombre de l'échantillon mais par rapport au nombre de réponses.

Dans ce tableau, on constate que la partie majeure de nos enquêtés approuvent que les technologies d'information et de la communication sont des outils indispensables.

Les TIC jouent un rôle très important dans l'accomplissement des tâches en évidence dans ces dernières années, vu l'apparition et l'évolution des technologies (ordinateur, téléphone fixe, portable et intranet) et cela est confirmé par un de nos enquêtés vu leurs arguments très positifs vis à vis de l'indispensabilité de ces outils qui permettent pas mal de choses dans l'entreprise soit au niveau interne et externe ou organisationnel ou coté relationnel.

Parmi les enquêtés, on trouve ceux qui ont répondu sur cette question par l'argument suivant : « ...grâce à l'ordinateur que j'effectue mon travail », Un autre aussi confirme cela «mon bureau est doté d'un ordinateur parce à ce dernier que je fais mon travail... ».

Et les TIC facilitent le travail procure un climat favorable et un meilleur rendement interne et externe, trouve ceux qui ont répondu sur cette question par

l'argument suivant « j'utilise mon portable pour appeler vers l'extérieure parce que on ne peut pas le faire avec le fixe ... », «on l'utilisé parce que on la instaurer sur nos ordinateur et a base de ce réseau on effectue notre travail ».

Notre échantillon indique que les TIC sont un facteur important dans la facilité de travail que ça soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise vu ses bénéfices, aussi bien pour l'entreprise que pour les travailleurs.

Les TIC sont un moyen qui aide à mieux organiser le travail et faciliter les tâches, dans l'ensemble, l'intégration des TIC dans l'entreprise est un pas vers le changement et l'investigation des nouveaux modes d'organisation plus fiables et modernes, qui répondent aux exigences de marché de travail tandis que le travail nécessite l'utilisation de TIC.



**Tableau N°5 : l'utilisation d'internet sur le lieu de travail pour des raisons Personnelles.**

Catégorie de réponses	Fréquences	Arguments
<b>non</b>	10	<p>-« j ai une messagerie professionnelle et une autre purement personnelle parce que pour moi le travail et le hors travail sont séparer »</p> <p>-« non jamais parce que j ai pas d'internet au travail »</p> <p>« non j utilise pas internet au travail pour des raisons personnelle parce que j ai internet chez moi ».</p>
<b>oui</b>	02	<p>-« oui Jai interne et j ai une seule messagerie et je l'utilise pour le travail et aussi pour ma vie personnelle ».</p> <p>-«des fois quant j ai pas du travail je t utilise pour voir l'actualité et même pour lire des journaux ».</p>
<b>Total</b>	12	-

Dans ce tableau, on constate que la plupart de nos enquêtés approuvent qu'ils n'utilisent pas l'internet pour des raisons personnelles avec une fréquence de (10) suite aux arguments avancer « j ai une messagerie professionnelle et une autre purement personnelle parce que pour moi le travail et le hors travail sont séparer », « non j utilise pas internet au travail pour des raisons personnelles parce que j ai internet chez moi ».

Par contre (02) personnes nous affirment le contraire. « Oui Jai interne et j ai une seule messagerie et je l'utilise pour le travail et aussi pour ma vie personnelle ».

Les technologies de l'information et de la communication offrent de larges possibilités de traitement des informations et des communications entre individus et fonctions de l'organisation.

Les enquêtées n'ont pas accès a l'internet sauf pour le travail en consultation le centre d'informatique dans les lieux habituel du travail mais ca empêche que quelque uns on accès et ils l'utiliser pour des fins personnelles mais c est eux qui se procurent l'internet comme nous la dit un de nos enquêtées « ... j'utiliser une clé internet pour mes raisons personnelle... »

Tableau N°6 : les difficultés rencontrées lors de l'utilisation des technologies

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
<b>non</b>	<b>08</b>	-« non j arrive à manipuler toute la technologie en plus c est mon domaine d'étude »  -« j ai pas de difficultés dans l'utilisation de ces technologies pour moi c est une question d'habitude »
<b>Oui</b>	<b>04</b>	-« oui des fois quant on nous instaure un nouveau logiciel je passe par l'assistance avant ».  « oui pour les logiciels je trouve des difficultés mais pour la manipulation non j ai eu une formation dans ce sens »
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Le tableau ci-dessus montre que (04) cadres trouvent des difficultés lors de l'utilisation des technologies, suite aux arguments avancés par les enquêtes qui confirment qu'il existe des difficultés « oui des fois quand on nous instaure un nouveau logiciel, je passe par l'assistance avant ».

Nous notons une fréquence de quatre (08) personnes ont répondu qu'ils ne trouvent pas de difficultés lors de la manipulation des

technologies suite a leurs affirmations « non j arrive à manipuler toute la technologie en plus c'est mon domaine d'étude », « j ai pas de difficultés dans l'utilisation de ces technologies pour moi c'est une question d'habitude ».

La majeure partie de nos enquêtées ne trouvent pas de difficultés parce qu'ils ont eux des formations dans ce sens comme il ya l'assistance qui leur porte de laide avant d'instaurer des logiciels sur leurs poste de travail.

**Tableau N° 7: les moyens qui permet de travailler en dehors des lieux de travail habituel**

<b>Catégories de réponses</b>	<b>Fréquences</b>	<b>Arguments</b>
<b>Pc</b>	<b>07</b>	-« le pc est indispensable parce que je prend mon travail sur une clé USB »  -« le pc en premier lieu un outil indispensable pour le travail »
<b>Portable</b>	<b>03</b>	-« j appelle pour prendre l avis des collègues »  -« j appelle pour la confirmations des certaine information »
<b>Autres</b>	<b>02</b>	-« j ai quelque liens sur face book de certaine collègues et je prends leurs avis »
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Conformément aux données, ce tableau représente les moyens qui permettent de travailler en dehors des lieux de travail habituel nous remarquons, que la majorité des employés au nombre de (07) confirment qu'ils utilisent le pc pour travailler en dehors des lieux habituels de travail suite a leurs réponses « le pc est indispensable parce que je prends mon travail sur une clé USB », « le pc en premier lieu un outil indispensable pour le travail ».

Ensuite avec une fréquence de trois (03) ont répondu le moyen qui leurs permettent de travailler on dehors du bureau est le portable suit a l'argument avancé : «j appelle pour prendre l avis des collègues... », « J appelle pour les confirmations de certain information », Suivi d'une fréquence de (02) deux personnes qui ont déclarés qu'ils utilisent d'autre moyens « j ai quelque liens sur face book de certains collègues et je prends leurs avis ».

Les différents moyens que les cadres utilisent dans leur travail en dehors des lieux habituels du travail et le pc pace qu'ils prennent leur travail sur un support (clé USB) pour le finir a leurs domiciles.

Mais aussi le portable qui leurs facilite la communication et leurs travail toute en prenant des avis a l aide de ce dernier, comme en peut trouver d autres moyens comme la face book qui est un lieu de rencontre et de travail en groupe.

**Tableau N°8 : l'utilisation de la messagerie professionnelle à des fins personnelles**

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
<b>Non</b>	<b>09</b>	-« Jai deux messagerie une propre au travail et une autre pour ma vie en dehors du travail »  -« la messagerie professionnelle je l'utilise pour les courriers et les emails professionnelle et pour ma vie personnelle Jai une autre messagerie »
<b>oui</b>	<b>03</b>	-« Jai une seule messagerie je l'utiliser pour le travail et ma vie personnelle »  -«oui parce que j ai un problème avec les mots de passe je les oublie c est pour ca j ai une seule messagerie pour. le travail et ma vie personnelle »
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Dans ce tableau, on constate que la plupart de nos enquêtes approuvent qu'ils n'utilisent pas la messagerie professionnelle pour des fins personnelles avec une fréquence de (09) avec leurs réponses «la messagerie professionnelle

je l'utilise pour les courriers et les emails professionnelles et pour ma vie personnelle J'ai une autre messagerie », Par contre (03) personnes nous affirment le contraire « J'ai une seule messagerie je l'utiliser pour le travail et ma vie personnelle ».

L'utilisation d'Internet ou de la messagerie professionnelle sur le lieu de travail pour des raisons personnelles, Ces activités permettent aux cadres de gérer une partie de leur vie personnelle depuis leurs lieux de travail.



Tableau N° 9: Consultation des emails à la maison

Catégories des réponses	Fréquences	Arguments
<b>Oui</b>	<b>09</b>	-« oui souvent même deux a trois fois par jour quant je suis en week-end quant j attend des réponses le la part de quelqu'un »  -« Oui presque chaque jours »  -« Oui souvent parce que on m envoi du travail sur mes emails »
<b>Non</b>	<b>03</b>	-« non je ne consulte pas j ai même pas une messagerie professionnelle »
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Les résultats de ce tableau montrent que la majorité des réponses de nos enquêtés qui renvoient à neuf (09) fréquence sur 12, confirment qu'ils consultent les emails a la maison suite a leurs réponses « oui souvent même deux a trois fois par jour quand je suis en week-end quand j'attends des réponses

de la part de quelqu'un », « Oui souvent parce que on m'envoi de travail sur mes emails », et une fréquence de trois (03) affirment leurs consultation aux emails « non je ne consulte pas j ai même pas une messagerie professionnelle ».

À consultation et le traitement des emails professionnels le soir, pendant le week-end, pendant les congés, à la maison, travail en débordement ne nécessite pas l'utilisation de TIC mais ces dernières tentent à augmenter cette forme de porosité de temps professionnel et temps personnel.

### **3. Analyse et interprétation de la deuxième hypothèse**

Nous analyserons dans cette partie «Le télé travail qui est l'un des facteurs qui permet la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des cadres ».

**Tableau N° 10: une politique ou un dispositif de respect du délai de travail**

<b>Catégories de réponses</b>	<b>Fréquences</b>	<b>Argument</b>
<b>Non</b>	<b>12</b>	-« non parce que les cadres n ont pas des heures supplémentaires on a des heure irrégulières »  -« on travail jusqu'à se que on fini notre travail même on des réunions qui se tienne avec le directeur après 16h30 »
<b>oui</b>	<b>00</b>	
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Le renseignement pris de ce tableau, montre que la totalité des enquêtés confirment qu'il n existe pas de dispositif de respect de délais de travail avec une fréquence (12) suite a leurs réponses « non parce que les cadres n'ont pas des heures supplémentaires mais plus tôt des heures irrégulières », « on travail jusqu'à se que on finisse notre travail même on 'a des réunions qui se tiennent avec le directeur après 16h30 ».

La charge de travail des répondants est relativement importante et les conduits à travailler au-delà des horaires légaux, la durée de travail des répondants oscillent entre 40 et 50 heures par semaine, les horaires de départ de travail sont relativement stables, à une exception près, les cadres quittent leurs lieu de travail entre 19h et 20h. On constate donc une relative homogénéité de la durée de travail des cadres.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Genin Emilie, La porosité des temps chez les cadres. Proposition d'un modèle d'interactions entre temps personnel et temps professionnel, Humanities and Social Sciences, HEC PARIS, French, 26 juin 2007, p190.

Tableau N°11 : le travail en dehors des lieux habituels de travail

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
<b>A domicile</b>	<b>05</b>	-« oui je travail a mon domicile parce que on a des surcharge de travail » -« oui parce que on est soumis à des délais on doit remettre notre travail a temps »
<b>Le soir</b>	<b>02</b>	« Je travail le soir quant je dois remettre mon travail a la première heure le lendemain ou j ai une réunion »
<b>Le week-end</b>	<b>02</b>	-« quant j ai une charge de travail ou des travaux urgent des exceptions et je fais ce travail le week-end »
<b>Les vacances ou congés</b>	<b>02</b>	-« je travaille pendant mes congés parce que mon intérim n arrive à tout faire et je dois travailler et quant je repens mon travail je vais avoir une surcharge »
<b>Autre</b>	<b>01</b>	-« même quant je suis en formation a m appelle soit pour prendre des avis ou même pour régler des problèmes »
<b>total</b>	<b>12</b>	-

D'après ce tableau, nous remarquons que la plupart des enquêtés affichent une fréquence de cinq(05) ils travaillent a leurs domicile « oui je travail a mon domicile parce que on 'a des surcharges de travail », et une fréquence de deux (02) démontre qu'ils travaillent le soir «Je travail le soir quand je devais remettre mon travail a la première heure du lendemain ou j'ai une réunion ».

Avec une fréquence de deux (02)qui travaillent les week-ends « quand j'ai une charge de travail ou des travaux de exception, je fais ce travail le week-end » et avec une fréquence de deux (02) qui travaillent lors des congés et les vacances «je travaille pendant mes congés parce que mon intérim n'arrive pas à tout faire et je dois travailler et quand je reprend mon travail je vais avoir une surcharge »et une fréquence de (01) qui travaille durant les formations « même quand je suis en formation on m'appelle soit pour prendre des avis ou même pour régler des problèmes ».

Les communications professionnelles pendant le hors travail sont également très irrégulière, l'irrégularité et la relativité imprévisible de travail.

Le travail à la maison ne correspond pas exactement à un débordement de travail sur la vie personnelle mais plutôt à un arrangement local pour articuler le travail et les activités familiales.

Tableau N°12 : La pratique du télétravail

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
<b>Domicile</b>	<b>05</b>	-« oui je prends et je travaille à la maison souvent pour le finir mon travail »
<b>Voiture</b>	<b>04</b>	« Lors des réunions à Constantine je fais une petite lecture avant de rentré en réunions »  « Quant c est un travail à remettre au directeur j organise mon travail avant de le remettre »
<b>Pendant les formations</b>	<b>02</b>	« Quant je suis en formation on m appelle pour faire un travail et je le fait et je le remets en même temps »
<b>Autres</b>	<b>01</b>	« Grace a la 3G j envois des emails et je reçois en même temps quant je suis en déplacement »
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Le tableau ci-dessus montre que une fréquence de cinq (05) personnes ont répondu qu'ils pratiquent le télétravail a domicile « oui je prends

et je travaille a la maison souvent pour finir mon travail », Suivi d'une fréquence de (02) deux personnes qui pratiquent le télétravail durant les formations « Quand je suis en formation on m'appelle pour faire un travail et je le fait ,je le remets en même temps »,et une fréquence de quatre (04) qui exercent le télé travail en voiture « Lors des réunions à Constantine je fais une petite lecture avant de rentré en réunions », et une fréquence de un (01) qui pratique le télétravail pendant le déplacement « Grace a la 3G j'envois des emails et je reçois en même temps quand je suis en déplacement ».

Le travail en débordement a été définie comme le travail informel, irrégulier et le travail en débordement a été défini comme le travail informel, irrégulier, effectué par les cadres à leurs domicile ou en mobilité (à l'hôtel, dans les transports, etc....), le soir, le week-end, ou pendant leurs congés il s'agit de travail informel et irrégulier effectué à l'extérieur des locaux de l'entreprise ou des autres lieux.

Le télétravail comme forme dominante de l'activité (une méthode de réalisation de travail dans laquelle la part la plus significative de temps de travail s'effectue à domicile, au moyen de TIC).



**Tableau N°13 : appeler après le travail**

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
<b>Oui</b>	<b>08</b>	« j appelle pour prendre des avis et la confirmation sur le travail »  « J appelle mes collègues dans le cadre du travail et même j'ai des collègues qui sont mes amis je les appelle aussi mais pour des raisons personnelles »
<b>Non</b>	<b>04</b>	« moi j appelle pas mais je reçois des appels »  « je reçois de appelle de mes collègues pour des raisons professionnelles
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Les résultats de ce tableau montrent que la majorité des réponses de nos enquêtés qui renvoient à huit (08) fréquence sur 12, confirment qu'ils appellent leurs collègues après le travail « « J'appelle mes collègues dans le cadre de travail et même j'ai des collègues qui sont mes amis je les appelle aussi mais pour des raisons personnelles », « j'appelle pour prendre des avis et

la confirmation sur le travail » suivi d'une fréquence de quatre (04) qui n'appellent pas après le travail « moi j'appelle pas mais je reçois des appels ».

Le portable est outil de travail à distance qu'on utilise pour prendre des avis ou bien pour les confirmations au travail et facilite la communication dans les deux sens soit pour le travail ou bien pour d autre raisons personnelle entre collègues.

Tableau N°14 : réception des appels après le travail

Catégories de réponses	Fréquences	Argument
<b>Collègues</b>	<b>06</b>	-« je reçois des appels de la part des agents »  « comme je vous est dis j ais des collègues qui sont mes amis ils m appeler toujours »
<b>Directeur /Supérieur hierchique</b>	<b>04</b>	-« mon supérieur hier chique m'appelle pour le travail ou les réunions »  -« mon supérieur m appelle une fois et moi j étais en congé pour le travail bien sur et je me suis présenter le plus normalement du monde
<b>Clients</b>	<b>02</b>	« Je reçois des appelle des clients comme je suis charger de la clientèle »
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Ce tableau nous indique que la partie majeure de nos cadres avec une fréquence de quatre(04) reçoivent des appels de leurs directeurs « mon supérieur m'appelle une fois et moi j étais en congé pour le travail bien sur et je me suis présenter le plus normalement du monde » et une fréquence de six(06)

qui reçoivent des appels de leurs collègues suite aux arguments avancer « comme je vous est dis j'ai des collègues qui sont mes amis ils m'appellent toujours », « je reçois des appels de la part des agents » et en dernier lieu une fréquence de deux(02) qui reçoivent des appels de la part de leurs clients « Je reçois des appelle des clients comme je suis charger de la clientèle » .

Les communications professionnelles le soir, le week-end, ou pendant les congés, Le fait de se mettre ainsi à disposition pour son travail, constitue bien une interférence des activités liées au travail sur les activités liées au hors travail.

**Tableau N° 15: l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle**

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
<b>Non</b>	<b>07</b>	<p>-« non puisque le travail me suit même a la maison et tout ce que je programme dans ma vie et selon mon travail »</p> <p>-« même nous on est des être humains on a des familles, des enfants mais l'équilibre dont vous parler n'existe pas en Algérie mais peu être ailleurs »</p>
<b>Oui</b>	<b>05</b>	<p>« oui elle favorise un certain équilibre pour ces fonctionnaires ou elle leurs procure certaine conventions avec les clinique' école, activités de loisir »</p> <p>-« pour moi je ne trouve pas de problèmes il ya un certain équilibre puisque je trouve toujours un temps pour ma vie personnelle »</p>
<b>Total</b>	<b>12</b>	-

Les données de ce tableau démontrent l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle avec une fréquence de (05) cinq réponses qui confirment qu'il ya un équilibre entre c'est deux vies « pour moi je ne trouve pas de problèmes il ya un certain équilibre puisque je trouve toujours un temps pour ma vie personnelle »,

«Oui elle favorise certain équilibre pour ces fonctionnaires ou elle leurs procure certains conventions avec les cliniques' école, activités de loisir » contrairement a une fréquence de sept (07) qui infirment qu'il ya un équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle «non puisque le travail me suit même a la maison et tout ce que je programme dans ma vie et selon mon travail », « même on 'est des être humains on 'a des familles, des enfants mais l'équilibre dont vous parlez n'existe pas en Algérie mais peut être ailleurs ».

Trouver un équilibre satisfaisant entre vie au travail et vie hors-travail est un défi permanent : les équilibres sont précaires, rien n'est jamais assuré, La question de l'articulation et de l'équilibre vie familiale / vie professionnelle se pose avec acuité du fait de ces nouvelles tensions au travail et hors-travail, de la difficulté à contrôler ces nouveaux risques familiaux et professionnels.

Nous nous intéresserons en premier lieu aux rôles de l'individu en tant que père ou mère de famille d'une part et en tant que cadre d'une organisation d'autre part, à la confrontation et à l'éventuelle articulation de ces rôles. Cette question de l'articulation se pose à tous les cadres au fur et à mesure de leur vie familiale et professionnelle.

Malgré cela, le temps manque de plus en plus ; les activités sont de plus en plus désynchronisées et les emplois du temps craquent de partout.

Il envahit des plages horaires de plus en plus étendues, le travail s'est aussi accéléré ; il s'effectue souvent dans l'urgence<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>Aubert N., Le culte de l'urgence, la société du temps, Paris, Flammarion, 2003.p.101-105.

## Discussion des hypothèses

---

### Discussion des hypothèses

Suite à ce qu'on a obtenu de l'enquête sur le terrain, et le résultat de nos entretiens avec les cadres on est arrivé à confirmer que le développement des TIC dans le monde professionnel des cadres affaiblit les frontières entre travail et hors travail.

Avant d'avoir ces résultats, il est indispensable de connaître comment TIC affaiblit les frontières entre travail et hors travail.

Le tableau N°4, N°7 et N°11 répond parfaitement à notre première hypothèse, dans le quatrième tableau qui traite « TIC utilisé lors du travail », les réponses des enquêtés adhèrent positivement à notre supposition, car les enquêtés ont répondu de la manière dont les technologies de l'information et de la communication ont un aspect positif en confirmant qu'elles favorisent un climat idéal pour un meilleur rendement interne et externe, ainsi elle permettent d'accéder à des informations le plus rapidement possible.

Le tableau N°7 démontre directement que notre première hypothèse peut être confirmée grâce aux réponses obtenues, dans ce tableau on trouve que nos enquêtés témoignent que leur travail s'effectue en dehors des lieux habituels du travail grâce au TIC ainsi que facilite la communication c'est à dire c'est un facteur qui a un impact sur la logique du travail.

Le tableau N°11 a un appui considérable sur notre première supposition, car ce dernier traite le télétravail et tous les moyens utilisés lors du travail hors entreprise.

Nos interviewés trouvent que les TIC sont un outil indispensable, du fait qu'elles facilitent le travail et la classification des informations et qui aident à l'accélération de l'exécution des tâches à l'intérieure qu'à l'extérieure de l'entreprise.

## Discussion des hypothèses

---

L'usage des TIC, dans l'entreprise augmente les liens sociaux. Le quasi totalité des cadres témoignent, que les TIC assurent un meilleur échange rapprochant les uns aux autres raccourcissant la distance, rendant la communication facile, et le contact entre eux plus rapide.

L'implantation des TIC est très large dans la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia (Sonelgaz) a intégré plusieurs moyens techniques (logiciels, systèmes...) tous les services sont touchés par les TIC, les cadres qu'on a interviewé considèrent que les TIC sont une nécessité pour l'accomplissement des tâches.

Suite à ce qu'on a obtenu de l'enquête sur le terrain, les résultats de nos entretiens avec les cadres, on peut estimer et confirmer que Le télé travail est l'un des facteurs qui permet la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des cadres.

D'ailleurs, pour la deuxième hypothèse, les tableaux N° 12, N°13 confirment cette dernière. Le résultat est adéquat à notre conjecture, Dans le Tableau N°12 on a pu montrer que le télétravail s'effectue à domicile, pendant les formations, en voiture. Et il s'exerce à travers le TIC qui facilite le travail en dehors des lieux habituels, à n'importe quel moment et n'importe quel lieu.

Enfin pour le tableau N°13 ou, on traite le portable comme moyen de pratique du télétravail, à travers ce qu'on a collecté, et les résultats de l'enquête sur le terrain on a constaté réellement que, grâce au mobile, le travail s'effectue le soir, le week-end et pendant les congés.

Nos deux hypothèses ont été bien évidemment confirmées grâce au résultat de notre enquête, soit pour le développement des TIC dans le monde professionnel des cadres, qui affaiblissent les frontières entre travail et hors travail,



## **Discussion des hypothèses**

---

Le télé travail est l'un des facteurs qui permet la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des cadres.

### Conclusion

Pour achever notre modeste contribution, il paraît important de préciser que les technologies de l'information et de la communication ont un impact majeur sur la vie professionnelle et personnelle.

Dont nous avons analysé les sources et les conséquences de la relation entre la vie professionnelle et familiale (personnelle) qui sont conflictuelles, où on a essayé de trouver des solutions au désenchantement du travail, les résultats d'une recherche réalisée au sein de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia, sur les cadres, montre l'implication des TIC dans leur vie professionnelle et les temps sociaux qui caractérisent leur quotidien.

A la fin de notre recherche, il est utile de rappeler la question principale de notre thématique « Quel sont les tensions temporelles, renoncement, inégalités que les cadres confrontent dans leur vie professionnelle et personnelle ? » « Quel sont les effets du développement des TIC sur le temps de travail des cadres ? » nous avons eu l'occasion d'étudier le développement des TIC sur le temps de travail des cadres de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia

Ainsi de confirmer nos hypothèses de recherche :

- Le développement des TIC dans le monde professionnel des cadres affaiblissent les frontières entre travail et hors travail
- télé travail est l'un des facteurs qui permet la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des cadres.

## Conclusion

---

Les objectifs de cette recherche étaient, rappelons le, de mieux connaître les caractéristiques et les mécanismes à l'œuvre dans le brouillage des frontières entre temps personnel et temps professionnel chez les cadres.

Pour décrire, caractériser, mesurer et expliquer ce phénomène, nous avons développé le concept de porosité des temps.

L'analyse des résultats qualitatifs permet de déterminer quatre grands types de porosité des temps qui sont : la porosité des temps de communication, le travail à domicile, la porosité des temps structurelle et la gestion de la vie personnelle. Parmi les déterminants de ces différents types de porosité des temps, nous avons pu identifier des éléments de l'environnement de travail, du rapport au travail et des ajustements entre le travail et le hors travail.

## Ouvrages Thématique

1. AUBERT( N) Le culte de l'urgence, la société malade du temps, Flammarion, Paris, 2003.
2. BEN HENDA Mokhtar et TONYE Emmanuel, TIC et éducation en Afrique : application, recherche et perspective, édition L'Harmattan, Paris, 2011.
3. BENNETT Jon, ET ZHANG Hui, Worst-case Fair Weighted Fair Queueing. Proceedings of IEEE INFOCOM, (version Française), San Francisco, Mars 1996.
4. BOULIN Jean Yves, working time in the new social and economy context, Octares, Toulouse, 2001.
5. COUTROT Thomas, Innovation et stabilité des emplois, étude réalisé pour le commissariat général du plan et présentée 17 Janvier 2002.
6. DE MENTHON Sophie, Mieux utiliser le téléphone : accueil, vente, Prise de rendez-vous, négociation, 2édition Eyrolles, Paris, 2012.
7. GILBERT Patrick, TIC et changement organisationnel, Université Paris 1, panthéon-Sorbonne, Paris, 2001.
8. KESSOUS Janine, METZGER Jean-Daniel , Le travail avec les technologies de l'information, édition Lavoisier, Paris ,2005.
9. LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, Management de système d'information, 11eme édition, Pearson, paris 2010.
10. LE BOEUF Claude, La fin du Groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur, édition, Le Harmattan, Paris2002.
11. LE GOFF Jacques, Pour un autre Moyen Age : temps, travail et culture en Occident, Gallimard, Paris ,1977.
12. MERCURE Daniel, Les temporalités sociales, Edition L'Harmattan, Paris ,1995.
13. MOREL Pierre, Du télétravail au travail mobile un enjeu de modernisation de l'économie française, paris, 2006.
14. MULLENDERS Andrés, e-DRH : Outil de gestion innovant. La théorie-Les progiciel le cadre juridique, De Boeck Université, Bruxelles2009.

15. PAQUET Philippe, Information, communication et management dans l'entreprise : quels enjeux ?, édition L'Harmattan, Paris, 2008.
16. PERRETI Jean-Marie, Gestion des ressources humaines, 15 ème édition Vuibert, Paris ,2008 .
17. RICCIO Pierre-Michel et BONNET Daniel, Management des technologies organisationnelles, édition Presses des Mines, Paris, 2009.
18. VALENNDUC Gérard et VENDRAMINE Patricia,Le travail à distance dans la société de L'information, édition EVO, Bruxelles, 1997.
19. VERONNEAU Pierre, Technologie de l'information avancée pour experts comptables, édition la presse de l'université Laval, Québec, 2004.

### **Ouvrages méthodologiques**

1. ANGERS Maurice, Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, Casbah, Université d'Alger, 1997.
2. BERTHIER Nicole,les techniques d'enquête en sciences humaines et sociales méthode et exercices corrigés, 2eme édition, Armand colin, paris, 2006.
3. GRAWITZ Madeleine,lexique des sciences sociales, 7edition, Dalloz, 2000.
4. PAILLE Pierre et MUCCHIELI Alex,l'analyse qualitative en sciences humaines et sociales, 2eme édition, Armand colin, Paris, 2005.

### **Dictionnaires**

1. AKOUN André, ANSART Pierre, dictionnaire de sociologie, Le Robert et le Seuil, Paris 1999.
2. ALAIN Bruce, Dictionnaire de l'économie et sciences sociales, novembre 2005, France, p465.
3. BOUDON Raymond et AUTRES, dictionnaire de sociologie, édition Larousse, paris, 2003

## REVUES

1. BOURDIEU Pierre, « La société traditionnelle Attitude à l'égard du temps et conduite économique », in sociologie du travail, 1963.
2. FLICHY patrice, « Genèse du discours sur la nouvelle économie aux États-Unis », in Économie de Internet, n° 52, octobre 2001.
3. GOLLAC Michel et MANGEMATIN Vincent , MOATTY Frédéric , et FORAY David , MAIRESSE Jean , « A quoi sert donc l'informatique », in revue d'études de cas, innovations et performances, approches interdisciplinaires, Éditions des Hautes études en sciences sociales, 1999.
4. JOUËT Josiane, « Relecture de la société de l'information », in communication et lien social, édition Descartes / la villette, Paris, 1992.
5. KOSSEK Janine ET METZGER Jean-Daniel, “Work-no work boundary management profiles: A person-centered approach”, in Journal of Vocational Behavior, New York, 2002.
6. LASFARGUE Yves, ”le télétravail: cadres et enjeux d'une organisation”, in travail et changement, N°353, Lyon, 2014.
7. THEEVE NE Maurice, « Vie professionnelle, Vie privée et développement personnel », in Revue française de gestion, édition d'Organisation, Paris été 2001.
8. TREMBLAY Daniel-Gabrielle, « Le télétravail : les avantages et inconvénients pour les individus et les défis pour la gestion des RH », in Revue de gestion des ressources humaines, n° 43, 2001.

## RAPPORTS ET JOURNAUX

1. BIGOT Reni, "Baromètre de la diffusion. Des nouvelles technologies en Franc." in: Rapports du CREDOC, N°220, France, Novembre 2001
2. DUNCOMBRERichard et HEEKS Richard, « Technologie de L'information et de la communication un manuel pour les entrepreneurs des pays en voie de Développement », in Rapport d'étude N° 14 international Institute for communication and développement, Avril 2003.
3. KLEINTristan et RATIER Daniel, L'impact des TIC sur les conditions de travail, centre d'analyse stratégique, France, 2012.
4. TREMBLAYDaniel-Gabrielle,conciliation emploi-famille et temps sociaux, presses de L'université du Québec,Canada, 2008

### Références électroniques :

1. BERARD Denis, Le télétravail en question : analyse critique à partir de 10 cas d'entreprises, ANACT, 2002, Document numérisé disponible sur le lien <http://www.anact.fr/pdf/teletravail.pdf>
2. KOLSI Mohamed, JAMOSSI Dora, conciliation de la vie privée et vie professionnelle,<http://www.memoireonline.com> /01/10/3125/m\_ ISG Tunis - Maitrise ORH 2007.

## Mémoires

1. GENIN Emilie, Temps de travail, temps personnel : peut-on parler 'une temporalité poreuse, Mémoire de DEA, Université Paris I Panthéon Sorbonne.2002
2. Wilfrid Azan-Graico,Compétence des contrôleurs de gestion, utilisation d'ERP et impératif technologique, une analyse empirique, Faculté de Sciences Economiques et de Sciences Juridiques de l'université de Haute Alsace, [wilfrid.azan@univ-nancy2.fr](mailto:wilfrid.azan@univ-nancy2.fr), Submitted on 5 Déc. 2010



**Université Abderrahmane mira de Bejaia**  
**Faculté des lettres et science humaines**  
**Départements des sciences humaines et sociales**  
**Option : organisation et travail et RH**

**Sous le thème :**  
**Porosité du temps de travail et temps de hors travail**  
**Des cadres à l'ère des TIC**

**Etude de cas :** de la société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est / Direction de distribution de Bejaia

Réaliser par :

M.elle boucherba lila

M.elle bouzelmat kahina

Encadré par :

M.Oussaidane Yassine

Madame, Monsieur

Dans le cadre la préparation de notre mémoire master en science humaine et sociale option sociologie du travail et des ressources humaines sous le thème :

**Porosité du temps du travail et temps hors travail des cadres a l'ère des TIC**

L'objectif de cette étude est de comprendre comment la vie professionnelle et vie personnelle interagissent dans l'emploi du temps des cadres.

Au-delà du travail théorique préalable sur lequel s'appuie cette recherche scientifique il est indispensable de pouvoir tester les hypothèses et le modèle de recherche auprès de cadres dans des entreprises.

Cette partie empirique constitue le cœur même de la recherche. En termes de contraintes, cette enquête représenterait pour votre entreprise le temps nécessaire à interviewer un échantillon de 5 à 10 cadres.

Je tiens à préciser que l'anonymat le plus strict sera respecté à la fois pour la société et pour les personnes interrogées.

En vous remerciant par avance de votre aide, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

## **Guide d entretien**

### **Les données personnelles des enquêtés**

1. Age
2. Etat matrimoniale
3. Niveau d'instruction

### **TIC et problématique de l'éclatement du temps travail et temps hors travail**

4. Quelles technologies de l'information et de la communication utilisez-vous dans votre travail (Ordinateur, portable ? Téléphone, mobile ? Internet, Intranet
5. Vous arrive-t-il d'utiliser Internet sur votre lieu de travail pour des raisons personnelles ? Et comment vous les utilisez ?
6. Quel sont les difficultés rencontrés lors de l'utilisation de ces technologies ?
7. Quel sont les moyens qui vous permettent de travailler en dehors des lieux de travail habituel ?
8. Vous arrive-t-il d'utiliser votre messagerie professionnelle à des fins personnelles ?
9. Consultez-vous vos emails à la maison ?

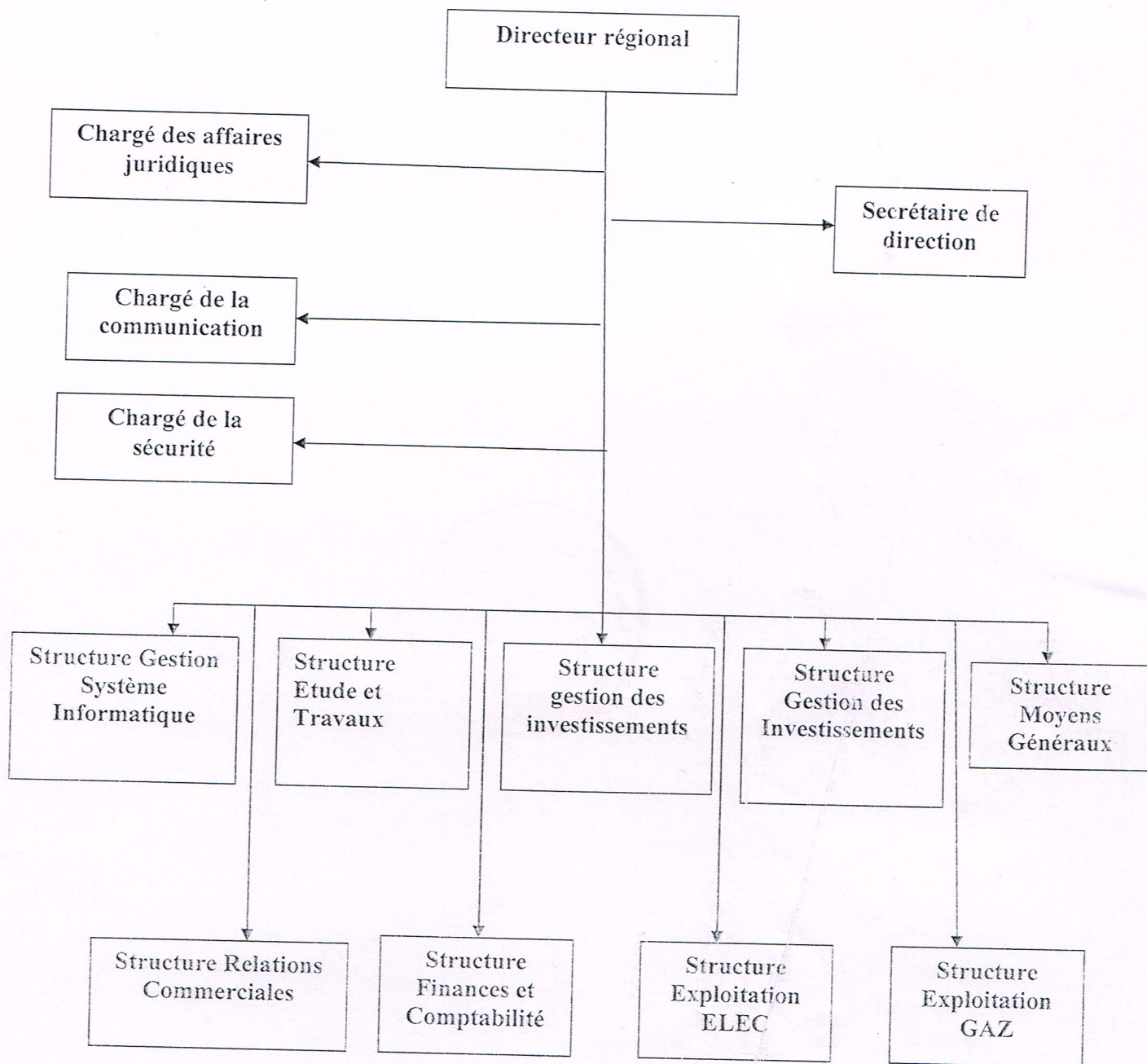
### **Télétravail et la question de conciliation du temps personnel et temps professionnel**

10. Existe-t-il une politique ou un dispositif de respect du délai de travail (pour éviter le trop long horaire) ?
11. Vous arrive-t-il de travailler à votre domicile ? Le soir, Le week-end, Pendant vos vacances Pour quelles raisons ?
12. Pratiquez-vous le télétravail ?
13. Vous arrive-t-il d'appeler par vos collaborateurs, collègues, supérieurs après le travail ? (Le soir, le weekend)

14. D'une manière générale, estimez-vous que votre entreprise favorise-t-elle l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

## Annexe 4

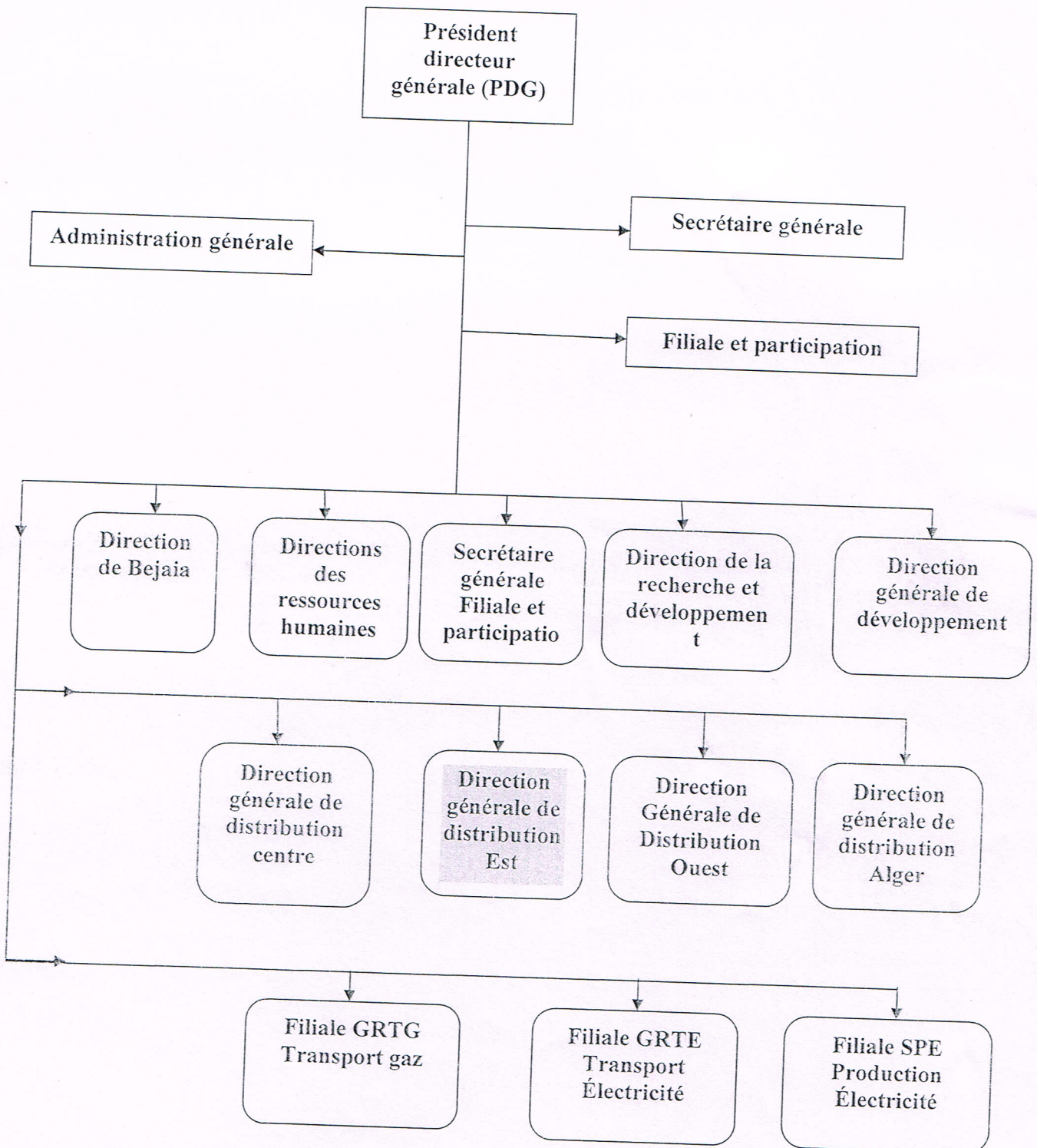
## Organigramme de la direction régionale (Bejaia)



Source : documents interne de l'entreprise

## Annexe 3

## Organigramme de la direction générale de SONELGAZ



Source : document interne de l'entreprise.

# Introduction

# Le cadre méthodologique



# Le Nomadisme et la pratique du Télétravail

# Le sommaire

Les généralités des  
Technologies  
Information et de la  
Communication

# Liste bibliographiques

# **Présentation de l'organisme d'accueil**

Analyse et  
Interprétation  
des résultats

# Annexes

# Conclusion