

**UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA**

**FACULTE DES SCIENCE HUMAINES ET SOCIALES**

**DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES**

**MEMOIRE DE FIN DE CYCLE**

En vue de l'obtention du diplôme de Master en sociologie

Option : Sociologie du Travail et des Ressources Humaines

**THEME :**

**L'impact des NTIC sur la gestion des employés**  
**Cas pratique : l'entreprise AMIMER ENREGIE**  
**Bejaia**

**Réalisé par :**

**MR: ZADRI TARIK**

**MR: SALHI FARID**

**Encadré par :**

**MR: CHERAITIA Mohammed**

**Année universitaire : 2013 / 2014**

# REMERCIEMENT

**AFIN DE RENDRE HOMMAGE À TOUS QUI NOUS ONT AIDÉ À RÉALISER  
CE**

**TRAVAIL, IL NOUS EST PARTICULIÈREMENT AGRÉABLE D'EXPRIMER  
NOTRE**

**RECONNAISSANCE LA PLUS SINCÈRE :**

**ON TIENT À REMERCIER EN PREMIER :**

**LES SAVANTS ET LES CHERCHEURS SCIENTIFIQUES QUI ONT  
BEAUCOUP TRAVAILLÉ**

**POUR LA SCIENCE AFIN DE NOUS ÉCLAIRER NOTRE IGNORANCE.**

**ET À TOUS CEUX QUI NOUS ONT ENCOURAGÉS ET AIDÉS DANS NOTRE  
CURSUS UNIVERSITAIRE ET DANS NOTRE MODESTE TRAVAIL.**

# DÉDICACE

-JE DÉDIE CE MODESTE TRAVAIL À :

- ✓ A TOUTE MA FAMILLE ;
- ✓ A TOUS MES AMIS ;
- ✓ A TOUS LES MALADES DU MONDE A QUI JE SOUHAITE PROFONDÉMENT DE MON CŒUR UNE GUÉRISON.
- ✓ AUX DÉFUNTS QUI SONT TRÈS CHÈRES POUR MOI.

Z. TARIK

## *Dédicace*

*Je dédie ce modeste travail :*

*À mes très chers parents et à ma grand-mère*

*À mes chères frères et sœurs*

*À tous mes amis*

*À tous ceux qui me sont chères.*

*farid*

# **SOMMAIRE**

## **Introduction**

### **La partie théorique**

#### **Chapitre 1 : le cadre méthodologique**

|   |    |
|---|----|
| 1. raison du choix du thème et l'objet de la recherche..... | 1  |
| 2. les études antérieures.....                              | 4  |
| 3. la problématique .....                                   | 6  |
| 4. les hypothèses de la recherche .....                     | 9  |
| 5. définition des concepts .....                            | 11 |
| 6. la méthode et techniques d'enquête.....                  | 16 |

#### **Chapitre 2 : communication et les NTIC**

|   |    |
|---|----|
| 1. Généralité sur l'information et la communication .....       | 19 |
| 2. Les théories de la communication .....                       | 26 |
| 3. Généralité sur les NTIC .....                                | 28 |
| 4. les caractéristiques et filières des TIC .....               | 34 |
| 5. Les types et outils des TIC .....                            | 36 |
| 6. Appropriation des TIC et le changement organisationnel ..... | 51 |

#### **Chapitre 3 : Généralité sur la GRH**

|   |    |
|---|----|
| 1. introduction générale sur la GRH ..... | 52 |
| 2. définition de la GRH .....             | 53 |
| 3. les objectifs de la GRH .....          | 55 |
| 4. fondement généraux de a GRH .....      | 56 |
| 5. les activités de la GRH .....          | 61 |

## **La partie pratique**

### **Chapitre 4 : présentation de l'organisme d'accueil**

- 1. historique de l'entreprise ..... 73
- 2. Domaine d'activité de l'entreprise.....74
- 3. l'organigramme de l'entreprise.....75
- 4. Les missions de chaque service.....76

### **Chapitre 5 : analyse et interprétation des résultats**

- 1. analyse de la quête d'information ..... 77
- 2. L'impact et le développement des NTIC sur l'efficacité de la communication au sein de l'entreprise .....95
- 3. Impact des TIC sur les relations interpersonnelles .....99

## **Conclusion**

## **Liste bibliographique**

## **Annexes**

## LISTE DES TABLEAUX

|  |    |
|--|----|
| <b><u>Tableau N° 1</u></b> : comparaison par fonction principale .....   | 31 |
| <b><u>Tableau N° 2</u></b> : la répartition des éléments de l'échantillon selon le sexe .....  | 78 |
| <b><u>Tableau N° 3</u></b> : la répartition des éléments de l'échantillon selon l'âge .....  | 78 |
| <b><u>Tableau N° 4</u></b> : la répartition des éléments de l'échantillon selon le niveau d'instruction .....  | 79 |
| <b><u>Tableau N° 5</u></b> : la répartition des éléments selon la catégorie professionnelle .....  | 80 |
| <b><u>Tableau N° 6</u></b> : la répartition des éléments de l'échantillon selon les différents services .....  | 81 |
| <b><u>Tableau N° 7</u></b> : l'utilisation de TIC selon la catégorie professionnelle .....   | 82 |
| <b><u>Tableau N° 8</u></b> : l'utilité des TIC avec le niveau d'instruction .....  | 83 |
| <b><u>Tableau N° 9</u></b> : répartition des éléments de l'échantillon selon le rythme de travail avec la catégorie professionnelle .....                      | 84 |
| <b><u>Tableau N° 10</u></b> : répartition des enquêtés selon l'influence des TIC sur une nouvelle dynamique du travail avec la catégorie professionnelle ..... | 86 |
| <b><u>Tableau N° 11</u></b> : répartition des enquêtés selon l'utilisation des logiciels avec le niveau d'instruction .....                                    | 87 |
| <b><u>Tableau N° 12</u></b> : répartition des enquêtés selon l'accès à l'information est plus facile avec le niveau d'instruction .....                        | 88 |
| <b><u>Tableau N° 13</u></b> : les TIC et la facilitation de communication entre les groupes .....  | 89 |
| <b><u>Tableau N° 14</u></b> : l'influence des TIC sur une nouvelle dynamique .....   | 91 |
| <b><u>Tableau N° 15</u></b> : l'utilisation des logiciels .....  | 92 |
| <b><u>Tableau N° 16</u></b> : influence des TIC sur le climat de travail .....   | 94 |

## **Liste des abréviations**

**SI** : Système d'information.

**SIRH** : Système d'information des ressources humaines.

**ERP** : Entreprise resource plannig.

**TIC** : Technologie de l'information et de communication.

**NTIC** : Nouvelle technologie de l'information et de communication.



# Introduction générale

## Introduction générale

---

Depuis la fin du XX<sup>ème</sup> siècle, notre société subit de profond bouleversement dus à l'avènement de l'ère de l'information. De nombreuses études montrent que les pays développés consacrent environ 20% de leur PIB à des activités directement liés à la production et à la distribution de l'information.

Les organisations sont aujourd'hui consciente que leurs avenir est tributaire des connaissances et de savoir faire des acteurs de leurs organisations.

La communication est un avantage pour l'entreprise, notons que ce qui fait la force d'une organisation est surtout la circulation de l'information pertinente.

Plusieurs moyens techniques et humains peuvent contribuer à une communication meilleure, notamment par la gestion des connaissances et l'exploitation des outils technologiques de l'information et de la communication.

Le terme organisation désigne en sociologie « un ensemble de règle durable orientée vers une fin commune et plus au moins matérialisée par un lieu. », ou bien une association d'individu construite pour structurer les coopérations et induisant par la même une répartition des rôles de chacun des acteurs, un système de communication est une hiérarchie qui pose les rapports de pouvoir, elle englobe : l'identité au travail, la culture de l'entreprise et les formes d'organisations.

La notion de l'organisation est liée intimement à la faculté de pouvoir communiquer, ou la circulation de l'information soit descendante (hiérarchie vers les salariés), ou ascendante (les salariés vers la hiérarchie), la circulation de l'information se faite par les moyens classique tel que : les notes de services, boîte au lettre..., mais avec le développement de la technologie et de l'informatique notamment le développement des logiciels, l'intranet et l'extranet remplacent les moyens classiques ( papier) au sien de l'établissement.

Cependant, les entreprises Algérienne procèdent à une adaptation de plus en plus remarquable des NTIC, pour être compétitive par la diversification de leurs réseaux de distribution afin d'élargir leur clientèle et d'agir fortement devant la concurrence et cela n'est possible que si les relations de la communication organisationnelle est efficace.

C'est le cas de l'entreprise AMIMER ENERGIE qui se situe à la wilaya de Bejaia, elle fait partie du groupe AMIMER, elle se spécialise dans la fabrication des groupes électrogène civile ou militaire et en centrale électrique, grâce à la performance de son outil de production et misant sur les compétences de son personnel, AMIMER POWER GENERATION, fabrique et installe les groupes électrogènes, met en œuvre son expertise d'ingénierie, pour répondre aux besoins croissants de ses clients et propose des prestations après vente, et la pièce de rechange, tous ces services travaux en collaboration et échanges des informations par l'utilisation de nouvelle technologie de l'information et de la communication comme l'intranet, l'internet et l'extranet et les téléphones portables<sup>1</sup>.

Tout au long de cette recherche, nous essayons dans un premier temps de découvrir si elle intègre les nouvelles technologies ensuite, on va identifier ses dernières ainsi que leurs impacts sur la gestion des employés.

Autour de notre thème « l'impact des NTIC sur la gestion des employés » que nous avons développé en suivant un plan « qui est un ensemble construit et raisonné des étapes qui seront suivies, soit dans la phase de recherche, lors de la phase de rédaction, il contient des chapitres qui constituent autour d'un cadre méthodologique, théorique et pratique<sup>2</sup>. »

La première partie porte sur le cadre théorique, contient le chapitre méthodologique dans lequel on décrit les démarches suivies pendant la

---

<sup>1</sup> [http://www.amimer.com/new\\_apg/fr/index.php](http://www.amimer.com/new_apg/fr/index.php)

<sup>2</sup> Mathieu GUIDÉE, **Méthodologie de la Recherche**, Nouvelle Edition Revue et Augmentée, P21.

## Introduction générale

---

recherche, le deuxième chapitre se fait sur la communication organisationnelle et l'introduction des NTIC dans l'entreprise, le troisième chapitre contient l'effet des NTIC sur la performance de l'organisation.

La seconde partie de notre étude est la partie pratique qui est devisée en deux chapitres : dans le premier nous donnerons les particularités de l'étude sur le terrain, dans le deuxième, nous procéderons à l'analyse et l'interprétation des données, puis à une synthèse des résultats, ensuite on terminera notre recherche par une conclusion générale.

# **Partie théorique**

# **Chapitre 1 :**

## **Le cadre méthodologique**

Depuis longtemps, l'Homme travaille avec des moyens de bases, tels que le papier, le télégraphe puis le téléphone et le fax. Mais avec l'évolution des technologies, il découvre de nouveaux moyens comme par exemple : l'internet. Ces derniers offrent plusieurs services aux professionnels, comme aux particuliers. A titre d'exemple, passer des commandes, acheter ou vendre un produit, etc. Donc notre travail se focalise justement sur ces nouvelles technologies d'information et de communication pour déterminer leurs rôles et leurs utilités au sein d'une entreprise.

## **1. Raison de choix du thème et l'objet de la recherche :**

### **1.1. Raison du choix du thème :**

Parmi les motifs majeurs du choix de ce thème de recherche, nous citons ce qui suit :

- ✓ Savoir si les technologies d'information et de communication (TIC) créent de meilleures conditions de travail pour l'entreprise, de plus s'elles jouent un rôle dans son fonctionnement et sa bonne performance ;
- ✓ Déterminer la préoccupation majeure des entreprises mondiales sur les, nouvelles technologies de l'information et de la communication(NTIC) qui sont considérées comme des outils indispensables pour le fonctionnement et le succès des entreprises ;
- ✓ Pour voir l'importance des TIC sur le changement qui apparait dans l'entreprise et leurs influences sur le niveau des employés ainsi que dans la diffusion de l'information.
- ✓ Acquérir des connaissances dans le domaine de la gestion des ressources humaines, plus particulièrement ce système d'information et de communication dans l'organisation ;
- ✓ Acquérir plus d'information et de connaissance dans le domaine qui nous servira dans notre vie professionnelle ;

- ✓ Présenter une vision globale sur l'efficacité de la communication organisationnelle par les nouveaux outils d'informations et de communications dans l'organisation de l'entreprise et l'innovation dans la fabrication des produits ;
- ✓ Faire connaître l'importance des NTIC dans la mise en relation des individus dans les entreprises industrielles.

### **1.2. Objectif de la recherche :**

Tout travail intellectuel doit être déterminé par des objectifs, afin de bien situer la recherche. Pour notre investigation, les desseins sont les suivants :

- ✓ Savoir si l'entreprise AMIMER ENERGIE intègre les NTIC dans son fonctionnement, étant donné que la technologie numérique est le nouveau processus dynamique dans le partage et la circulation des informations ;
- ✓ Développer plus de connaissances sur la communication organisationnelle véhiculée par les NTIC et voir leurs influences sur les esprits du personnels de l'entreprise ainsi que de la clientèle ;
- ✓ Montrer à l'organisation l'importance des NTIC qui vont la permettre d'augmenter ses parts du marché et de la clientèle dans un délai précis, aussi de mieux faire face à la concurrence ;
- ✓ Démontrer la situation de travail liée à l'introduction des nouveaux outils de communication dans les entreprises Algériennes concernant les enjeux d'organisations industrielles et les relations professionnelles ;
- ✓ Découvrir les relations professionnelles existantes dans l'entreprise à savoir : les relations entre les acteurs internes, entre employés, entre employés et employeur et enfin, avec la clientèle, en utilisant les TIC pour voir si elles améliorent la performance de l'entreprise.



**1.3. Le déroulement de l'enquête :**

Notre recherche comprend deux périodes : la première au mois de janvier 2014 qu'on a consacré pour réalisation de la pré-enquête, dans le but de cerner la problématique de notre recherche, ainsi que les hypothèses par des entretiens libres avec les responsables de service DRH, ainsi quelques utilisateurs des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

La deuxième période, après avoir précisé l'objet et l'échantillon d'étude, on a commencé au début de mois de Février jusqu'au le mois de Mars, une durée de 30 jours consacré pour la réalisation de cette recherche qui est finalisée par la distribution des questionnaires au prés de la population concernée.

**1.4. Constitution de l'échantillon d'étude :**

Le choix de l'échantillon est lié à l'objet d'étude et aux variables des hypothèses. Il est constitué de 34 enquêtés dont 14 cadres, 08 maitrises et 12 exécutants, alors qu'auparavant l'échantillon prévu est de 50 personnes mais 16 personnes parmi les 50 nous ont répondu « désolé, on n'a pas de temps ».

**1.5. Les difficultés rencontrées :**

- Le manque d'encadrement au sein de l'université qui est totalement une négligence absolue dont l'étudiant est désorienté.
- Les FORUM de la fin d'année à l'université sont vraiment sans importance car difficilement de trouver une entreprise ou effectuer le stage pratique.
- La difficulté d'accéder aux informations dans l'entreprise.

- L'ignorance du personnel des stagiaires en petite durée car ils sont toujours occupés.
- Difficilement qu'on a pu distribuer les questionnaires grâce à l'intervention d'un cadre qu'on connaît sinon on n'aurait même pas pu collecter les 34 questionnaires.
- En faite du début jusqu'à la fin que des obstacles.

## **2. les études antérieures :**

Parmi les études réalisées sur le thème de ce présent mémoire, nous citons trois. Commençant, selon l'année de réalisation, par la plus ancienne pour arriver ensuite à la plus récente.

La première est l'étude du chercheur Guy Justin MOUMBE en 2005, pour un grade de Doctorat en économie et finance à l'Université de Yaoundé II SOA (Cameroun).

La thèse est intitulée comme suit : « *diffusion des TIC et performance de l'entreprise Camerounaise* » : cas des EMP de la ville de Yaoundé, cette étude est réalisée auprès d'un échantillon de 35 entreprises multifactorielles (EMP).

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

MOUMBE, dans sa première hypothèse relative à l'adoption de temps d'exécution de tâches, a constaté, selon ses recherches, qu'elle n'est pas significative à cause de l'absence de formation des personnes qui utilisent ces technologies. Concernant sa deuxième hypothèse, portant sur la variable d'augmentation de la clientèle, l'auteur est arrivé au résultat suivant : plus les établissements micro finance s'informatisent, ce qui permet d'augmenter leurs compétence ; plus ils augmentent leurs clientèle d'une manière significative. Le chercheur a confirmé entièrement son hypothèse. Il affirme que les technologies

de l'information et de la communication ont un aspect positif sur la performance des entreprises en générale et les entreprises des services en particulier<sup>1</sup>

La deuxième est celle d'Abdelkader Rachedi en 2006, pour un grade de magister en science économique à l'université de SAIDA (Algérie).

Le chercheur a mené une étude sur « *l'impact des NTIC sur l'entreprise* » au sein de la société SONELGAZ de la wilaya de SAIDA, auprès d'un échantillon constitué de 77 cadres (toutes catégories confondues), dont l'objectif principal est de montrer que ces technologies d'information et de communication apportent des nouveautés au sein des entreprises Algériennes.

D'après lui, les entreprises Algériennes d'aujourd'hui sont à la recherche des idées nouvelles qui permettent d'atteindre la performance et l'efficacité dans le développement des technologies d'information et de communication, de modifier la vitesse des échanges commerciaux et d'imposer à l'entreprise Algérienne actuelle un autre rythme de travail et de réaction. Elles sont considérées comme une nouvelle culture de partage d'information, de communication et de coordination des activités.

L'entreprise améliore considérablement sa productivité par la dérégulation des temps, l'évaluation des comportements des individus, la réduction de l'espace et l'externalisation des activités en dehors des frontières habituelles de l'entreprise<sup>2</sup>.

La troisième étude est celle de Ghynel Ngassi Ngakegnien 2010, intitulée « *l'impact des NTIC sur le tissu productif des biens et services au Maroc* ». Dans la catégorie : économie et finance pour un grade d'ingénieur d'état en statistique et économie. C'est dans l'objectif de mettre en évidence l'impact de ce secteur et son importance dans le développement économique et social du Maroc, que son travail est réalisé. Cela est fait selon un échantillon de 500

---

<sup>1</sup> <http://www.memoireonline.com/07/09/2259/Diffusion-des-TIC-et-performance-des-entreprises-Camerounaises-cas-des-EMP-de-la-ville-de-Yaoundé.html>

<sup>2</sup> <http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m-l'impact-des-TIC-sur-l'entreprise0.html>

entreprises dans différents domaines. Il a conclu, d'après le terrain, que la capacité qu'occupe le Maroc dans le secteur des technologies de l'information pourrait contribuer largement à l'amélioration de certains indicateurs du pays et surtout l'indice du développement humain. Elles permettent de promouvoir les affaires et d'améliorer les conditions de vie des citoyens. Il est possible avec l'essor de la téléphonie mobile et de l'internet qui ont marqué un changement notable au niveau des entreprises : des méthodes d'enseignements, des moyens d'échange d'information au Maroc<sup>3</sup>.

**Remarque :**

Nous avons choisi les études qui ont été réalisées en Afrique. Cela n'est pas fortuit, mais par sélection, car ces pays comme le Cameroun et le Maroc sont les plus proche de notre pays malgré quelques déférences qui ne sont pas remarquables par rapport aux pays développés.

D'après ces études, on remarque que les investissements dans les NTIC sont augmentés au cours de ces dernières années. Cependant, la majorité des entreprises ont un niveau moyen d'adoption des TIC, mais ils essayent d'améliorer les proportions, car ils ont pris conscience de leurs utilités.

**3. Problématique :**

Les entreprises économiques évoluent actuellement dans un environnement d'affaire où la communication s'impose comme une fonction de base, car elle permet à la société d'échanger des informations et de vivre au quotidien.

A cet effet, la communication organisationnelle s'inscrit dans un objet d'optimisation de la demande et l'offre de l'information, en vue d'une meilleure motivation et coordination entre les membres du personnel interne et externe de

---

<sup>3</sup> <http://www.memoireonline.com/10/10/4051/Impact-des-TIC-productif-biens-srvices.html>

l'entreprise. C'est dans ce sens, que « l'information représente les reçoit ; elle a une valeur réelle (ou perçue) pour ses décisions et ses actions »<sup>4</sup>

Face à la nature évolutive du travail, les possibilités d'intégration des nouveaux outils de communication et de transmission des informations et le climat concurrentiel sont des raisons impérieuses pour l'appropriation des NTIC par l'entreprise.

Le problème qui se pose est d'ordre sociologique et non technique, car toutes les entreprises se préoccupent de l'intérêt et de la finalité des besoins que les TIC remplissent ; il est en terme relationnel organisationnel, que les investissements dans les nouvelles technologies doivent valoriser le capital humain pour répondre à ces enjeux en identifiant les écarts entre les besoins en compétence et les ressources disponible.

Donc il s'agit de maintenir des relations efficaces, que ce soit à l'intérieure ou à l'extérieure de l'entreprise, de recevoir, de fabriquer, d'acheter, de vendre ou de distribuer. Les TIC ont un impact considérable sur tous les aspects de l'activité de l'entreprise.

Elles sont définies comme : « *l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatique et de la télécommunication* »<sup>5</sup>.

Cependant, le développement de la nouvelle économie dépend de la connaissance et de la nouvelle créativité de l'être humain. Pour cette raison, l'entreprise englobe les ressources humaines qui représentent les personnes comme une source stratégique. A ce sens, MELISSA Saadoune affirme que « *les organisations sont appréciées non seulement en fonction de leurs produits ou de*

---

<sup>4</sup> AIAZAR.C.Separls, **contrôle de gestion, manuel et application**, -6<sup>ème</sup> édition, Danod, Paris, 2004, P 48.

<sup>5</sup> BRUNO Hennief et MAURICE Imbert, **DRH, tirez partie des technologies**, 2002, P 22.

*leurs machines mais en fonction de la main-d'œuvre à générer des connaissances* »<sup>6</sup>.

L'amélioration de la gestion des employés de l'entreprise n'est possible que si le personnel est bien satisfait en matière d'information et de communication. Psychologiquement, il est vrai qu'un individu qui se sent considéré dans son entreprise cela lui donne l'occasion de fournir plus d'efforts et d'augmenter ses impressions qui ne peuvent être que performantes pour l'entreprise.

A cet effet, l'entreprise AMIMMER ENERGIE qui est spécialisé dans la fabrication et de l'installation des groupes électrogène de toutes puissances, a pris connaissance de l'importance des NTIC qui leur appariaient nécessaire pour la réussite d'une politique d'organisation.

Mais l'exploitation du potentiel des outils numériques, implique nécessairement une évolution des méthodes de travail, car le recours aux TIC ce n'est pas uniquement de l'utiliser mais aussi apprendre à travailler autrement. C'est-à-dire, en coopération et en interaction avec les autres en tirant profits de ses fonctions diverses.

De même, c'est le fonctionnement des entreprises dans leur organisation et leurs processus que les TIC produisent leurs effets. La question qui se pose c'est de savoir s'il s'agit d'une évolution ou révolution. À savoir les applications sous forme d'internet, de relation avec les partenaires, la production, les achats et sans doute pour la gestion des ressources humaines afin de démontrer leur impact en terme de performance organisationnel.

Toute recherche doit être fondée sur une problématique centrale par rapport au sujet. Cette dernière est : *« la formulation d'une question centrale concernant ce qui pose le problème dans le sujet traité. Elle est autour*

---

<sup>6</sup> MELISSA Saadouné, **avec le temps**, édition d'organisation, Paris, P 102.

*d'hypothèse de recherche qui permettent de saisir les enjeux et la portée de la question pour le domaine concerné* »<sup>7</sup>. Donc l'objectif principal consiste à répondre aux questions suivantes :

### **3.1. Question principale :**

Dans quelles mesures l'introduction des NTIC améliore-t-il l'efficacité de la gestion des employés dans l'entreprise AMIMER ENERGIE ?

### **3.2. Questions spécifiques :**

- Quelles sont les NTIC qui sont intégrés et leurs objectifs dans l'entreprise ?
- Est-ce que les NTIC est un vecteur de développement des relations interpersonnelles ?

## **4. les hypothèses de la recherche :**

D'une manière générale, une hypothèse est une réponse provisoire à la question de recherche qui est issue de la théorie dans une démarche hypothético-déductive. Elle permet de canaliser les données recueillies sur le terrain. Marie Fabienne Fortin l'a définie comme un : *«Enoncé formel qui prédit la ou les relations attendues entre deux ou plusieurs variables, c'est une réponse plausible au problème de recherche* »<sup>8</sup>. Selon BRUNO Deshaies : *«au fond, l'hypothèse est un monde de raisonnement qui part d'un a priori, d'une affirmation ou d'une proposition qu'il s'agira par la suite de confirmer ou d'infirmer* »<sup>9</sup>. Tandis que Madeleine Grawits l'a définie comme une : *«proposition de réponse à la question posée. Elle tend à formuler une relation entre des faits significatifs. Même plus au moins précise, elle aide à sélectionner*

---

<sup>7</sup> Mathieu GUIDERE, **méthodologie de la recherche**, édition Ellipes, marketing, Paris, 2004, P 04.

<sup>8</sup> François DEPELTEAU, **la démarche d'une recherche en science humaine**, édition de Book université rue des minimes 39, B-1000, Bruxelles, 2005, P 162.

<sup>9</sup> Ibid.

*les faits observés. Ceux-ci rassemblés, elle permet de les interpréter, de leur donner une signification »<sup>10</sup>.*

Pour notre investigation, nous formulons, à notre problématique, les hypothèses suivantes :

#### **4.1. Hypothèse principale :**

- Les NTIC facilitent la gestion et la circulation de l'information pertinente entre le personnel de l'organisation.

#### **4.2. Les sous hypothèses :**

- L'entreprise a introduit des technologies d'information et de communication les plus nécessaires tel que, l'internet et l'intranet.
- Les NTIC garantissent la dimension humaine dans les relations interpersonnelles.

#### **4.3. Discussions des hypothèses :**

##### **4.3.1. Hypothèse principale :**

A partir de l'hypothèse principale, nous essayerons de démontrer l'impact des NTIC qui ont introduit de nouvelles méthodes de travail et du fonctionnement de l'entreprise avec des conséquences performantes sur leur organisation de travail, d'innovation, de gestion et d'élargissement des relations avec les différents interlocuteurs, en utilisant ces technologies numériques.

##### **4.3.2. Les sous hypothèse :**

Dans la première sous hypothèse, on va démontrer d'une part, toutes les nouvelles technologies qui sont induites dans l'entreprise telle que l'internet et l'intranet. D'une autre part, leur importance.

---

<sup>10</sup> Madeleine GRAWITS, méthode des sciences sociales, 11<sup>ème</sup> édition d'organisation, Paris, 2002, P 27.



Dans la deuxième, nous allons vérifier s'il y a vraiment cette relation humaine entre le personnel.

## **5. définition des concepts :**

### **5.1. Les nouvelles technologies de l'information de la communication :**

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication représentent des technologies informatiques qui contribuent à une véritable révolution socioculturelle, surtout leurs applications dans le champ économique.

D'ailleurs ces technologies ne sont plus vraiment nouvelles, d'où le nom de TIC.

L'avènement principal des TIC et sans contexte le réseau internet qui ouvre notamment la voie à la société de l'information, au micro-organisme humain et au commerce électrique.

Les NTIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance des NTIC est due notamment à la convergence de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel. Cette convergence génère une multitude de nouvelles possibilités. C'est en quelque sorte notre rapport à l'information, au temps et à la distance qui est changé. Comme le chemin de fer à rapprocher les villes et par ce fait même, les populations, les NTIC abolissent à leur tour de nouvelles frontières. Dans le monde de l'enseignement, cela entraîne l'arrivée de nouveaux outils qui donnent la possibilité d'améliorer les pratiques actuelle et de développer de nouvelles solutions pour faire face aux défis d'aujourd'hui.

On assiste présentement à une certaine démocratisation des NTIC puisqu'elles sont maintenant accessibles à tous ceux qui ont équipés d'un ordinateur personnel net d'un modem, le nombre de personne ayant accès augmente donc de manière très importante depuis les dernières années. Ce qui

n'est pas sans effet sur l'ensemble de la société, le monde de l'éducation et celui de l'information professionnelle et technique en particulier.

Dans le secteur de l'éducation et de la formation, qui constitue à la fois un terrain fertile pour l'implantation des NTIC et puissant moteur de développement de ces mêmes NTIC, l'intégration de celles-ci se révèle un défi de première importance pour la formation professionnelle et technique<sup>11</sup>

## **5.2. Technologie :**

C'est « la combinaison de ressources, de connaissances et de techniques qui permet à une organisation de créer un produit ou un service. La concurrence entre la structure et la technologie est un élément majeur de succès de l'organisation »<sup>12</sup>.

Le concept technologie désigne aussi l'ensemble des techniques, méthodes et outils basés sur des mécanismes technologiques et qui sert à l'analyse et l'étude des objets d'une façon automatique. Il s'agit de mettre en œuvre toutes les règles fondamentales pour la fabrication des produits.

## **5.3. Information :**

L'information n'est plus seulement un additif au savoir faire de l'entreprise mais devient un élément de grande valeur (ajoutée) et elle se définit comme « toute communication ou représentation d'une connaissance (ensemble de données, opinion, faits) transmise par n'importe quel média textuel, numérique, graphique, narratif, sonore, cartographique ou audiovisuel »<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> <http://www.amba.fr/definition-ntic-ref00653.html> encyclopédie de web.

<sup>12</sup> MéliSSa SAADOUN, op.cit.p 156.

<sup>13</sup> Philippe BAUMARD, Jean-Andre BENVENUTI. Compétitive et système d'information, paris, 1998, p 134.

L'information se définit aussi comme « le système nerveux de toute organisation. Sans elle est difficile de réussir quoi que se soit. Le cout de sa manipulation et de son traitement et particulièrement important »<sup>14</sup>.

#### **5.4. La communication :**

- Au sens économique : « c'est l'ensemble des techniques et moyens lui servant à se présenter elle-même afin d'améliorer son image »<sup>15</sup>.
- Au sens sociologique : «la communication est les mécanismes par lequel les relations humaines existent et se développent »<sup>16</sup>.

#### **5.5. Gestion des ressources humaines :**

P. Roussel<sup>2</sup> en donne la définition suivante :

« La G.R.H. est l'ensemble des activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise. L'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints, la G.R.H. aura pour mission de conduire le développement des R.H. en vue de la réalisation des objectifs de l'entreprise. La G.R.H. définit les stratégies et les moyens en RH, les modes de fonctionnement organisationnels et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise. »

#### **5.6. Entreprise**

C'est un terme économique, non reconnu en droit, assez flou car englobant des situations des écrites très diverses. Elle est définie de multiples manières.

Une définition courante, mais peu précise, consiste à considérer une entreprise comme un acteur économique produisant des biens et des services pour d'autres

---

<sup>14</sup> Michael SCOTT. MORTON. Technologies de l'information et transformation de l'organisation, édition d'organisation, paris, 1995, p10.

<sup>15</sup> NGOHANE P et autre, dictionnaire de gestion, armand colin, paris, 1996, p 43.

<sup>16</sup> Famelly NUGU YAN-THANH, la communication :une stratégie au service de l'entreprise, Economca, paris, 1991, p 24.

acteurs en dégagant des bénéfiques. Cette première définition est à nuancer et à compléter pour faire ressortir les caractéristiques fonctionnelles de toute entreprise au-delà de la diversité apparente.

Le terme « entreprise » est issu d'une politique macro-économique qui cherche à définir des typologies (par taille, par secteur, etc....) avec une finalité bien plus descriptive qu'analytique car il n'y a pas de réelle préoccupation pour la dynamique interne propre à chaque entreprise. L'objectif est bien plus de décrire le fonctionnement général de l'économie que d'aider à la gestion.

**Exemple :** les entreprises sont regroupées par branche d'activité selon le produit fabriqué ; elles produisent des biens et services dont les consommateurs ultimes sont les ménages.

### **5.7. Organisation**

Mais le terme le plus générique et plus adapté à la gestion est « organisation », car il englobe la dimension interne de l'entreprise et sa mission « externe ».

La définition proposée par S.P.Robbins<sup>17</sup> peut être retenue : une organisation est un ensemble de moyens structuré constituant une unité de coordination ayant des frontières identifiables, fonctionnant en continu en vue d'atteindre un ensemble d'objectifs partagés par les membres participants. Une organisation est donc essentiellement un cadre structuré pour une action, ce qui permet de regrouper toutes les formes d'entreprises.

Les deux éléments essentiels de l'organisation sont d'une part, l'ensemble structuré de tous les moyens et, d'autre part, la coopération nécessaire des membres de l'organisation, acteurs de son fonctionnement.

Toute organisation se caractérise par :

---

<sup>17</sup> S.P.Robbins, Théorie des organisations, Prentice Hall, 1987.

- Une division et une coordination des tâches et des activités,
- Une formalisation des règles et des procédures de fonctionnement,
- Une hiérarchie relative,
- Une stabilité relative.

### **5.7.1. La nécessité de l'organisation :**

Toute action d'une certaine ampleur ne peut se faire sans un minimum d'organisation, soit parce que les actions à exécuter sont nombreuses et doivent être exécutées dans un certain ordre, soit parce que plusieurs individus (ou plusieurs services) doivent collaborer pour réaliser une même opération.

### **5.8. Relation :**

On confond souvent relation et communication. Pour la psychologie sociale, la communication est un des modes d'expression de la relation, c'est un moyen à travers lequel des relations se construisent et se développent.

La relation fait référence à quelque chose de plus fondamentale ; c'est une caractéristique de notre être en tant qu'il se définit comme lien à autrui. Dans ce sens, on pourrait dire de manière un peu sommaire que l'être humain c'est de la relation, parce que, comme nous allons le voir plus loin, il est psychologique et social, c'est-à-dire marqué par rapports qu'il entretient avec les autres<sup>18</sup>.

### **5.9. Relation interpersonnelle :**

La forme la plus directement observable de la relation est ce qu'on appelle la relation interpersonnelle ; elle met l'accent sur le type d'échanges établis essentiellement entre deux ou plusieurs personnes et sur les sentiments éprouvés à l'égard d'autrui dans cette situation<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Gustave NICOLAS-FISCHER, *recherche en soins infirmiers*, n°56, p 4.

<sup>19</sup> Ibid, p5.

## 6. La méthode et techniques utilisées :

### 6.1. La méthode utilisée :

Pour qu'un chercheur puisse mener à bien son enquête et arriver à des résultats les plus pertinents, il doit penser aux moyens à utiliser à chacune des étapes de sa recherche, et ce sera bien sur sa méthodologie qui est définit par Maurice Angers comme « l'ensemble des méthodes et techniques qui orientent l'élaboration d'une recherche et qui guident la démarche scientifique »<sup>20</sup>.

Autrement dit la méthodologie de recherche est « un ensemble de choix permettant de contrôler la qualité du processus de découverte et de retenir, au regard des critères scientifiques de validité et de fiabilité, les méthodes de recherche appropriées au problème à traiter »<sup>21</sup>.

La nature de thème de recherche nécessite d'employer une méthode d'analyse démonstrative dite aussi **quantitative** qui permet de déterminer l'existence du phénomène qui est les NTIC et analyser leurs effets sur le rendement et la productivité de l'entreprise. Cette méthode représente aussi un moyen efficace de tester les hypothèses de recherche.

Elle se définit comme « celle qui recueille des informations compatibles d'un élément à un autre parmi l'ensemble des éléments et que cette compatibilité entre les informations, c'est elle qui permet après de faire des statistiques et d'une manière générale l'analyse quantitative des données »<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Maurice ANGERS, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Casbah, Alger, p 58.

<sup>21</sup> Ibid, p 58.

<sup>22</sup> Raymond BOUDON, les méthodes en sociologie, paris, P.U.F, 1997, p 31.

**6.2. Les techniques d'enquête :**

« La technique de recherche est un ensemble de procédés et d'instrument d'investigation utilisés méthodologiquement »<sup>23</sup>.

Les techniques d'enquête mises en œuvre dans la réalisation de cette recherche sont les suivantes :

**6.2.1. La pré-enquête :**

Elle est une étape très importante dans notre recherche, elle nous a permis de mieux connaître le terrain d'investigation. Cette enquête est déroulée au sein de l'entreprise AMIMER ENERGIE à SEDOUK (Bejaia) pour recueillir plus d'information sur le sujet à traiter, mais aussi de cerner et choisir la méthode de recherche, poser la problématique et formuler les hypothèses.

**6.2.2. L'observation :**

Toutes les sciences sont orientées vers la vérification de ses suppositions dans la réalité et l'observation s'avère indispensable à toute recherche. A cet effet on a utilisé cette technique dans l'investigation du terrain de recherche pour son efficacité dans la collecte des données.

A travers les différents facteurs observés comme la méthode de travail, les moyens par lesquels la communication entre les salariés et la clientèle s'effectuent.

Dans le cadre de cette enquête on a suivi trois étapes d'observation :

Premièrement, il s'agit de remarquer ; alors on a aperçu l'existence des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise.

---

<sup>23</sup> Maurice ANGERS, op, cit, p 58.

Deuxièmement, de reconnaître c'est-à-dire on a identifié le degré de connaissance de manipulation de ses outils numériques. Et enfin le sens qu'on donne à l'observation c'est l'évaluation du phénomène d'étude qui est l'effet des nouveaux outils d'information et de communication sur la fluidité des informations entre le personnel et la relation interpersonnelle dans le service.

### **6.2.3. Le questionnaire :**

Vu la nature de cette étude qui est quantitative on a opté pour la technique du questionnaire ; qui est un ensemble de question dont l'ordre doit formuler un instrument de mesure valable. Cette technique est utilisée auprès des individus, qui nous permettent de les interroger de façon directe et de faire un prélèvement quantitatif pour trouver des relations mathématique, chiffrées comme il a dit HERVE Fenneteau, le questionnaire « vise principalement à recueillir des informations standardisées permettant d'effectuer des analyses quantitatives »<sup>24</sup>.

Les questions posées doivent traduire l'objectif de la recherche et susciter chez les individus interrogés des réponses sincères et claire afin de pouvoir traduire fidèlement l'attitude de l'enquêté.

Afin de répondre statistiquement au thème de recherche, le nombre de question à formuler est de 30 questions ; qui seront soit (fermé, ouverte ou semi ouverte).

Elles sont répartie en trois axes : le premier est relatif aux donnés personnelles tel que : le sexe, le niveau d'instruction, le poste.....

Le deuxième axe est relatif aux NTIC utilisé et leurs apports dans l'entreprise MIMER ENERGIE.

Le dernier axe est relatif à l'impact des NTIC dans l'organisation.

---

<sup>24</sup> Fenneteau HERVE, enquête = entretien et questionnaire, édition DUNOD, France, 2002, p 15.



**Chapitre 2 :**  
**La communication et les**  
**NTIC**

## 1. Généralité sur l'information et la communication

### 1.1. L'information

#### 1. L'information dans l'entreprise :

L'information dans l'entreprise est l'ensemble de la mise en forme et la diffusion des renseignements techniques, économiques et sociaux qu'il est nécessaire, utile ou opportun de porter à la connaissance de tous ou une partie du personnel pour permettre à chacun de mieux voir l'entreprise, de s'y mieux situer, d'améliorer son action et de l'aider à davantage prévoir l'avenir<sup>1</sup>

A notre époque, l'information a pris une ampleur considérable, renforcée par les moyens puissants de diffusion : la presse, l'édition, la radio, le film. L'entreprise ne peut rester indifférente aux événements, du monde dont elle est un élément actif, elle doit suivre l'évolution de son économie, les mouvements politiques et sociaux, les progrès scientifique et technique, tout en maintenant en fonctionnement un réseau interne de transmission apte à aider l'exercice du commandement et la parfaite connaissance de la portée de chaque tâche.<sup>2</sup> Le chef doit informer les subordonnés des objectifs à atteindre « l'information descendante », il doit réciproquement être renseigné sur le travail accompli et s'informer de l'état d'esprit du groupe auquel il commande « information Ascendante ». En outre il doit recevoir, le plus rapidement possible et sans que ses subordonnés fassent écran autour de lui, les renseignements que les services ont pu recueillir sur l'extérieur sur : clients, fournisseurs, administration, conjoncture.

Si l'information est incomplète, ou mal présentée, il est à craindre que des échanges de communication peu contrôlables s'établissent entre voisins de travail et comportent des éléments erronés ou tendancieux préjudiciables à

---

<sup>1</sup> DURAND Anthony, DARTIGUES Stéphane et ROCHE Gaëtan, la communication d'entreprise, Université de Perpignan via Dominitia Institut Jacques Maillot – Licence 2005/[http://WWW.memoireonline.com/O6/07/497/m\\_la-communication-d-entreprise1.html](http://WWW.memoireonline.com/O6/07/497/m_la-communication-d-entreprise1.html).

<sup>2</sup> NGUYEN THANH Fannely, La communication, un stratégie au service de l'entreprise, édition Economica, Paris, 1999, p 55.

L'activité et à une bonne intégration. Or une bonne information est difficile, elle doit à la fois être limitée aux transmissions nécessaires au but poursuivi et D'autre part, rester assez large afin de ne pas susciter l'inquiétude que peuvent éprouver des individus ou des groupes placés dans une atmosphère sentant le secret.

## **2. Les sources de l'information :**

L'information peut être formelle ou informelle, on en tire deux sources :

- **Interne** : reprisant toute information qui est publié au sien de l'entreprise comme les comptes rendus de mission et les rapports, le journal interne de l'entreprise, les boites à idées etc.
- **Externe** : ou peut être formelle comme les études, colloques, brevet, ouvrages films industriels, catalogue de produits, rapports d'activités<sup>3</sup>

## **3. Le rôle de l'information :**

- L'information dans une entreprise permet de faciliter la prise de décision (diminue le risque et l'incertitude),
- Elle est considérée comme un instrument de liaison avec l'environnement (communication avec les clients, fournisseur.....).
- Elle est aussi un facteur de motivation des salaries et même un facteur d'efficacité avec le quotidien de l'entreprise (traitement de commandes par exemple).<sup>4</sup>

## **4. Les qualités de l'information**

La qualité de l'information se définit généralement par 5 critères :

---

<sup>3</sup> AUDIGIER Guy, DECAUDIN Jean Marc, communication et publicité, édition, Dunod, Paris, 1992, P 19.

<sup>4</sup> Liliane et autres, communication des entreprise stratégies et pratiques 2eme édition, Armond collin, , paris, 2006 ,P 95.

- **La pertinence** : l'information est pertinente lorsqu'elle constitue un facteur de choix, améliore la qualité des décisions, pose un problème nouveau, ouvre des opportunités.
- **La fiabilité** : pour fonder une décision correcte, il faut que l'information soit fiable, c'est à dire conforme à la réalité (leçon d'objectivité).
- **La disponibilité** : l'information est une denrée périssable. La valeur de l'information pour l'entreprise, dépend donc beaucoup des délais de collecte, de transmission et de traitement des données. Une information trop tardive n'a pas de valeur et entraîne des coûts plus moins importants.
- **La confidentialité** : la valeur de l'information, comme celle de tous les biens, dépend de sa rareté. Si un concurrent obtient des informations détenues par une entreprise (fichier clients), celles-ci perdent une grande partie de leur valeur. Par ailleurs des règles déontologiques imposent de ne pas divulguer certaines informations à des tiers (domaine médical par exemple).
- **La valeur** : l'information pourra être valorisée en fonction de son contenu (volume d'informations que contient un message), son degré de synthèse, son degré de précision (qualité)... L'acquisition de l'information n'a d'intérêt que dans la mesure où sa valeur est supérieure à son coût (coûts engagés pour acquérir l'information). 5

---

<sup>5</sup> DIEMER Arnaud, économie d'entreprises, Définition et analyse des entreprises, P 15.

2.Liliane et autres, communication des entreprise stratégies et pratiques 2eme édition, Armond collin, , paris, 2006 ,P 95.

## 1.2. La communication

**1. Définition de la communication** : pour M.H Westphalen « communiquer, c'est de bâtir un capitale confiance fondé sur la valeur de l'entreprise, sur sa compétence, et un capital sympathie permettant à l'entreprise d'être choisie, appréciée et défendue »<sup>6</sup>

- **La communication interne** : c'est « la gestion du flux d'information à l'intérieur de l'entreprise l'enjeu pour l'entreprise est de canaliser, de les traiter de façon à les diriger vers leurs utilisateurs »<sup>7</sup>.

- **La communication externe** : « elle doit tenir compte de comportement afin de s'adapter à leurs nouvelles exigences, un consommateur n'achète plus seulement un produit pour ses qualités, mais aussi pour l'image que l'entreprise représente.

### 2. Le rôle de la communication :

Les pratiques de communication on objet d'amélioration l'efficience du personnel .Si l'information est mise en relation des hommes avec les événements, la communication est la mise en relation des hommes entre eux afin de faciliter leur action collective.

Il est important de souligner ainsi que la communication a pour rôle principal de faciliter l'action collective des communications, et ceci à différents niveaux.

Dans un atelier ou dans un bureau, une bonne communication entre les différents acteurs améliore l'efficacité de la routine quotidienne et elle permet à la gestion fine et personnalisée.

---

<sup>6</sup> Marie-Hélène Westphalien «communication » édition Dunod, Paris, 2001, p 11.

<sup>7</sup> BRENN MANN Rodolf, SEPARAI Sabine Economie d'Entreprise, édition Dunod, Paris, 2001, p 197.

La bonne communication facilite plus encore les démarches créatives telles que la conception d'un produit, la réorganisation d'un service, l'implantation d'une nouvelle technologie<sup>8</sup>.

### **3. Les avantages de la communication :**

Les avantages de la communication résident surtout dans la contribution au règlement des problèmes. Ils sont développés comme suit :

- Prépare les salariés à des changements d'organisation
- Renforcer la considération et le respect mutuel
- Crée une identité d'entreprise, une culture commune
- Mobilisation des énergies de chacun
- Construire un esprit d'équipe et renforce la cohésion
- Prévenir les conflits collectifs
- Faire participer et adhérer le personnel au choix de l'entreprise
- Développer le sentiment d'appartenance à la communauté

### **4. La stratégie de communication :**

L'entreprise doit établir et suivre un plan d'action, qui exprimera une démarche méthodologique pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés en matière de communication. Ce plan est appelé la stratégie de communication.

#### **4-1. Définition de la stratégie de communication :**

La stratégie de communication est l'ensemble des actions visant à mettre en adéquation les ressources et ses besoins futurs. Elle consiste donc à décider d'une allocation de ressources (humaine, financières, technologique, industrielle) qui engage l'entreprise pour le long terme. Cette allocation de ressources pour un objectif de donner à l'entreprise un avantage concurrentiel, décisif, durable et

---

<sup>8</sup>GELINIER, O, Stratégie de l'entreprise et motivation des hommes. Homme et technique, Paris, 1984, p 23.

défendable. Il s'agit donc de déterminer de ce qu'il faut faire pour devancer ses concurrent et /ou pour maintenir son avance.

#### 4-2. L'objectif de la stratégie de communication :

Une entreprise qui veut élaborer un stratégie de communication doit d'abord définir clairement l'objet de cette stratégie. L'objet peut être l'entreprise elle-même, ses produits ou service, ses marques ou bien les trois objets réunis <sup>9</sup>

#### 5. Les conditions d'une stratégie de communication :

Pour qu'elle soit acceptable par une entreprise, le stratégie de communication doit répondre aux conditions suivantes :

- **Existence** : l'entreprise doit définir sa stratégie de communication est angles d'attaques auxquels elle aura recours, concurrence, fidélisation....
- **Clarté** : Une des fondamentales de la communication c'est que, plus de message émis est complexe, moins il a de chance d'être perçu, compris et retenu son destinataire. Le message émis doit être simple, contient un petit nombre d'information, d'idées ou d'arguments.

La communication doit être claire, simple, et facile à comprendre.

- **La continuité** : La stratégie de communication doit être déclinée dans le temps pour être performante.
- **La différenciation** : La stratégie de communication se juge sur la qualité de différenciation créée.
- **L'objet de vérité** : Cohérence avec la réalité du produit ou de service.
- **Cohérence globale** : Elle exprime harmonie qui doit régner entre les objectifs, les cibles, l'axe des messages, le choix des médias et le budget.
- **Acceptabilité interne** : L'adhésion du personnel est indispensable.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Claude DEMAURE, « Marketing », édition SIREY, Paris, 2001, p 232.

<sup>10</sup>DUBOIS Kotler, MANCEAU Keller, Marketing Management, 12<sup>e</sup>édition, Pearson, Education, 2006, p 535.

## 6. Les circuits de la communication :

### 6-1. Le circuit hiérarchique :

La ligne hiérarchique véhicule naturellement et nécessairement des informations .son existence est une nécessité organisationnelle qui commande le bon fonctionnement et l'efficacité de l'entreprise. Ce circuit facilite l'adaptation du message au public et donc le dialogue et permet à l'émetteur que le l'information est bien passée et au récepteur de réagir. Les types d'informations véhiculées dans ce circuit sont de nature opérationnelle. L'inconvénient de ce circuit est parce qu'il y a un système de blocage et de dysfonctionnement et à la disponibilité inégale de la hiérarchie, à sa préparation inégale aux fonctions d'information et de communication mais aussi à des priori toujours vivaces<sup>11</sup>.

### 6-2. Le circuit des instances représentatives :

Les instances représentatives ont une existence régie par la loi. Leur mission de représentation compte un volet important en matière de communication : droit de recevoir des informations de la part de la direction et le droit de transmettre des informations au personnel. Les types d'informations véhiculées dans ce circuit sont des informations juridiques initiées par le législateur. L'avantage de ce circuit il couvre un champ large d'informations qui va de la situation personnelle du salarié à la marche de l'entreprise.<sup>12</sup>

### 6-3. Le circuit de la communication interne :

Il est organisé par la direction de l'entreprise et destiné à toucher de large public interne : cadres, agents de productions, force de vente.au delà des distances hiérarchiques, fonctionnelles ou géographiques il s'agit d'irriguer le corps social de l'entreprise par un ensemble d'informations<sup>13</sup>. Ce type est

---

<sup>11</sup> ALMEIDA Nicole, LIABERT Thierry, La communication de l'entreprise, 5<sup>ème</sup> édition, Dunod, P 18.

<sup>12</sup>ALMEIDA Nicole, Op cit. p 23.

<sup>13</sup> Ibid., P 24.



nécessaire pour les grandes entreprises, les types d'informations véhiculées dans ce circuit sont pédagogiques parce que les informations techniques doivent être présentées de manière claire et compréhensible par tous les salariés.

## **2. les théories de la communication :**

### **2-1. Modèle de Shannon et Weaver :**

Ce modèle est positiviste car le raisonnement se fait dans une linéarité cause-effet « schéma unidirectionnel ». Parmi les premiers théoriciens, la communication se limite au transfert de l'information entre une source et une cible qui la reçoivent. Elle est présentée un système linéaire et mécanique sans ancrage social. On parle de télégraphique. La préoccupation essentielle de Shannon et Weaver était de régler le problème de transmission télégraphique : le signal devait arriver au niveau de la cible dans l'état le plus proche de ce qu'il était au niveau de la source, ce signal peut être affecté ou brouillé, voire réduite à la transmission d'une information.<sup>14</sup>

Source-message-(bruit)-codage-décodage-message-destinataire.

Ce schéma désigne un modèle de la simple communication qui est réduite à sa plus simple expression, on peut résumer ce modèle en : émetteur, grâce à un codage, envoie d'un message à un récepteur qui effectue le décodage dans un contexte perturbé de bruit.

Ce modèle a un avantage qui est de mettre en lumière les facteurs qui vont perturber la transmission de l'information mais il a aussi un inconvénient c'est que c'est un schéma simpliste qui ne peut pas s'appliquer à toutes les situations de la communication, il ignore la pluralité des récepteurs et laisse de côté les éléments psychologique et sociologique il a absence de boucles de rétroaction.

---

<sup>14</sup>COADIC de Yve François, La science de l'information, édition : Que sais-je, presse universitaire de FRANCE, P 127.

**2-2. Modèle d'Harold D Lasswell :**

Il fut l'un des s'intéresse à la communication de masse. Selon lui on peut décrire convenablement une action de communication en répondant aux questions suivantes<sup>15</sup> :

Qui ? : correspond à l'étude sociologique des milieux et organismes émetteur.

Dit quoi ? : Se rapporte au message, à l'analyse de contenu.

Par quel canal ? : désigne l'ensemble des technique qui un moment donne est pour une société déterminer à la fois l'information et la culture.

A qui ? : vise l'audience les publiques avec des analyse selon des variables (Sexe, Age).

Avec quel effet ? : suppose une analyse des problèmes d'influence du message sur l'auditoire.

Ce modèle conçoit la communication comme un processus d'influence et de percussion. Il s'agit de dépasser la simple problématique de transmission du message et d'envisager la communication comme un processus dynamique. Le processus de communication est limité à la dimension persuasive car la communication est perçue comme une relation autoritaire, il ya absence de toutes formes de rétroaction et le contexte sociologique et psychologique n'est pas pris en compte.

---

<sup>15</sup> COADIC de Yve François, Op cit, P 129.

### 3. généralités sur les TIC :

#### 3.1- L'histoire des TIC :

En date du 24 mai 1844 que Samuel MORSE envoyait pour la première fois dans l'histoire, le premier message public sur une ligne télégraphique reliant les villes de WASHINGTON à BALTIMORE aux Etats-Unis d'AMERIQUE, et de ce simple fait, il signait « l'entrée de l'humanité dans l'ère des télécommunication », en date du 17 mai 1865. La première convention internationale en la matière a été adoptée et signée à Paris par une vingtaine des membres fondateurs. Un monde sans frontière est né dans la circulation de l'information et radiocommunication<sup>16</sup>.

Les nouvelles interventions telles que le téléphone en 1876 et le télégraphe sans fil vingt ans plus tard en 1896 ont accru le secteur à l'échelle internationale.

En Allemagne a donné lieu en 1906 à la signature à Berlin de la première convention radiotélégraphie internationale visant à mettre de l'ordre par l'attribution des bandes de fréquences uniques pour chaque membre de l'union assortie de l'obligation de s'y tenir et de s'y conformer pour tout le monde<sup>17</sup>.

Depuis la fin des années 1980, les technologies de l'information et de la communication, en particulier l'internet, ont fait leur entrée sur le continent africain. Les administrations sont progressivement reliées par l'internet.

Les premiers pays à se connecter à l'internet furent l'Afrique du Sud, la Tunisie, l'Algérie, le Sénégal. La connexion à l'internet fut réalisée pour la première fois en république sud-africaine. En Afrique du nord, la Tunisie, l'Algérie et l'Egypte, ont accès à l'internet (courrier électronique) et la Tunisie

---

<sup>16</sup> DOTIER Jean François, Dictionnaire des Sciences Humaines, Edition, 2004, p 388.

<sup>17</sup> Ibid , p 390.

est vraisemblablement le premier pays africain à dispose d'un accès complet à l'internet<sup>18</sup>.

L'histoire des TIC en Algérie, a commencé au lendemain de l'indépendance, avec la création du Commissariat national à l'informatique (CNI), un des premiers organismes dédié aux technologies dans le continent et la région MENA et qui s'est lancé dans un audacieux projet pour la fabrication de 1.000 ordinateurs. La décennie 1980 a vu la naissance des premières sociétés publiques et privées spécialisées en services informatiques, à l'image de la prestigieuse Ecole nationale des services informatiques (ENSI). Certaines activistes encore sur le marché tandis que d'autres ont tout simplement disparu. La décennie 1990 a vu La restructuration de l'ENSI en société autonome de prestations de services et d'ingénierie en informatique, chargée d'accompagner l'informatisation des institutions publiques. Cette période a toutefois coïncidé avec les premiers départs des cadres algériens en informatique à l'étranger, fuyant la violence pour des cieux plus cléments.

L'avènement des années 2000 devait sonner le « réveil » technologique algérien, avec comme première mesure la création de l'Autorité de régulation de la poste et des Télécommunications (Arpt). Cette période a vu l'ouverture du secteur des télécoms aux investisseurs étrangers, en particulier la téléphonie mobile, dont le taux de pénétration atteint aujourd'hui 98%. Cette période a également vu la création de plus d'une centaine d'ISP (fournisseurs d'accès à Internet) et plus de 8000 cybercafés. L'absence de volonté politique en Algérie a freiné cette dynamique de développement des TIC. L'Algérie, selon Kahlane « a fait un pas en avant et deux pas en arrière » à tel point que les retards accumulés ont fait que l'Algérie « ne bénéficie pas ou très peu de tout ce que les TIC offrent comme moyen de développement ». Une situation qui a placé le pays au

---

<sup>18</sup>LOHENTO Ken, Usage des NTIC et Médiation des savoir en Milieu Rural Africain, édition, 2003, P 19.

plus bas du tableau du classement mondial en matière d'accès et de qualité de services internet.

**3.2- La nature des TIC :**

Une technologie c'est d'abord un ensemble d'équipement, d'outils, une infrastructure mise en place pour permettre aux individus d'accomplir leur tâche. Mais cet ensemble est construit et organisé selon une certaine finalité, une certaine logique qui va en pratique, supporter et contraindre les actions des individus dans l'organisation

**3.3- Des outils nouveaux pour des fonctions anciennes :**

**Table au N°01 : comparaison par fonction principale :<sup>19</sup>**

Pour démontrer cela, nous allons procéder à une comparaison des instruments anciens et ceux apportés par les NTIC.

|              |
|--------------|
| <b>CREER</b> |
|--------------|

| <b>010121.AVANT</b>  | <b>MAINTENANT</b>   |
|--|---|
| L'équipe R/D ou le bureau d'études travaillent entre eux sur une idée propre ou venue de l'extérieur et conçoit avec l'équipe marketing un produit que les commerciaux seront chargés de vendre. | L'équipe R/D ou le bureau d'études travaillent sur un produit en liaison permanente avec le client qui modifie sa demande au fur et à mesure de l'avancement du projet.<br><br>Le produit fini correspond exactement à l'idée de client.<br><br>Outils : CAO, R/D collaborative, collaborative projet développement (CDP) |

|                |
|----------------|
| <b>ACHERER</b> |
|----------------|

| <b>AVANT</b>   | <b>MAINTENANT</b>  |
|--|--|
| Le service Achat travaille avec une liste de fournisseurs traditionnels :<br>-offre peu différencié, | Par internet, le service Achat découvre sur leurs sites, de nouveaux fournisseurs potentiels.<br><br>Les places de marché (pour certains produits) |

<sup>19</sup> BOULOC Pierre, AL, **Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication**, Edition RIA 8, paris, 2003, p 16.

|  |  |
|--|--|
| <p>-prix négociés de temps en temps.</p> | <p>offrent des informations instantanées sur les quantités et prix disponibles.</p> <p>Les acheteurs ont ainsi à leur disposition une diversité et une variété d'offres qui leur permettent d'acheter mieux et moindre cout.</p> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-sourcing pour le choix des fournisseurs,</li> <li>-e-procurement qui automatise et planifie le processus d'achat,</li> <li>-suivi automatique des contrats,</li> <li>-CRM du fournisseur,</li> <li>-planification et gestion des ressources,</li> <li>-suivi automatique des commandes,</li> </ul> <p>Places de marché,<br/>Appel d'offres.</p> |
|--|--|

**APPROVISIONNEMENT à TEMPS**

| <b>AVANT</b>   | <b>MAINTENANT</b>   |
|--|---|
| <p>L'approvisionnement doit être programmé longtemps à l'avance.</p> <p>La livraison est sensible aux aléas tels que ruptures dans la chaîne logistique, transports, pannes, etc.</p> <p>Pour se protéger, on crée des stocks de précaution qui deviennent des sur-stocks.</p> | <p>Les aléas existent toujours mais sont connus plus rapidement,</p> <p>Correction par appel à d'autres fournisseurs.</p> <p>Les sur-stocks de protection ou résultant d'erreurs de prévision disparaissent par la logique des flux tendus.</p> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-supply chain,</li> <li>-e-procurement,</li> </ul> <p>Planification et gestion des ressources.</p> |

**PRODUIRE en QUALITE et à TEMPS**

| <b>AVANT</b>  | <b>MAINTENANT</b>  |
|---|--|
| <p>Activité majeure régie par ses propres contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-absence de souplesse,</li> <li>-séries longues pour réduire les couts de lancement,</li> <li>-création de stocks pour pallier à toutes éventualités,</li> <li>-la fabrication est déclenchée par le niveau des stocks.</li> </ul> | <p>Activité régie par les exigences du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-la production est informée en temps réel, déclenché la fabrication pour produire ou conditionner et expédier ce qui est demandé.</li> <li>-pas ou peu de stocks intermédiaires, mais des composants que l'on fait venir au fur et à mesure des besoins,</li> <li>-le produit est codé pour en assurer la traçabilité depuis la fabrication jusqu'à l'utilisation finale,</li> <li>-pour faire face aux aléas et surtout pour avoir de la souplesse, large recours à la sous-traitance.</li> </ul> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Supply chain,</li> <li>-EPR,</li> <li>-EDI et Internet.</li> </ul> |

**PRODUIRE EN QUALITE**

| <b>AVANT</b>  | <b>MAINTENANT</b>  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-souci permanent de qualité,</li> <li>-certification des produits t des méthodes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-obligation du zéro défaut ou « qualité totale »</li> <li>-certification des produits, des méthodes et du respect de l'environnement,</li> <li>-outils de traçabilité.</li> </ul> |

**VENDRE**

| <b>AVANT</b>   | <b>MAINTENANT</b>   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-le vendeur propose ses produits et le client décide d'acheter dans le cadre de conditions de vente et de prix préétablies,</li> <li>-Le client passe une commande à chaque besoin,</li> <li>-la livraison peut etre aléatoire (voir plus haut).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Le vendeur propose ses produits t, à partir de cette proposition, le client décide de la forme et de la couleur, d la marque dans le cas des produits à marque de distributeur (MDD) et de la date de livraison,</li> <li>-le catalogue électronique s'actualise chaque fois</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>que nécessaire pour raisons de politique commerciale ou de rénovation de gamme,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-le vendeur négocie prix et conditions,</li> <li>-le prix est différencié par client,</li> <li>-le client passe commande va générer chez l'industriel un ordre de fabrication, un bon de livraison, un ordre et les documents de transport, un bon de livraison, une facture.</li> </ul> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-mailings,</li> <li>-vente en B 2 B ou B 2 C ;</li> <li>-places de marché,</li> <li>-supply chain,</li> <li>-EDI et internet,</li> <li>-catalogue électronique,</li> <li>-facturation électronique.</li> </ul> |
|--|--|

**Livraison à TEMPS et en QUALITE DEMNDE**

| <b>AVANT</b>  | <b>MAINTENANT</b>  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-appel du transporteur pour réaliser le transport,</li> <li>-livraison avec Bon de livraison (BL) papier.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-les ordres de transport arrivent électroniquement chez le transporteur logisticien,</li> <li>-suivi du produit par code barre,</li> </ul> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-supply chain,</li> <li>-EDI et internt.</li> </ul> |

**FACTURER ET ANCAISSER**

| <b>AVANT</b>  | <b>MAINTENANT</b>   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-le bien livré est facturé par le service commercial (back office),</li> <li>-le service comptabilité clients vérifie que le clint paie à l'échéance en collationnant 4 documents :</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-facture émise en même temps que le BL, sur support électronique,</li> <li>-chez le client : rapprochement par l'ERP entre commande, bon de livraison, facture et lancement</li> </ul> |



|  |  |
|--|--|
| bons de commande et de livraison, facture, moyen de paiement (chèque, virement, LCR, etc.) | de l'ordre de paiement à l'échéance programmé lors de la négociation du contrat.<br>Mise à jour automatique du plan de trésorerie et des stocks, etc.<br>-chez le fournisseur : avec EPR, enregistrement du paiement à l'échéance et mise à jour automatique du plan trésorerie et des stocks, etc,<br>-pas de manipulation de documents ; des interventions humaines uniquement quand le processus ne se déroule pas comme prévu. |
|--|--|

#### 4- Les caractéristiques et filières des TIC : <sup>20</sup>

Elles sont la base de leur potentiel d'impact dans l'organisation : elles sont quatre types :

- **Compression du temps** : rapidité des opérations de traitement de l'information par l'automatisation.
- **Compression de l'espace** : multiplicité des réseaux de communication avec diminution drastique des couts de l'échange distant.
- **Augmentation exponentielle du volume de l'information stockée et traitée** : capacité de mémorisation accrue.
- **Flexibilité potentielle d'usage inhérente à l'usage de programmes enregistrés** : la séparation du matériel et du logiciel permet d'offrir de larges gammes de fonctionnalités et de les faire évoluer.

##### 4.1- Les effets des TIC :

Les technologies numériques permettent aux entreprises d'être plus compétitives en les transformant sur plusieurs axes : accroissement de la taille de leurs marchés, enrichissement et diversification des contenus, et amélioration de l'interconnexion avec les clients, partenaires et fournisseurs. De plus, ces technologies permettent aux entreprises de modifier la manière dont elles gèrent l'espace, le temps et la matérialité des produits ou services.

<sup>20</sup> Abdelkader RACHDI, [l'impact des TIC sur les entreprises](#), Magister 2006, Université Saida.

En ce qui concerne les types d'effets, l'intensité d'utilisation des TIC mesurée semble surtout associée à la diversité des contenus et à l'offre 24/7 (temps).<sup>21</sup>

#### 4.2- Les filières des TIC : <sup>22</sup>

Selon l'agence TIC Bourgogne a établi une classification de la filière TIC qui se compose de 07 segments qui sont les suivants.

- **Informatique** : il regroupe notamment les prestataires de services informatiques ainsi que les activités liées aux logiciels, à la sécurité informatique, à l'infogérance...
- **Télécommunications** : Ce segment s'intéresse aussi bien aux opérateurs de services, fournisseurs d'accès qu'aux prestataires de l'exploitation de serveurs.
- **E-marketing** : conception de système de vente en ligne : Il prend en compte les activités de commerce électronique et des centres d'appels.
- **Multimédia** : Sont regroupées dans ce secteur les activités de création de contenus, d'édition mais aussi les secteurs de l'e-communication, de l'image et du son.
- **Matériels pour les TIC** : On retrouve dans ce segment essentiellement des activités de fabrication de matériel informatiques, de périphériques, de support de stockage, d'équipements électroniques et de communication.
- **Ingénierie des savoirs et de la connaissance** : Ce segment concerne le E-Learning et la gestion électronique des documents.
- **Imagerie, technologies de visualisation et de control** : Dans ce dernier segment, sont concernées les activités d'imagerie médicale, de télésurveillance ou encore de modélisation.

---

<sup>21</sup>Beaudoin Josée, Bourge Claire, et autre, Indice de l'innovation par les TIC, Québec, Mars, 2013, P 11.

<sup>22</sup> CRI Bourgogne, La filière des Nouvelles Technologies de l'information et de la communication (NTIC) en Bourgogne, Enquête TIC, France, octobre, 2008, p05. Disponible sur : [www.industrie-bourgogne.fr](http://www.industrie-bourgogne.fr) consulté le 28-04-2014 à 13h.

**5- Types et outils des TIC :****L'intranet :**

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

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

Un intranet est par définition interne à l'entreprise, que seules les personnes autorisées ont accès aux données. Toutefois, la plupart des intranet sont également créés afin d'être accessibles depuis n'importe où dans le monde, à condition d'avoir accès à un poste de travail connecté à Internet et de posséder les identifiants et mots de passe nécessaires<sup>23</sup>.

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

**L'Extranet :**

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

En réalité l'extranet n'existe dans l'entreprise mais il y a une liaison entre la poste et la société dont on utilise un mot de passe pour entrer dans le réseau de la poste afin de consulter le compte de la société de transmettre les données au service finances et comptabilité<sup>24</sup>.

L'extranet permet donc de s'approprier les outils d'internet tout en développant une infrastructure propre à l'entreprise et en contrôlant les

---

<sup>23</sup> LAMIZET Bernard et SILEM Ahmed, Op cit, P 199.

<sup>24</sup> DEMONT- LUGOL Liliane, et autre, Communication des entreprises, stratégies et pratiques, 2ème édition, Armand colin, Paris, 2006, P 23.

problèmes de sécurité. Mais l'intranet reste tourné vers l'entreprise et ne permet pas de s'ouvrir vers ses partenaires extérieures.

### **L'internet :**

Représente le réseau de communication le plus utilisé, « il est de fait le réseau des réseaux parce qu'il est formé de plusieurs réseaux locaux. Les services de l'internet sont constitués par une messagerie électronique, des forums de discussions, le web, la transmission de textes et images donnant lieu à des applications interactives et de commerce électronique. Ce réseau accessible à partir d'une prise téléphonique est devenu un véhicule pour certaines formes de travail de groupe en même temps qu'un réservoir gigantesque d'information de toute indispensable pour les entreprises dans l'analyse de leur environnement »<sup>25</sup>.

L'internet est un réseau global d'ordinateurs permet de se communiquer les uns avec les autres, il permet aussi aux entrepreneurs d'accéder à beaucoup d'information concernant les concurrents, le marché de commercialisation et surtout donne la possibilité aux personnels de l'entreprise que ce soit les cadres ou les exécutants d'avoir l'accès à des informations concernant les produits qu'ils réalisent pour apporter des idées à la fabrication des autres produits qui sont plus demandés par les acheteurs et aussi offrir d'autres services qui vont aider l'entreprise à avoir une bonne réputation.

### **Le Groupware :**

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

Selon Jean-Claude Courbon, le « le groupware est l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un

---

<sup>25</sup> Revue PERSONNEL N° 437, sous la direction de Patrick BEZIER, Que reste-il des NTIC ? Édition ANDCP, Février, 2003, p43-44.

support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et /ou coopératif »<sup>26</sup>.

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

### **Le workflow :**

C'est un ensemble de dispositifs techniques et logiciel permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux d'information au sien du groupe de travail, le workflow assure l'automatisation des processus de circulation des documents mettant en jeu plusieurs acteurs dans une organisation. Ce type de logiciel s'appuie sur les technologies de l'information et de communication.

### **E-Formation :**

L'appellation (formation ouverte et à distance), qui servait jusque récemment à marquer la modernité et les visées innovantes d'une action éducative en situation, est en voie d'être supplantée par E- formation<sup>27</sup>.

Signalant le recours -plus ou moins effectif - au réseau Internet. Il n'est désormais plus question, dans les grandes rencontres nationales et internationales qui rassemblent les promoteurs et les décideurs en matière de nouvelles technologies éducatives.

---

<sup>26</sup> <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269>, consulte le 08/03/2014 à 11.

<sup>27</sup> GLIKMAN Viviane, La E-Formation entre globalisation des produits et pluralité des services, Colloque Bouges-Globalisme et pluralisme, Montréal, avril, 2002, P 02.

**Microsoft Outlook :**

Microsoft Outlook est un gestionnaire d'informations personnelles et un client de courrier électronique propriétaire édité par Microsoft. Il fait partie de la suite bureautique Microsoft Office. Cet outil est application de courrier électronique qui propose une organisation efficace des tâches et de contacts, il propose une fonction de multi-utilisation pour l'organisation comme le partage de boîtes de courrier et la gestion de l'emploi du temps. Cet outil de gestion permet la facilité de communication et la bonne circulation de l'information dont l'objectif principale est la facilité de l'utilisation de courrier électronique par le personnel d'une organisation<sup>28</sup>.

**E-mail (courrier électronique) :**

La messagerie permet d'envoyer toute sorte de messages directement à son interlocuteur et contourne les problèmes d'absence ou de ligne occupée. On peut, de plus, envoyer le message à plusieurs personnes très facilement.

La messagerie offre tous les avantages de l'écrit sur l'oral. Le temps de l'écriture favorise la réflexion et la précision dans les questions ou les réponses. La pression temporelle est amoindrie et permet paradoxalement d'accroître la réactivité en améliorant la pertinence des réponses.

Le commerce électronique n'est ni une technologie ni un outil isolé. Il résulte d'une combinaison de technologies, d'applications, de stratégies, d'organisations et de processus. Il ne peut être mis en œuvre par une seule entreprise fonctionnant isolément. Il exige de nombreux participants. En résumé, le commerce en ligne est affaire de liaisons.<sup>29</sup>

**Les réseaux sociaux :**

Ce terme désigne un site Internet permettant à l'internaute de s'inscrire et d'y créer une carte d'identité virtuelle appelée le plus souvent profil. Le réseau

---

<sup>28</sup>WESTPHALEN Marie-Hélène, Op cit, p 233.

<sup>29</sup>DEMONT- LUGOL Liliane, et autre, Op cit., p144.

est dit social en ce qu'il permet d'échanger avec les autres membres inscrits sur le même réseau : des messages publics ou privés, des liens hypertexte, des vidéos, des photos, des jeux.

Il existe des sites (applications) Internet aidant à un cercle d'amis, à trouver des partenaires commerciaux, un emploi ou identifier des personnes ayant des intérêts communs. Ces sites sont regroupés sous l'appellation réseaux sociaux sur Internet<sup>30</sup>.

Ces dernier temps, nous trouvons plusieurs types de réseaux sociaux tels que Facebook, Badoo, les forums de discussions, les Blogs, linkedin, viadeo, etc.

Ces derniers permettent d'établir des conversations à temps réelles et même avec des vidéos ou nous pouvons voir la personne que nous voulons parler et ce genre de conversations sont toujours gratuites.

### **Le téléphone mobile :**

Le téléphone mobile est un appareil autorisant l'émission et la réception de communication téléphonique par ondes. L'énergie qui lui permet de fonctionner est fournie par une batterie rechargeable sur secteur. Les communications par ondes radio, partant du téléphone vers un ordinateur. Qui dirige les ondes vers le numéro appelé.

Le téléphone mobile est « également appelé téléphone portable, mobile, cellulaire et GSM en Belgique permet de communiquer par téléphone sans être

---

<sup>30</sup> Laurent COLLEE, Sécurité et vie privée sur les réseaux sociaux, Mémoire de Master en gestion de la sécurité des systèmes d'information, Université du LUXEMBOURG, France, 2009, p12.

relie par câble à une centrale. Les sons transmis par des ondes électromagnétiques dans un réseau spécifique »<sup>31</sup>.

## 6. Appropriation des TIC et le changement organisationnel

### 1- Appropriation et usage des TIC :

#### 1-1. De la notion d'usage au principe d'appropriation :

Quand on évoque la problématique des modalités d'appropriation de la technologie, l'on ne peut pas évoquer celle relative à l'usage et la sociologie de l'usage. Le terme usage est le plus souvent utilisé pour celui d'emploi, d'utilisation, de pratique, ou encore d'appropriation.

L'ambiguïté qui entoure la notion d'usage tient également au fait qu'elle est utilisée à la fois pour « repérer, décrire, et d'analyser des comportements et des représentations relatifs à un ensemble flou : les TIC en particulier » et les technologies en général<sup>32</sup>.

Pourtant une première distinction entre les notions d'usage et de pratique pourrait être établie dans les termes suivant : « l'usage est plus restrictif et renvoie à la simple utilisation , tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques mais aussi les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil ».<sup>33</sup>

Si les notions d'usages et de pratiques semblent , malgré cela, prêter le flanc à l'ambiguïté , certains auteurs proposent une distinction relativement large mais plus précise : « les usages sociaux sont des modes d'utilisations se manifestent avec suffisamment de récurrence et sous la forme des habitudes

---

<sup>31</sup> <http://www.danger-sante.org/defintion-de-téléphone-portable/>

<sup>32</sup> CHAMBAT Pierre, *NTIC et représentation des usagers*, In Vitalis.A(Ss la Dir), « Médiat et nouvelle technologies... », p 11.

<sup>33</sup> JOUET Josiane, *Usage et pratiques des nouveaux outils de communication*, In Dictionnaire de la critique de la communication, Ed. PUF, Paris, 1993.



suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en tant que pratique spécifiques à d'autres pratiques concurrentes ou connexes ».<sup>34</sup>

On est donc ici en présence de trois modes d'appréhension des objets techniques qui sous entendent trois conceptions différentes de la notion d'usage : d'abord, les objets envisagés comme « outil » et qui conduisent à une conception de l'usage comme une utilisation plus ou moins fonctionnelle et performante. Ensuite, les objets perçus comme des « signes sociaux » et qui définissent l'usage comme l'expression plus ou moins distinctive du statut social. Enfin, la substitution de la notion d'usage d'objet par celle de « dispositif » témoigne d'une conception de l'usage comme l'assujettissement plus ou moins accentué à des normes sociales.<sup>35</sup>

En effet, au-delà de la simple connectivité, c'est aussi toute la problématique des rapports entre sphère privée et sphère publique qui est posée.

Si les technologies l'information et de communication ont contribué au bouleversement des rapports entre les sphères publique et privée, elles ont aussi contribué à l'émergence nouvelles formes de rapport au temps et à l'espace, l'utilisation des ordinateurs à domicile gomme les frontières entre le temps du travail et de loisirs, et l'accès à de l'information du domaine public est rendu possible le domaine privé.<sup>36</sup>

Parallèlement à cela l'on assiste à un développement du travail dit autonome, à la tâche, avec l'utilisation des ordinateurs à domicile connecté à des réseaux informatiques, les technologies mobiles ou portables, de même que les technologies accessibles à distance (boîte vocale, répondeur téléphonique,

---

<sup>34</sup> MALIEN Philippe, Yve TOUSSAINT, L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages, Revue, Technologie de l'information et société, n°6, 1994.

<sup>35</sup> CHAMBAT Pierre, Op cit, p 333.

<sup>36</sup> FLICHY Patrick, L'innovation technique. Récents développement en science sociales.

courrier électronique) ne font qu'amplifier ce phénomène de brouillage entre dites sphère.

### 1-2. L'approche sociotechnique :

Toutefois, l'étude des usages des TIC doit comme l'a constaté RIFFEL dans son livre sociologie des médias « se situer l'articulation, de la logique sociale et la logique technique » car poursuit l'auteur, l'usage est un construit social résultant d'une interaction entre une dimension technique et la dimension social. Josiane Jouet note dans ce sens que « les pratiques de communications s'élaborent. Autour d'une double médiation. Cette dernière est à la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique, mais la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se resserrent dans le corps social »<sup>37</sup>. Par conséquent, toute étude sur les TIC doit prendre en compte aussi bien la dimension technique et la dimension sociale.

Pour Patrick FLICHY, il distingue deux composantes de l'objet technique à savoir le fonctionnement de l'usage. Le cadre de fonctionnement renvoie aux fonctionnalités de l'objet et à l'usage technique. Le cadre qui réfère à l'usage social est celui de l'activité effective de l'utilisateur. Il propose la notion de cadre sociotechnique que Madeline AKRICH désigne en termes de système sociotechnique, alliage du cadre de fonctionnement et du cadre d'usage, pour montrer que le rapport usager et TIC s'établit sur les bases de savoirs, de savoir-faire, de représentations, qui structure les interactions que tout individu développe avec les objets techniques et avec les autres personnes et organise ses actions, ses doutes, ses représentations.<sup>38</sup>

Dans cette même logique, RIFFEL affirme que les usages sont d'une certaine manière « déjà inscrit des instruments eux même, incorporés en eux,

---

<sup>37</sup> RIEFFEL Rémy, Sociologie des médias, édition Ellipses, Paris, 2001, P 149-176.

<sup>38</sup> FLYCHY Patrick, Op cit, p 343.

mais également dépendants de la créativité dont font preuve les usagers dans leurs vie quotidienne »<sup>39</sup>. La technique et le social sont étroitement liés. Les objets techniques, en tant qu'acteur non humain sont en relation avec les acteurs dans le processus d'innovation.

### 1-3. L'approche de l'appropriation :

L'approche de l'appropriation est d'une manière, née en réaction aux limites de l'approche de la diffusion. Cette approche, bien qu'elle utilise parfois les méthodes sociologiques quantitatives, privilégie des méthodes qualitatives notamment l'observation participante, les interviews en profondeur, les récits de vie.

Les études qui s'inscrivent dans cette approche, bien que portant sur des intérêts et des questions de recherche divers, cherchent à démontrer la construction sociale de l'utilisateur en montrant que l'objet technique s'insère dans des cadres, un environnement spécifique, et que par ailleurs, les significations qu'il revêt les usagers sont indissociables de ces cadres. C'est l'analyse de ces significations, non détachables de ces cadres, permet de comprendre la disparité des usages ainsi que des usagers. En ce sens « les différences de taux d'équipements ou de fréquences d'usages ne sont ici que le révélateur des disparités de signification que revêtent les pratiques concernés pour les différents groupes sociaux »<sup>40</sup>. En d'autres termes, ce sont les significations d'usage qui permettent de comprendre les usages différenciés d'une technique selon les groupes sociaux.

Ainsi l'adoption ou non d'une technique, son intégration sociale, dépend de ces significations d'usages qui renvoient aux « représentations et aux valeurs qui s'investissent dans l'usage d'une technique ou d'un objet ». Ici l'utilisateur n'est plus considéré comme passif (approche de la diffusion) mais comme actif.

<sup>39</sup> RIEFFEL, Remy, Op cit, P 151.

<sup>40</sup> CHAMBAT Pierre, Op.cit., P 249.

Dans leur article intitulé « l'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages », Philippe et Yve TOUSSAINT montrent que c'est l'utilité d'une technique pour l'utilisateur potentiel qui précède son usage. Pour qu'une personne adopte une technique, ce dernier doit :

- Avoir du sens pour elle et que son utilisation soit perçue comme positive ; être utile dans ses activités quotidiennes.
- Être facilement utilisable et que son usage soit simple à comprendre.
- Présenter une valeur ajoutée réelle. Ainsi « l'insertion sociale d'une NTIC, son intégration à la quotidienneté des usagers, dépendaient moins de ses qualités techniques « intrinsèques », de ses performances et de sa sophistication, que des significations d'usage projetées et construites par les usagers sur le dispositif technique qui leur était proposé ».

#### **1-4. Les modes d'appropriation des TIC :**

L'un des angles d'études des usages des TIC, consiste à analyser le processus d'appropriation des objets techniques c'est-à-dire la manière dont chacun de nous construit sa relation avec l'outil de communication dans la sphère domestique ou dans la sphère professionnelle, la plupart des travaux menés dans ce domaine rompent avec ce modèle de l'utilisateur comme simple consommateur passif et envisagent l'acte d'appropriation comme une forme de construction personnalisée de l'usage. On distingue généralement trois dimensions dans l'appropriation des TIC<sup>41</sup> :

- La dimension subjective met l'accent sur l'appropriation comme « acte de se constituer un soi », les significations subjectives que revêt l'usage d'un objet technique pour chaque individu, les modes d'emploi qu'il imagine, l'autonomie plus ou moins grande qu'il déploie. Il va sans dire que cette dimension subjective n'est jamais coupée de l'environnement dans lequel

---

<sup>41</sup>RIEFFEL Remy, Op cit, p153.

l'utilisateur qu'il évolue et qu'elle comporte qu'on le veuille ou non, une part de dimension collective. L'exemple de l'utilisateur du téléphone portatif permet de saisir les spécificités de ce processus.

- la dimension cognitive de l'appropriation met en jeu, de son côté, des modalités très particulières d'acquisition des savoirs (découverte des fonctionnalités de l'outil) de savoir-faire (apprentissage opératoire) on assiste en vérité, à de multiples micro-adaptation en fonction de chaque utilisateur qui attestent de l'importance des ressources cognitives propres à chacun.<sup>42</sup>

- la dimension identitaire lié à des significations : constitution de l'identité chez les adolescents ; jeux de représentations et des mises en scène de soi chez certains adultes ; accomplissement professionnel à travers l'usage des TIC.

Identité personnelle et sociale sont fortement impliquées : elles suggèrent que les outils de communication sont simultanément sources de construction de soi et de marquage social. Plusieurs illustrations de ces dimensions de l'identité peuvent être données : on retiendra ici l'exemple des messageries, celui de la création de pages personnelles sur le web, et celui des usages différenciés des TIC selon le sexe.<sup>43</sup>

## **2- Les TIC et le changement organisationnel :**

Le changement organisationnel est toute modification relativement durable dans un sous-système de l'organisation, pourvu que cette modification soit observable par ses membres ou les gens qui sont en relation avec ce système.

### **2-1. Les technologies comme outils de changement organisationnel :**

La conduite d'un changement organisationnel est une tâche particulièrement difficile. Non seulement on peut être confronté à de multiples

---

<sup>42</sup> RIEFFEL Remy, Op cit, P 154.

<sup>43</sup> Ibid., P 155.

sources de résistance, collectives ou individuelles, fondées sur des intérêts rationnels ou des réactions émotionnelles, mais une fois le changement accompli, il y a toujours des risques de retour en arrière. La technologie est parfois perçue comme un moyen susceptible d'aider à surmonter ces deux écueils, mais il ne faut pas la considérer comme un « outil miracle » qui permettrait de se passer d'une méthode de conduite du changement adaptée<sup>44</sup>.

## 2-2. La technologie comme vecteur de changement :

Pendant longtemps, les technologies et en particulier les logiciels ont reflété l'organisation des entreprises. Chaque département disposait de ses propres outils. Les années quatre-vingt-dix ont toutefois vu émerger une nouvelle catégorie d'outils logiciels dont la vocation était justement la transversalité. Il s'agit la plupart du temps de faire fonctionner les logiciels sur la base des processus ou flux de travail «workflow» traversant idéalement plusieurs départements, voire dans certains cas, comme les logiciels de logistique intégrée, les frontières de l'entreprise. Les logiciels intégrateurs les plus répandus dans les entreprises aujourd'hui sont les progiciels de gestion Intégrés. Ces derniers ont pour vocation d'unifier les différentes bases d'informations de l'entreprise de manière à rendre les flux d'informations parfaitement fluides tout en maîtrisant mieux ses processus.<sup>45</sup>

Dans ces conditions, on comprend qu'il est tentant de s'appuyer sur ces technologies pour instituer des changements visant justement à mettre plus de Transversalité dans les échanges entre départements, voire à remettre en cause les frontières de ces derniers. L'outil informatique devient alors le vecteur

---

<sup>44</sup> CORBEL Pascal, Technologie, innovation, stratégie, de l'innovation technologique à l'innovation stratégique, éditions Lextenso, Université Gualino, 2000, P 242.

<sup>45</sup>Ibid.p244

principal d'une reconfiguration des processus. Il a potentiellement plusieurs avantages :

- Il oblige à expliciter les processus pour paramétrer le logiciel. Cela fournit une opportunité de réflexion sur la pertinence de ces derniers, parfois appuyée par Les cabinets de conseil chargés d'accompagner la mise en œuvre du logiciel.
- Il peut servir d'appui à l'argumentation sur la nécessité du changement : Une fois la décision prise de passer au nouvel outil, la réorganisation devient Indispensable.
- Il peut servir à imposer le changement : les procédures de validation et la traçabilité des opérations offertes par ces outils permettent d'augmenter le contrôle sur les personnes qui seraient tentées de ne pas accepter la nouvelle organisation.
- Pour les mêmes raisons, il peut empêcher un retour aux anciennes pratiques, Suffisamment en profondeur.

### **2-3. La technologie ne remplace pas un processus de changement bien mené :**

En donnant l'impression de résoudre directement plusieurs des problèmes Délicats liés à la mise en œuvre de changements organisationnels, l'outil technologique (souvent informatique) peut conduire à négliger les autres aspects de la conduite du changement. Cette dernière est en effet un art compliqué, sur Le quel il existe certes de nombreux travaux, mais pas de recettes simples valables quel que soit le contexte. Julia Balogun et ses co-auteurs nous le rappellent<sup>46</sup> : « Mais le processus de changement tend à devenir si rapide et

---

<sup>46</sup>BALOGUN J, HOPE HAILY V, VIADROT E, Stratégie du changement, Pearson Education, 2005, P 213.

constant qu'il rend obsolètes toutes les soi-disant recettes universelles de gestion du changement. En réalité, aujourd'hui et encore plus demain, ce qui est important ce ne sont pas les meilleures pratiques, exemples ou références trouvées à l'extérieur, mais les meilleures questions que le réformateur aura la sagesse et le courage de se poser ». Dès lors, il est tentant de se replier sur les apparentes certitudes associées à l'outil technologique.

Or, si l'outil peut effectivement venir en appui de la démarche, il ne remplacera pas un processus de changement bien mené. L'utilisation de l'outil accentue en effet la dimension subie, voire coercitive du changement : « on ne peut pas faire autrement, c'est le logiciel qui veut ça ». Cela peut effectivement aider à mettre en place le changement rapidement mais pas à convaincre chacun de sa pertinence. Le risque est alors un manque de motivation aboutissant au mieux à une utilisation routinière de l'outil, au pire à des réactions de rejet.

Donc, non seulement les outils technologiques ne remplacent pas un processus de conduite du changement bien mené mais leur mise en œuvre amène au contraire le même type de problèmes, dont la gestion s'avère tout aussi complexe : comme tout changement, le processus de mise en œuvre d'une nouvelle technologie dans une organisation doit faire l'objet d'une attention particulière.<sup>47</sup>

#### **2-4. La technologie au cœur des systèmes organisationnels :**

Dans les années cinquante, une sociologue britannique, Joan Woodward, a mené une enquête auprès d'une centaine d'entreprises industrielles anglaises<sup>1</sup>, centrée sur leur organisation et leur structure. Son enquête lui a permis de détecter des différences importantes dans ce domaine qu'elle a expliqué principalement par la complexité des technologies employées. À partir d'une

---

<sup>47</sup>CORBEL Pascal, Op cit. P 246.



échelle à l'origine plus fine de systèmes techniques de production, elle va aboutir à trois grands types de systèmes<sup>48</sup> :

- **ateliers de fabrication à l'unité ou en petites série** : on y utilise des technologies relativement rudimentaires mais polyvalentes. Cette dernière caractéristique se retrouve chez les opérateurs qui ont un bon niveau de qualification et sont peu spécialisés. Ces systèmes ont pour eux une forte flexibilité.

- **systèmes de production de masse** : les technologies utilisées y sont nettement plus sophistiquées. Les machines sont beaucoup plus spécialisées et les opérateurs, pour la plupart peu qualifiés, aussi. La productivité y est privilégiée par rapport à la flexibilité.

- **systèmes de production en continu** : il s'agit ici d'ensembles très intégrés de production, nécessitant des investissements très importants. La priorité est de maximiser le taux d'utilisation des capacités de production. On aura alors une organisation fondée sur la standardisation des procédures et utilisant des opérateurs très qualifiés.

Les approches déterministes des effets de la technologie n'en ont pas moins continué à dominer. Ce fut le cas notamment lorsqu'il a fallu analyser les conséquences de l'informatisation des entreprises. Cela a été vrai pour les Phases successives de ce processus (apparition des mainframes, puis des mini-ordinateurs ; diffusion des micro-ordinateurs ; mise en réseau de ces derniers). Et on a retrouvé les mêmes prévisions de transformation de tout le système économique par Internet à la fin des années quatre-vingt-dix au moment où seules les entreprises de la « nouvelle économie » semblaient avoir de la valeur

---

<sup>48</sup> Ibid, P 242.

pour les investisseurs. Pourtant, les relations entre nouvelles technologies et organisation s'avèrent particulièrement complexes<sup>49</sup>.

---

<sup>49</sup>CHOMIENNE H., CORBEL P. et SAÏD K., « Le management de l'intégration des TIC dans les organisations : une compétence stratégique ? » in A. BEN YOUSSEF et L. RAGNI, nouvelle économie, organisation et modes d'organisation, L'Harmattan, 2004, p. 341-358.

**Le chapitre 3 :**  
**Généralité sur la GRH**

### 1. Introduction générale sur la GRH :

Ce qui différencie l'entreprise performante de l'entreprise non performante se sont avant tous les hommes, leur enthousiasme, leur créativité, tout le reste peut s'apprendre ou se copier.

Cette remarque souligne l'importance accordée actuellement à la gestion du capital humaine dans l'entreprise. Cette tendance récente n'est en effet qu'un aboutissement d'une profonde mutation qu'a connue la fonction social dans l'entreprise dans les années 70. Ainsi à travers l'histoire de l'humanité. La prise de conscience de la place que doit occuper l'homme dans les organisations a été faite d'une manière très lente. En effet les dirigeants se sont rendu compte progressivement qu'il n'est pas de richesse d'homme richesse qu'il faut gérer, dynamiser et promouvoir.

La GRH constitue une préoccupation permanente de toute entreprise dirigeant, qu'il s'agisse de réduire le coût du travail ou de tirer la meilleure partie des ressources humaines.

La GRH se présente comme une pratique de gestion aux organisations et à l'efficacité productive, il s'agit de montrer comment la GRH peut participer aux objectifs de performance de rentabilité et de compétitivité des entreprises.

On oppose souvent deux conceptions du personnel : l'une comme un coût, l'autre comme un investissement. Ces deux dimensions sont indissociables dans le cadre d'une GRH qui participe à la construction de pratiques managériales créatrices de valeurs.

Une conception traditionnelle, personnel-coût et par conséquent il faut le minimiser, ce personnel est une crainte et pèse lourdement sur le résultat.

Conception moderne, personnel-ressource et par conséquent il faut optimiser, ce personnel est une opportunité et constitue un moyen de réaliser de bon résultats. Les chargement des derniers décennie sont conduit à une redéfinition de ces finalités et a une transformation de ses mission.

Conception : personnelle



Minimiser le cout

conception(RH)



Optimiser

## 2. La définition de la GRH :

La gestion des ressources humaines est l'ensemble des activités qui permettent à une organisation de disposer des ressources humaines correspondant à ses besoins et en qualité.

Parmi les activités qui permettent à une organisation ou une entreprise de disposer des ressources nous pouvons identifier : le recrutement, la rémunération, l'évaluation, ou appréciation, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et des carrières, la formation, la négociation avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise, la mobilité (incluant le licenciement).

Selon Roussel : « *la GRH est l'ensemble des activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise. L'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints, la GRH aura pour mission de conduire le développement des ressources humaines en vue de la réalisation des objectifs de l'entreprise .La GRH définit les stratégies et les moyens en ressource humaine, les notes de fonctionnement organisationnels et la logique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise* ».

La GRH se définit de façon générale comme un ensemble de pratiques s'élaborant au sein de l'entreprise afin de lui fournir les ressources humaines dont elle a besoin pour atteindre en temps voulu des objectifs qu'elle s'est fixés dans un contexte d'incertitude accrue. Pour contribuer à la performance de l'entreprise, la GRH fait de l'homme un objet de gestion : elle développe ses compétences par la formation, mesure ses performances, augmente sa motivation par des systèmes d'imitation.

La GRH est ainsi une fonction partagée avec les managers d'équipe qui assure l'évaluation des besoins et des salariés avec les décideurs d'entreprise qui définissent des pratiques sociales adaptées à leurs choix stratégiques.

« Humain(s) : les gens avec leurs compétences, leurs connaissances leurs qualités personnelles.

Ressources humaines : les gens ainsi que les règlements et les pratiques qui les affectent sur leur lieu de travail.

Gestion des ressources humaines : la gestion des gens et des règlements et pratique applicable au personnel qui permettent à une organisation de faire son travail. Cela affect le personnel depuis le moment où une personne contacte l'organisation en réponse à une offre jusqu'au moment où elle quitte cette organisation. La gestion des ressources humaines, c'est permettre au personnel d'utiliser ses qualités pour remplir son rôle et pour apporter sa contribution à la mission et à l'objet de l'organisation . »<sup>1</sup>

« La GRH consiste des mesures (politiques, procédures ...) et des activités (recrutement) impliquant des RH en visant à une efficacité et une performance optimale de la part des individus et de l'organisation. Elle a une approche individuelle et considère les personnes comme une ressource plutôt que

---

<sup>1</sup> Christine Williamson, Gary Colvin et Amy Mc Donald, **gestion des ressources humaines**, Rachel Blackman, Royaume-Uni, 2008, p 5.

comme un cout .Elle fait du partage de la fonction RH une priorité nécessaire pour la coordination des ressource »<sup>2</sup>.

### **3. Les objectifs de la GRH :**

La GRH s'intéresse au capital humain, qui s'organise avec une manière hiérarchique, les objectifs des services RG sont :

A /Attirer : l'acquisition des ressources humaines est une préoccupation majeur liées à une planification adéquate de la main d'œuvre. Il s'agit d'attirer vers l'organisation le nombre suffisante personne possèdent des habilités et de l'expérience.

B /Conserver : l'élaboration de programmes de relevé, le soutien à la gestion de la carrière, les programmes qui favorisent la promotion interne sont des préoccupations tout aussi primordiales que L'embauche.

C / Développer : au niveau de la formation, les pays industriels consacre une partie de leur masse salariale au développement des travailleurs. Par exemple, le Japon consacre environ de10% de sa masse sociale à la formation, alors que le Canada n'y accord que 2% et la France, environ 3%. Dans l'ensemble du monde industriel, les somes consacrées à la formation et leur pourcentage ont tendance à s'accroitre.

B/ Motiver et satisfaire : ces objectifs trouvent leur source dans plusieurs domaines simultanément. En rémunération, l'accent est mis sur l'évaluation de la performance des salaires, sur l'analyse des emplois et la rémunération au mérite. Dans le domaine de climat de travail, on insiste sur la communication avec les salaires et sur des rencontres plus fréquentes entre l'employeur et les représentants des salariés. En et sécurité au travail, on cherche toujours à

---

<sup>2</sup> Sekiou (al), **gestion des ressources humaines**, 2<sup>ème</sup> Edition, canada, 2001 ? P 10.

réduire les accidents du travail et, par conséquent, à mettre sur pied des programmes de formation et de prévention.

E/ Etre efficace : tous les objectifs précédents convergent vers une plus grande efficacité de l'organisation et des salariés. L'efficacité passent par plusieurs éléments : l'acquisition et la conservation de RH, l'atteinte d'un haut niveau de performance et la production de produits de qualité, le contrôle cout du travail, du reliment des RH et de l'absentéisme, la qualité de vie au travail qui donne aux salariés l'opportunité d'obtenir la satisfaction, le respect des lois et règlement qui rend l'emploi équitable et l'environnement du travail sécurisé, et etc<sup>3</sup>...

#### **4. Fondements généraux de la GRH :**

- 1) Emergence de la GRH .
- 2) Pousée de différentes écoles.
- 3) Ere de professionnalisation de la fonction de RH.
- 4) Maturité actuelle de la GRH.
  - L'histoire de la GRH, de ses méthodes, de ses représentations : est complètement relié à l'histoire économique.
  - Cinq grandes peuvent être identifiées pour concrétiser l'évolution qui s'est produite :
    - 1- La phase de l'émergence de la GRH :
    - 2- La phase de l'implantation de la GRH :
    - 3- La phase de la pousée de différentes écoles :
    - 4- Ere de professionnalisation de la fonction de la RH :
    - 5- Maturité actuelle de la GRH.

##### **4.1. L'émergence de la GRH :**

---

<sup>3</sup>Sekio(al), Op cit, p 10,12.



Avant l'ère du machinisme, seul le travail naturel artisanal permettait de satisfaire les besoins en objets produits, vers 1550, les premières manufactures sont apparues pour répondre à un accroissement des besoins, des problèmes de gestion du personnel se manifestaient déjà : l'organisation du travail, la sélection, la formation et le contrôle de la production. Après l'invention de la machine à vapeur, des machines de toutes sortes ont été inventées et ont amené les regroupements des salariées des salariés dans des usines.

Le phénomène industriel a été amorcé en Angleterre d'abord, puis en Europe de l'ouest, et un peu plus tard en Amérique du nord. Il a permis de fabriquer en plus de grandes quantités et à bas prix, mais il a changé aussi la nature de travail.

Dans la seconde moitié du 19<sup>ème</sup> siècle, les employeurs prirent conscience des problèmes sociaux engendrés par cette industrialisation et offrirent une aide aux salariés pour régler leurs problèmes personnels c'est ainsi qu'est né la poste de « secrétaire du bien-être » dans les usines.

Les secrétariats sociaux se sont occupés du bien-être des salariés dans le dessin de décourager la formation des syndicats. Ils apparaissent donc comme le premier service spécialisé en GRH et leur rôle a consisté surtout à gérer et à contrôler l'ensemble des salariés<sup>4</sup>.

#### **4.2. Implantation des services personnels :**

A cause des développements du Taylorisme et des débuts de la syndicalisation, les secrétariats sociaux se sont mus en service de personnel. L'année 1912 est considérée comme étant la date probable de la naissance de « service de personnel » dans le sens moderne du terme. Les tâches principales de ses nouveaux services étaient d'entretenir des

---

<sup>4</sup> Sekio(al), OP cit, p 5.

relations avec les syndicats, administrer les droits des salariés, voir à l'adaptation de ceux-ci aux progrès technologiques, régler les problèmes d'évaluation, de rémunération et de communication. En dépit de leurs nombreuses activités, les services de personnel ont joué un rôle mineur dans l'organisation : un rôle surtout administratif et disciplinaire.

Les années 1920-1950 verront le triomphe de l'organisation de travail, toujours plus d'efficacité, le marketing se développe, le client de la chaîne devient plus exigeant et la chaîne de production bat la mesure, en ignorant les ouvriers.

Au début de la décennie 1930, un psychologue Américain, Elton Mayo a conduit une série d'expériences, aux ateliers Hawthorne de la Western Electric, touchant l'insuffisance des conditions de travail sur la productivité, celles-ci mirent en cause de la motivation au travail et donnèrent naissance aux courants des relations humaines, l'effet Hawthorne peut se résumer : ce n'est pas l'amélioration des conditions de travail qui augmentent la productivité mais c'est l'attention aux conditions humaines qui permet l'accroissement de la productivité, ces études qui refusent le taylorisme ont une influence profonde sur la GRH.

Durant la décennie 1930, les activités de la GRH ont connu une réorientation parce qu'à cause de la grande dépression consécutive à la crise économique déclenchée en 1929, l'Etat de non-interventionniste qu'il était au 19<sup>ème</sup> siècle, est intervenu directement dans la satisfaction des besoins sociaux des travailleurs. Cette réorientation est donc une réaction à la législation sociale de l'Etat durant les années 1939 - 1945, les charges des services de personnel se sont accrues avec l'organisation des ateliers de travail et le retour massif des femmes à

l'usine. On a surtout mis l'accent sur le perfectionnement des méthodes de sélection et la formation des salariés<sup>5</sup>.

### 4.3. Poussée des différentes écoles :

Les décennies 1940-1950 ont vu le développement du phénomène de la syndicalisation massive des salariés, les spécialistes des relations collectives de travail ont occupé une place prépondérante à l'intérieur des services de personnel, car ils avaient des relations privilégiées avec les représentants syndicaux, le concept utilisé alors pour signaler cette nouvelle réalité était celui de « relations industrielles » (RI) que l'on pouvait définir comme l'ensemble des phénomènes qui découlaient de la syndicalisation. Après 1945, malgré cette poussée des (RI), l'ensemble des services de personnel a semblé connaître une évolution plutôt qu'une révolution. Les secteurs qui ont concouru à l'évolution des services personnels sont multiples :

- La mise sur pied de plus grandes industries avec une administration plus complexe.
- L'amélioration des conditions de travail des salariés.
- La spécialisation du travail et ses effets sur les salariés.
- La gestion organisationnelle.
- Le développement de la législation sociale.
- L'action des syndicats.
- Les progrès technologiques.

Dans cette époque le rôle de fonction personnelle était purement juridique. Et le travail de E. Mayo a été poursuivi par de nombreux chercheurs tels Walsow et Herzberg. Avec ces continuateurs, on a connu après 1950 l'école des « waltionalistes ».

---

<sup>5</sup> Ibid, p 5, 6.

Les services de RH s'enrichissent de pensée de cette école en prêtant plus d'attention aux motivations des salariés, aux besoins et satisfaction de l'individu au travail, à la santé psychologique, à la communication et la participation, les avantages sociaux ont connu une rapide expansion.

Au niveau du Management en générale, ce furent les pratiques de la direction des entreprises de Peter Ducker qui envahirent les styles et séminaires de l'Amérique du nord et l'Europe dans les années 1950 et 1960 plusieurs des concepts de ce théoricien du Management précisent encore aujourd'hui dans la direction par objectifs<sup>6</sup>.

#### **4.4. Ere de professionnalisation et de la fonction GRH :**

Le développement de la fonction professionnelle est lié aux facteurs économiques et politiques particulièrement favorables qui va servir de levier de développement de la fonction GRH.

Parmi ces facteurs, l'accroissement de la législation gouvernementale à partir des données sur le personnel soumis par les organisations, l'expérimentation des nouvelles techniques de la GRH.

Le développement des sciences de comportement, les aspects de satisfaction et de motivation du personnel préoccupent d'avantage les responsables des SRH, laissant dominer le rôle psychologique de la fonction personnelle, il en est résulté que les spécialistes en (RI) perdirent un peu de leur influence au profit des spécialistes en RH ; les années 1970 ont vu une ère de professionnalisation, les gestionnaires de RH tenaient à se donner une formation pour développer leur potentiel.

Durant cette décennie, on a vu proliférer les changements à la direction par objectifs s'ajoute l'aménagement du temps au travail, les systèmes de la

---

<sup>6</sup> Ibid, p 6,8.

restructuration du travail, l'approche systémique, le développement des sciences de gestion, l'influence de l'environnement.

A partir des années 1970, l'organisation est vue à la fois avec une figure structurelle et une figure relationnelle. La structure se complexifie avec de plus en plus poussée de nouvelles formes d'organisations. Les environnements internes des organisations se retrouvent face à d'imminences marchés internationaux. Dans ce contexte, le rôle des acteurs sociaux ainsi que la complexité de leurs motivations et de leurs cultures ont fait l'objet de nombreuses études.

**Le résultat :** l'importance des RH s'impose à nouveau, le concept de culture a grandi dans les années 1980 pour expliquer beaucoup de phénomènes. Ce concept vague se rapporte aux valeurs individuelles et aux savoirs professionnels qu'a l'existence de schémas culturels d'ensemble dans le quel se situe l'organisation ; la culture a permis de faire pousser l'humain avant la structure.

On se refaire alors à la gestion personnelle (GP) sur l'aspect technique mais d'avantage à la GR à cause de la place importante qu'elle accorde au management culturel et aux démentions psychologiques, sociologiques de l'organisation, c'est ainsi que le terme (GP) est peu délaissé pour céder place eu terme GRH<sup>7</sup>.

#### **4.5. Maturité actuelle de GRH :**

La maturité présente des services de RH leur permet d'avoir le même statu que les autres fonctions, dans la structure organisationnelle, les nouveaux professionnels de RH ont généralement une approche basée sur la planification qui semble mieux coller aux préoccupations de la direction générale. Le responsable de service RH se voit souvent appelé directeur des RH et les

---

<sup>7</sup> Ibid, p 8.

relations industrielles se rattachent à ce service. La GRH voit son rôle se transformer, quelques autres mots clés s'imposent : planification stratégique de la GRH a semblé être un avantage aux cours des deux décennies dernières mais il a failli se rendre à l'évidence que les nombreuses stratégies de restructuration des coûts dans l'organisation ont mené les responsables de GRH à jouer souvent un rôle d'exécutants de décisions sur lesquels ils n'avaient pas beaucoup d'influence. La fonction RH avait besoin de mieux sur légitimité dans l'organisation et elle affiche d'avantage sa maturité par l'innovation, celle-ci se situe au niveau stratégique où la logique de l'engagement remplace celle du suiveur, puis au niveau de l'organisation, et surtout dans les politiques et pratiques des organisations.

L'un des moyens stratégiques de devancer la concurrence aujourd'hui est l'utilisation de la technologie appliquée à GRH ainsi l'impartition peut parfois alléger les responsabilités du SRH sans toutefois prétendre remplacer tout le service : pour le moment, elle est utilisée surtout pour l'acquisition des ressources humaines et la paie, soulageant de ces tâches spécifiques les responsables de RH qui peuvent se consacrer à des tâches plus stratégiques.

Effectivement et, par voie de conséquence, les responsables SRH doivent repositionner leurs rôles dans l'organisation<sup>8</sup>.

### **5. Les activités de la GRH**

Il existe trois types d'activités de la GRH : les activités mobilisatrices, les activités d'équilibre et de rééquilibres, les activités de bases, on va focaliser sur les activités de bases parce que celle-ci englobe toutes les activités essentielles de la GRH de formation jusqu'à la gestion de carrière.

Les activités mobilisatrices :

---

<sup>8</sup> Ibid, p 8, 9.

On regroupe sous les activités mobilisatrices tout ce qui incite à une implication directe de la part des salariés et des employeurs pour le meilleur fonctionnement possible de l'ensemble de l'organisation.

Parmi les activités mobilisatrices on trouve : les activités de leadership, satisfaction et motivation, partenariat et communication, culture au travail, rapports collectifs de travail, contrat de travail et santé et sécurité.

Les activités d'équilibres et de rééquilibres :

On regroupe sous les activités d'équilibre des sujets qui font souvent l'objet d'étude de la part de spécialistes, de controverses dans le milieu de travail et le départ d'une réflexion chez les intervenants sur le marché du travail, ce sont la gestion de l'équité, gestion des emplois, culture au travail, rapports collectifs au travail, contrat de travail.

Sous les activités de rééquilibre, on rassemble des phénomènes qui exigent une intervention à la fois délicate et ferme de la part de l'employeur dans le but de rétablir l'équilibre perturbé par les comportements des salariés.

Les activités de base :

Ce sont des activités qui sont très importants dans l'entreprise, parmi ces activités on trouve : inventaire présent des RH et leur prévision future en fonction des besoins de l'organisation, la planification des effectifs, analyse des emplois évaluation des emplois, rémunération directe, avantages sociaux, recrutement, la sélection, évaluation de la performance, formation.

On va expliquer quelques-unes de ces activités par la considération de leurs rôles qu'elles jouent au sein de l'entreprise.

**• La planification des effectifs :**

La planification des ressources humaines représente une fonction complexe, en raison de la nature de leur activités, la planification de la main-d'œuvre consiste à une ensemble d'activités, dont l'objectifs et dévaluer la demande et l'offre de travail, la premier étape consiste à examiner les divers facteurs qui influencent l'offre de main-d'œuvre sur le marché et à évaluer les besoins en personnel, de l'organisation à court et long termes.

Ainsi il sera possible de coordonner les efforts pour disposé des ressources compétentes au bon endroit ou moment opportun, le tour afin d'attendre les objectifs organisationnelles.

Les objectifs de la planification :

- Maximiser l'utilisation des ressources humaines et assurer leur développement.
- Assurer la capacité de production pour soutenir les objectifs de l'organisation.
- Coordonner les activités des RH avec les objectifs de l'organisation.

Les étapes de la planification :

**• Réflexion stratégique :**

La premier étape vise à réfléchir à l'avenir de l'organisation, ensuite, d'élaborer un plan de développement de la main-d'œuvre à fin d'attendre les objectifs de l'organisation à long terme, cette activité permet de faire le bilan de la situation actuel, bilan s'effectue par l'analyse de l'environnement externe, l'organisation pourra alors identifier ses forces, ses avantages concurrentiels et les aspects qu'elle doit à améliorer, une telle démarche de



réflexion stratégique doit être réalisée chaque année, à partir d'un portrait réaliste de la situation actuelle, il est possible d'imaginer une situation idéale, un objectif souhaitable pour l'avenir de l'organisation.

- **Prévision des besoins en ressources humaines :**

Pour prévoir le besoin en main-d'œuvre, il faut déterminer comment se fera l'organisation des objectifs stratégiques, cette étape consiste à identifier clairement le type de compétences, les ressources nécessaires à l'entreprise ainsi que le moment le plus approprié pour l'embauche de personnel afin de mettre en œuvre les actions qui permettront d'atteindre la situation idéale, selon l'échéancier établi.

- **Prévision de la disponibilité des ressources humaines :**

Avant d'embaucher de nouvelles ressources, il est recommandé d'analyser la disponibilité de l'effectif actuel, en évaluant les compétences disponibles et la mobilité du personnel en place, il est possible d'identifier les employés qui sont déjà en mesure de répondre aux nouveaux besoins ou qui, après un perfectionnement approprié, seraient en mesure d'y répondre.

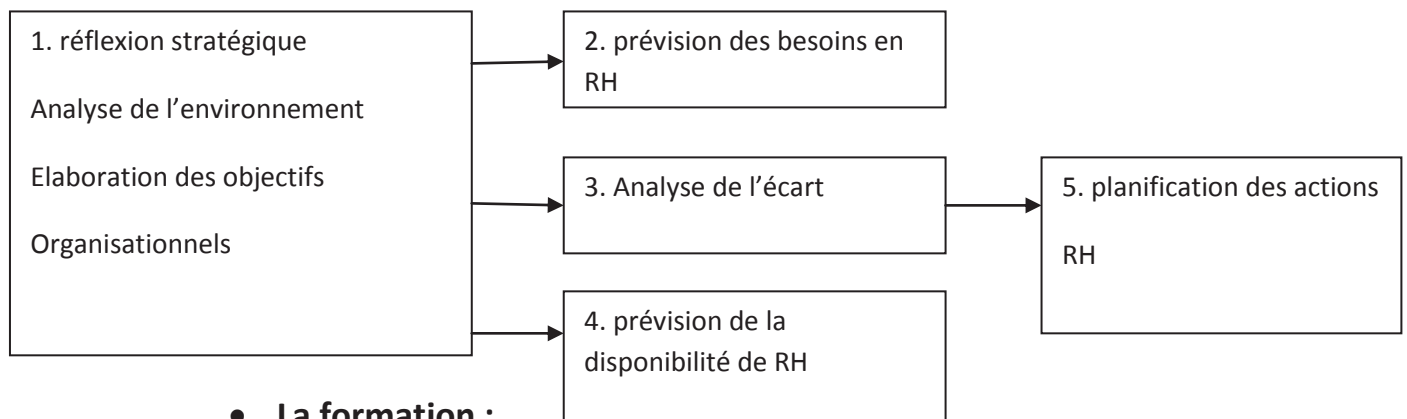
- **Analyse de l'écart :**

Une fois les besoins et la disponibilité des salariés clairement établis, il faut comparer le nombre de postes prévus dans chaque catégorie d'emploi en tenant compte des exigences du poste avec le nombre d'employés susceptibles d'y répondre, l'analyse permettra ensuite de déterminer s'il s'agit d'un écart quantitatif ou qualitatif.

- **Planification des actions liées aux ressources humaines :**

Après avoir déterminé le type de stratégie à mettre en place, un plan d'action doit être élaboré afin d'atteindre les buts et les objectifs fixés, ce plan doit comporter les objectifs fixés, les personnes responsables ainsi que les échéances prévues pour chacune des actions de planification des ressources humaines, qu'il s'agisse de recrutement, embauche, formation, il convient de mettre par écrit les actions à entreprendre afin d'assurer un suivi précis.

### Les étapes de la planification :



La formation du personnel est un investissement, elle permet aux entreprises d'accroître les compétences et la productivité de leur main-d'œuvre tout en augmentant la qualité de leurs produits et services, elle est une activité à valeur ajoutée qui favorise l'adaptation et la flexibilité des individus face aux défis à évaluer.

- **Les objectifs de la formation :**
- Apport de solutions à la planification stratégique et concrétisation de la mission de l'organisation.
- Augmentation de l'efficacité et de l'efficience de l'organisation.
- Accroissement des connaissances et habilités des employés à tous les niveaux de l'organisation.

- Valorisation du potentiel des gens dans leur adaptation au travail, lors du changement technologique et dans leur développement de carrière.

La formation constitue un ensemble d'activités d'apprentissage, planifiées, elle vise l'acquisition de savoir propres à faciliter l'adaptation des individus groupes dans leur environnement socioprofessionnel, elle contribue à la réalisation des objectifs d'efficacité de l'organisation, la formation naît d'un besoin organisationnel, et vise l'atteinte des objectifs précis pour un groupe d'employés donné.

La formation est une activité de gestion des ressources humaines qui doit être réalisée selon un plan préétabli et avec la participation des employés, le diagnostic des besoins de formation et la diffusion de la formation doivent être efficaces à un moment opportun afin de ne pas nuire à l'avancement des projets, l'employé prend conscience qu'il doit modifier et développer de nouvelles compétences habilités, un climat favorable de manière à favoriser les échanges ouverts<sup>9</sup>.

- **Evaluation de la performance :**

L'évaluation des collaborateurs est un thème central de la gestion des ressources humaines, de l'évaluation dépendent notamment la rétribution, formation, l'évaluation de carrière et la mobilité.

Le modèle traditionnel de l'évaluation individuelle, menée par le seul supérieur hiérarchique est aujourd'hui remis en cause, le développement du travail en équipes nécessite d'envisager des démarches d'évaluation plus collectives, multipliant les sources d'information (auto-évaluation,

---

<sup>9</sup> Ibid, p85, 86.

hiérarchiques, subordonnés, collègues de travail, clients...) en utilisant des outils de types 360 degrés.

Le champ de l'évaluation s'élargit également pour mesure non seulement des potentiels...

Enfin, le dispositif annuel d'évaluation a posteriori est fréquemment complété par un dialogue permanent entre la hiérarchie et le collaborateur, dont l'intérêt est de « corriger le tir » le plus vite possible et qui correspond mieux à des rythmes de projets variables.

L'évaluation doit donc être inscrite dans le cadre d'une culture de Feed-back collectif et permanent, essentiel à l'efficacité des nouvelles formes d'organisation et facteur de développement de la confiance interpersonnelle<sup>10</sup>.

- **Analyse des emplois :**

L'analyse des emplois comme un processus qui permet de constater, par l'observation et par l'étude, l'information pertinente qui concerne la nature d'un poste spécifique et de la rapporter, c'est aussi la description des tâches que contient le poste et les habilités, connaissances, capacités, et responsabilités requises par le salarié pour bien exécuter son travail ainsi que ce qui différencie ce poste de tous les autres.

Cette définition spécifique qu'il s'agit d'un processus et que celui-ci s'applique à effectuer une étude complète de l'emploi, l'institut de recherches des États-Unis va plus loin en précisant les trois étapes de ce processus « recueillir les faits concernant le poste, rédiger des descriptions basées sur ces faits et préparer des spécifications à partir des descriptions en termes d'exigences pour le poste »

---

<sup>10</sup> Marc bertoneche AL, l'essentiel de management, 2<sup>ème</sup> Édition, Eyrolles, Paris, 2005, 2008, p340.

Certains auteurs rejoignent l'interprétation de la conférence de l'organisation Européenne de coopération économique qui définit l'analyse des tâches : comme une méthode consiste :

**A-** décomposer les faits relatifs à un emploi de manière à déterminer les parties composantes de cet emploi ainsi que les qualités requises du titulaire appelé à l'occuper

**B-** consigner ces renseignements sous une forme pratique et précise utilisable.

Nous retournons que l'analyse des emplois est une procédure qui utilise une méthode appropriée pour la collecte systématique de faits précis concernant un emploi étudié à une période donnée, permettant ainsi de tracer le profil de cet emploi avec toutes ses composantes, soit sa description et sa spécification<sup>11</sup>.

● **La gestion des carrières et mobilités :**

Le modèle de carrière traditionnelle s'est construit autour des principes d'appartenance à vie à une entreprise et de progression verticale dans un métier donné, par promotion hiérarchique, ce modèle aujourd'hui doublement remis en cause :

- A la mobilité verticale s'ajoutent désormais les mobilités horizontales (changement de la fonction ou métiers) et géographiques (changement d'unité, voire de pays)
- A l'emploi à vie succède la flexibilité du travail qui dessine des trajectoires professionnelles de plus en plus discontinues : changement d'entreprise, d'emploi, alternance avec les périodes de formation, de chômage, entre autres.

---

<sup>11</sup> Sekio(al), Op cit, p 99.

La gestion des carrières à l'initiative de l'entreprise se limite de plus en plus à des profils ou situations particuliers (cas des haut potentiels, reconversions a prés des restructurations, organigramme de remplacement des postes clés)

La responsabilisation et l'initiative individuelle sont de plus en plus encouragés dans une recherche d'employabilité qui apparait désormais comme plus adaptés aux besoins et contraires de flexibilité des salaries comme des organisations.

Des outils sont développés dans des grandes entreprises pour accompagner ce mouvement : bilan de compétences et dispositifs d'orientation professionnelle, bources à l'emploi coaching de carrier<sup>12</sup>

● **Avantages sociaux :**

S'applique habituellement a l'ensemble du personnel, bien qu'il puissent dépendre du type de contrat conclut avec les personnes, par exemple, des avantages sociaux différents pourraient entre accordés au personnel ayant conclut un contrat a durée déterminée, de travail temporaire ou le travail occasionnel.

Quand nous effectuons une recherche sur les pratiques locales en matière de salaires, il est également utilise de collecter des informations sur les avantages que les autres organisations qui ne peuvent pas se permettre de payer des salaires élevés pourraient offrir un ensemble d'avantages sociaux intéressants pour attirer le personnel.

Ces avantages pourraient comprendre :

- Une couverture médicale.

---

<sup>12</sup> Marc Bertonéche AL, Op cit, p338 , 339 .

- Des dispositions relatives en cours d'emploi.
- Des dispositions relatives a la retraite.
- Différents type de congés
- Des indemnités, comme la gratuite de transports entre le domicile et le lieu de travail.
- Des horaires de travail aménagés
- Des opportunités d'apprentissage.
- Des journées de réflexion pour le personnel.
- L'hébergement.

Il n'est pas toujours nécessaire ou possible de les offrir tous au personnel, mais selon la situation locale, il pourrait être approprié d'en accorder quelque uns, quelque soient les avantages accordés il 'est important , quand cela est possible de les offrir a toutes les catégories du personnel<sup>13</sup>

● **Recrutement :**

Les personnes constituent la ressource la plus précieuse d'une organisation dépend de sont personnel, un travail de bon qualité exige des personnes de bonnes qualité.

Une organisation qui applique un processus de recrutement équitable et efficace est plus processus de recrutement est peu susceptible de recruter les bonnes personne, cela pourrait mener a une mauvaise performance a des projets de mauvaise qualités et a des risques éventuels dans des domaines tels que la protection de l'enfance.

---

<sup>13</sup> Christine Wilamson, gary colvin, Amy Mcdonald, gestion des ressources humaines, Tearfund, Royaume Uni, 2008, p 11,20.

Cette section examine le processus de recrutement de personnel, depuis l'identification d'un nouveau rôle jusqu'à la découverte et au recrutement de la bonne personne, il est prudent d'utiliser aussi ce processus dans toute la mesure du possible pour le recrutement du personnel occasionnel et des bénévoles.

Le processus de recrutement se passe par plusieurs étapes ;

- Identifier le besoin de recrutement.
- Décrire le poste.
- Remplir un formulaire de demande de recrutement.
- Convenir du grade et du salaire pour le poste.
- Faire une annonce d'offre d'emploi.
- Sélectionner les candidats pour les entretiens.
- Organiser des entretiens avec les candidats.
- Rassembler des références pour le candidat retenu.
- Offrir le poste.
- Informer les candidats rencontrés qui n'ont pas été retenus.
- Ouvrir un dossier de personnel sur la nouvelle recrue<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Ibid, p 35 .



# **Partie pratique**

**Chapitre 4 :**  
**Présentation de l'organisme  
d'accueil**

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

#### **1. Historique :**

AMIMER ENERGIE est le fondateur Algérien de la conception de la fabrication et de l'installation des groupes électrogène de toutes puissances, a été créée en 1989, au capital social de 367.000.000 DA dont le siège social est implanté à SEDOUK (wilaya de Bejaia), et son usine se trouve à ADHA (à 60 km au sud du chef lieu de la wilaya).

En effet, il est important de signaler que SPA AMIMER ENERGIE a franchi un grand pas en obtenant une certification ISO 9001, version 2008, donc avoir une telle certification signifie que l'entreprise possède un système d'organisation cohérent et efficace.

L'activité première d'AMIMER ENRGIE était la fabrication des postes à souder et des chargeurs de batterie, bien que cette production existe toujours, AMIMER ENERGIE a migré naturellement vers la moto soudeuse puis le groupe électrogènes pour devenir, le premier producteur Algérien des groupes électrogènes, de petite et grande puissance à usage professionnel et industriel. Cette société par action en octobre 2009 et son capitale est passée à 1 000 456 500,00 DA.

### 2. Domaine d'activité :

L'entreprise est encadrée par une équipe jeune et dynamique, cette équipe a acquis une expérience lui permettant de faire face aux défis techniques et économique du marché. AMIMER ENERGIE a su proposer des produits fiables et de qualité en réalisant différentes configurations des groupes électrogène qui sont :

- Des groupes électrogènes de 2 kVA à 2500 KVA en toutes configurations (portable, SKID, télégestion, etc.).
- Chargeur démarreur.
- Des Marcos centrales, mini centrales de fourniture d'électricité de 2 MW à 100 MW.

En sus de cette production AMIMER ENERGIE fabrique une gamme de produits conventionnels étudiés et conçus au niveau de son laboratoire :

- Poste à souder,
- Convertisseur de fréquence,
- Onduleurs.

### 3. L'organigramme de l'organisme d'accueil :

Au niveau de l'entreprise AMIMER ENERGIE il existe un organigramme qui permet la structuration de son organisation administrative à l'intérêt de s'ordonner, dont on trouve :

- La direction générale ;
- La direction des finances et comptabilité ;
- La direction commerciale et marketing ;
- La direction des ressources humaines ;
- Cellule qualité ;
- La direction des achats ;
- La direction du service après vente ;
- La direction des moyens généraux ;
- La direction des systèmes d'information.

### 4. Les missions de chaque service

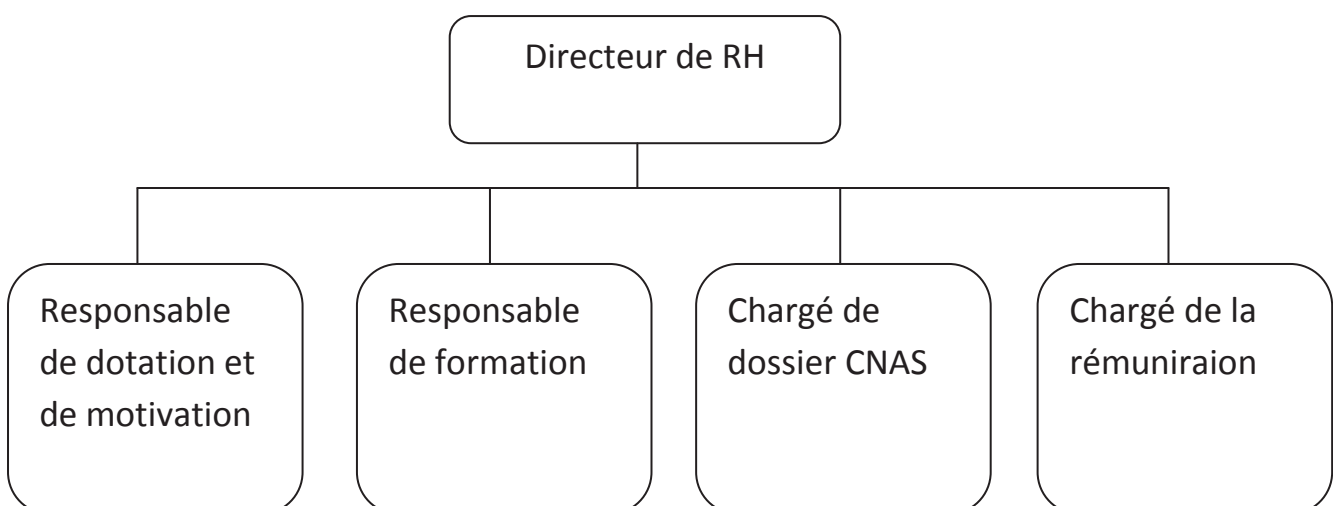
- Direction générale (DG) :
  - ✓ pilote de l'entreprise.
- la direction commerciale et marketing (DCM) :
  - ✓ marketing ;
  - ✓ la vente ;
  - ✓ la livraison ;
  - ✓ l'exposition (foire).
- La direction d'approvisionnement (DA) :
  - ✓ Les achats ;
  - ✓ Prospection des fournisseurs et marchandises ;
  - ✓ Gestion des stocks.
- Direction des finances et comptabilité (DFC) :
  - ✓ Gestion financière ;
  - ✓ Comptabilité (matière générale)
- Direction technique et production (DFC) :
  - ✓ Etude et conception des produits ;
  - ✓ La production ;
  - ✓ Maintenance des outils de production.
- Direction des ressources humaines (DRH) :
  - ✓ Gestion du personnel ;
  - ✓ Recrutement du personnel ;
  - ✓ Etablissement de la paie ;
  - ✓ Gestion du social ;
  - ✓ Animation et motivation du personnel ;
  - ✓ Gestion des formations.
- Moyens généraux :

## Chapitre 4 : présentation de l'organisme d'accueil

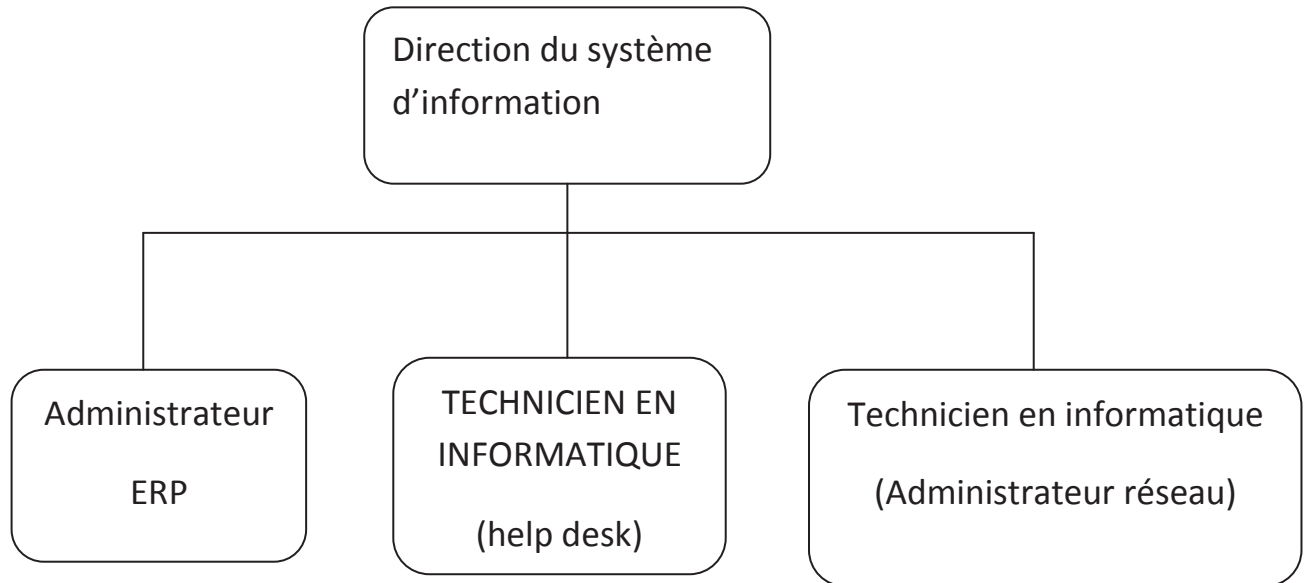
---

- ✓ Transport ;
- ✓ Sécurité ;
- ✓ Logistique, et gestion de patrimoine.
- Service qualité (SQ) :
  - ✓ Certification ISO ;
  - ✓ Contrôle qualité ;
  - ✓ Les audits.
- Laboratoire de la conception (LC) :
  - ✓ Conception des nouveaux composants.
- Service informatique (SI) :
  - ✓ Maintenance et achat de matériel informatique (hardware) ;
  - ✓ Acquisition et gestion du software.
- Service après vente (SAV) :
  - ✓ Installation des groupes électrogènes ;
  - ✓ Intervention sur groupes électrogènes.

### Organigramme de la direction la gestion des ressources humaines



Source : document interne de l'entreprise



**Source : document interne de l'entreprise**



**Chapitre 5 :**  
**Analyse et interprétation des**  
**résultats**

### 1. Analyse de la quête d'information :

#### Axe 01 : les données personnelles des enquêtés :

**Tableau n°02** : la répartition des éléments de l'échantillon selon le sexe :

| Sexe  | Fréquence | Pourcentage |
|-------|-----------|-------------|
| Homme | 24        | 71%         |
| Femme | 10        | 29%         |
| total | 34        | 100%        |

Le ci-dessus montre que les hommes sont majoritaires avec 71% des enquêtés, cela est du à la réticence des familles en zone rurale à laisser travailler les femmes dans un milieu industriel.

Par contre, les familles préfèrent pour leurs filles de travailler dans l'éducation ou la santé ou elles sont majoritaires.

**Tableau n°03** : la répartition des éléments de l'échantillon selon l'âge :

| Age             | Fréquence | Pourcentage |
|-----------------|-----------|-------------|
| [20 – 30]       | 16        | 47.5%       |
| [30 – 40[       | 10        | 29.4%       |
| [40 ans et plus | 6         | 23.1%       |
| total           | 34        | 100%        |

La répartition des enquêtés selon le tranches d'âge montre que la population la plus importante est celle des 20 à 30 ans avec un pourcentage de

## Chapitre 5 : analyse et interprétation des résultats

---

47,5% suivie de celle des 31 à 40 ans avec un pourcentage de 29,40%. La population objet de la présente enquête est due en majorité absolue jeune.

Cela correspond à la pyramide des âges en Algérie où la population jeune est majoritaire. De l'entreprise AMIMER ENERGIE favorise le recrutement des jeunes pour s'assurer une certaine dynamique au travail ainsi qu'une disponibilité professionnelle plus importante, en effet les seniors ont tendance à bénéficier des arrêts de travail pour des raisons de doute, ce qui peut gêner parfois le fonctionnement de l'entreprise.

**Tableau n° 04 :** la répartition des éléments de l'échantillon selon le niveau d'instruction :

| <b>Niveau d'instruction</b> | <b>Fréquence</b> | <b>Pourcentage</b> |
|-----------------------------|------------------|--------------------|
| <b>Secondaire</b>           | <b>10</b>        | <b>29.42%</b>      |
| <b>Universitaire</b>        | <b>24</b>        | <b>70.58%</b>      |
| <b>total</b>                | <b>34</b>        | <b>100%</b>        |

La lecture du tableau des enquêtés selon le niveau d'instruction montre que les universitaires sont majoritaires avec un pourcentage de 70,58%. Notre enquête s'est déroulée au sein des structures de gestion qui emploient des universitaires, en effet, le niveau dans la gestion est exigé, il est impératif de faire appel à des universitaires qui ont une capacité d'adaptation meilleure aux exigences des emplois de gestion. D'autant plus que l'entreprise AMIMER ENERGIE opère dans un domaine scientifique de fabrication de matériel électrique, cette spécialité incite à recruter des universitaires à tous les niveaux de l'entreprise y compris la gestion.

**Tableau n° 05:** la répartition des éléments de l'échantillon selon la catégorie professionnelle :

| <b>Catégorie professionnelle</b> | <b>Fréquence</b> | <b>Pourcentage</b> |
|----------------------------------|------------------|--------------------|
| <b>Cadre</b>                     | <b>12</b>        | <b>35.29%</b>      |
| <b>Maitrise</b>                  | <b>10</b>        | <b>29.42%</b>      |
| <b>Exécution</b>                 | <b>12</b>        | <b>35.29%</b>      |
| <b>total</b>                     | <b>34</b>        | <b>100%</b>        |

Notre échantillon est en majorité dans la catégorie socioprofessionnelle de cadre avec un pourcentage de 35,29%, suivie de l'exécution avec 35,29%, en générale les structures de gestion nécessite des cadres pour la prise de décision et pour élaborer des rapports d'activités réguliers de leur structures, aussi le niveau universitaire qui est majoritaire incite l'entreprise à donner à ses gestionnaires le statut de cadre. En effet, il est incohérent de recruter en majorité des universitaires et de les utiliser à des taches d'exécution.

**Tableau n°06** : la répartition des éléments de l'échantillon selon les différents services :

| <b>Les services</b>                | <b>Fréquence</b> | <b>Pourcentage</b> |
|------------------------------------|------------------|--------------------|
| <b>Approvisionnement</b>           | <b>06</b>        | <b>17.64%</b>      |
| <b>Direction générale</b>          | <b>02</b>        | <b>5.88%</b>       |
| <b>Réalisation</b>                 | <b>02</b>        | <b>5.88%</b>       |
| <b>DRH</b>                         | <b>06</b>        | <b>17.64%</b>      |
| <b>Comptabilité</b>                | <b>06</b>        | <b>17.64%</b>      |
| <b>Moyens généraux</b>             | <b>04</b>        | <b>11.76%</b>      |
| <b>Production</b>                  | <b>02</b>        | <b>5.88%</b>       |
| <b>Achat percution commerciale</b> | <b>02</b>        | <b>5.88%</b>       |
| <b>Commerciale</b>                 | <b>02</b>        | <b>5.88%</b>       |
| <b>SAV</b>                         | <b>02</b>        | <b>5.88%</b>       |
| <b>Total</b>                       | <b>34</b>        | <b>100%</b>        |

La répartition de notre échantillon par structure montre que notre population d'enquête touche toutes les structures de l'entreprise d'où qu'il est représentatif et permet d'obtenir des résultats significatifs sur le sujet de notre étude, en effet, cette étude sur les nouvelles technologies nécessite d'interroger toutes les structures impliqué dans ces technologies.

### Axe 2 : l'apport de l'utilisation des TIC :

**Tableau n°07** : l'utilisation des TIC selon la catégorie professionnelle:

| L'utilisation des TIC<br>Catégorie Professionnelle | oui       |             | non       |            | Total     |             |
|--|-----------|-------------|-----------|------------|-----------|-------------|
|  | F         | %           | F         | %          | F         | %           |
| <b>Cadre</b>                                       | <b>12</b> | <b>100%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>12</b> | <b>100%</b> |
| <b>Maitrise</b>                                    | <b>10</b> | <b>100%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |
| <b>Exécution</b>                                   | <b>12</b> | <b>100%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>12</b> | <b>100%</b> |
| <b>Total</b>                                       | <b>34</b> | <b>100%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>34</b> | <b>100%</b> |

L'interprétation du tableau ci-dessus, de l'utilisation des nouvelles technologies selon les catégories socioprofessionnelles montre que toutes les catégories utilisent les nouvelles technologies, en effet, les cadres sont à 100% à utiliser les nouvelles technologies, aussi que les autres et les agents d'exécution. L'explication la plus logique est que l'entreprise MIMER ENERGIE est très en avance en matière de nouvelle technologie et à généraliser leur utilisation à tous les niveaux de l'entreprise, l'observation nous a montré que tous les services sont dotés de matériels informatiques et que la gestion manuelle est abandonnée au sein de cette société. De même le tableau de l'âge a montré que les jeunes sont majoritaires d'où que cette génération a délaissé le stylo pour le micro ordinateur.

A la question : **qu'elles types de TIC sont utilisés ?** Les réponses ouvertes ont donné lieu à l'existence de : internet, intranet, micro ordinateur, logiciels, ERP, téléphone mobile, les réseaux.

**Tableau N°08 : l'utilité des TIC avec le niveau d'instruction :**

| L'importance des TIC<br>N.I | OUI       |               | NON       |            | Total     |             |
|-----------------------------|-----------|---------------|-----------|------------|-----------|-------------|
|                             | F         | %             | F         | %          | F         | %           |
| <b>Secondaire</b>           | <b>10</b> | <b>29.42%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |
| <b>Universitaire</b>        | <b>24</b> | <b>70.58%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>24</b> | <b>100%</b> |
| <b>Total</b>                | <b>34</b> | <b>100%</b>   | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>34</b> | <b>100%</b> |

L'analyse du tableau ci-dessus laisse apparaître que les enquêtés sont à 100% avec l'importance des TIC, c'est à dire que les nouvelles technologies sont très utilisées au sein de cette dernière. La première observation qui s'impose est que cela est vrai presque tous les services sont dotés de moyen technologique.

La deuxième remarque est que tous les enquêtés trouvent que les TIC sont très utiles. Il s'agit d'une génération « micro » qui s' imagine mal de vivre sans les nouvelles technologies qui font partie de la vie quotidienne des jeunes.

De même, l'entreprise qui s'inscrit dans la modernité et qui vit en symbiose avec son environnement doit s'adapter à cette nouvelle réalité. Aussi les entreprises Algérienne ont beaucoup de relation de partenariat avec les entreprises étrangères qui sont souvent fournisseurs de matières premières et autres produits fabriqués nécessite une égalité de moyens de communication.

D'où que l'entreprise Algérienne doit se mettre au niveau de leur partenaire en matière technologique.

**Tableau 09:** répartition des enquêtés selon le rythme de travail avec la catégorie professionnelle :

| Rythme de W<br>Catégorie professionnelle | Oui       |               | Non       |               | Total     |             |
|--|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|-------------|
|  | F         | %             | F         | %             | F         | %           |
| <b>Cadre</b>                             | <b>08</b> | <b>66.66%</b> | <b>04</b> | <b>33.44%</b> | <b>12</b> | <b>100%</b> |
| <b>Maitrise</b>                          | <b>04</b> | <b>40%</b>    | <b>06</b> | <b>60%</b>    | <b>10</b> | <b>100%</b> |
| <b>Exécution</b>                         | <b>06</b> | <b>50%</b>    | <b>06</b> | <b>50%</b>    | <b>12</b> | <b>100%</b> |
| <b>total</b>                             | <b>18</b> | <b>52.94%</b> | <b>16</b> | <b>47.06%</b> | <b>34</b> | <b>100%</b> |

La lecture attentive de ce tableau montre que la répartition des enquêtés selon les nouvelles technologies ont impulsé un nouveau rythme de travail se présente comme suite :

La catégorie des cadres estime que « oui » avec une fréquence de 66,66% par contre ils sont à 33,44% à dire à dire que le rythme de travail n'a pas changé avec l'introduction des nouvelles technologies.

Les agents de maîtrise au contraire sont majoritaires à dire le contraire, c'est-à-dire que les TIC semblent avoir ralenti le rythme du travail. Les exécutants sont à égalité entre les opinions positives et les opinions négatives par rapport au rythme du travail comparé par les nouvelles technologies. Cette appréciation montre globalement que dans l'ensemble les enquêtés trouvent à 52,94% que les nouvelles technologies sont impulsé un nouveau rythme du travail.

En réalité ce jugement est du à l'appréciation des nouvelles technologies elle même, en effet même si l'internet par exemple est très répondu a sein de l'entreprise mais son débit de rapidité de téléchargement reste faible en



comparaison avec les partenaires étranger. Sinon, compte tenu de l'âge des enquêtés nous pouvons dire qu'ils n'ont pas connu de gestion manuelle (stylo) à part les agents supérieurs à 40 ans d'où qu'ils ne peuvent pas faire de comparaison.

Une autre explication semble se confirmer est que les TIC notamment les micros ordinateurs et leurs accessoires connaissent des pannes d'où que le rythme de travail est perturbé quelque fois.

En vérité, le passage d'une gestion manuelle à une gestion fondée sur les nouvelles technologies permet d'améliorer le rythme de travail en impulsant une nouvelle dynamique. De même les TIC permettent d'obtenir une exactitude des comptes, des inventaires et autres calculs complexes que la gestion manuelle ne permet pas avec la même rapidité, l'ancienne gestion appelle à plusieurs niveaux de vérifications et de correction préjudiciable à la rapidité.

**Tableau n°10** : répartition des enquêtés selon l'influence des TIC sur une nouvelle dynamique du travail avec la catégorie professionnelle :

| <b>Réponse<br/>C. P</b> | <b>Oui</b> |               | <b>Non</b> |              | <b>Total</b> |             |
|-------------------------|------------|---------------|------------|--------------|--------------|-------------|
|                         | <b>F</b>   | <b>%</b>      | <b>F</b>   | <b>%</b>     | <b>F</b>     | <b>%</b>    |
| <b>Cadre</b>            | <b>12</b>  | <b>100%</b>   | <b>00</b>  | <b>00%</b>   | <b>12</b>    | <b>100%</b> |
| <b>Maitrise</b>         | <b>08</b>  | <b>80%</b>    | <b>02</b>  | <b>20%</b>   | <b>10</b>    | <b>100%</b> |
| <b>Exécution</b>        | <b>12</b>  | <b>100%</b>   | <b>00</b>  | <b>00%</b>   | <b>12</b>    | <b>100%</b> |
| <b>Total</b>            | <b>32</b>  | <b>94.11%</b> | <b>02</b>  | <b>5.89%</b> | <b>34</b>    | <b>100%</b> |

Les enquêtés sont presque unanimes à dire que les TIC ont impulsé une nouvelle dynamique au sein de l'entreprise. Ils sont à 94,11% à le confirmer contre 5,89% à dire le contraire. La facilité d'exécution des tâches de gestion, la facilité de communiquer par le biais de réseaux interne ou par interne, la réduction des déplacements des personnes rendus possible par le déplacement de l'information à distance sont des atouts indéniables dans la gestion moderne des entreprises. Les nouvelles technologies ont certainement une influence pour accélérer le rythme du travail mais surtout à réduire la dépense d'énergie humaine dans les déplacement physiques chargé de document et autres supports d'information en cambrant et quelque fois lourds. Le câble permet d'éviter à l'homme tous les transports physiques de l'information, ce gain de temps et cette économie d'énergie sont profitable l'entreprise qui gagne en dynamique et performance. De même le fonctionnement hiérarchique et les styles de commandement se trouvent modifiés.

**Tableau n°11** : répartition des enquêtés selon l'utilisation des logiciels avec le niveau d'instruction :

| Réponse<br>N.I       | Oui       |             | Non       |            | Total     |             |
|----------------------|-----------|-------------|-----------|------------|-----------|-------------|
|                      | F         | %           | F         | %          | F         | %           |
| <b>Secondaire</b>    | <b>10</b> | <b>100%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |
| <b>Universitaire</b> | <b>24</b> | <b>100%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>24</b> | <b>100%</b> |
| <b>Total</b>         | <b>34</b> | <b>100%</b> | <b>00</b> | <b>00%</b> | <b>34</b> | <b>100%</b> |

Les enquêtés sont unanimes à dire que leurs service utilise des logiciels de travail. Tous les catégories socioprofessionnelle le disent à 100% de leurs effectifs, ce résultat est a précaire vu évident car tous les services sont informatisés et qu'a cette occasion il faut installer des logiciels pour être opérationnel sur micro ordinateur. Un ordinateur sans logiciel est un appareil sans utilité. Ce résultat est rendu possible par l'accès des Algériens aux logiciels de travail sans grande dépense pour leur acquisition. En effet, par le moyen de téléchargement gratuit des particuliers et même des entreprises accèdent aux logiciels les plus actualisés avec des sommes insignifiantes voire gratuitement le comportement des travailleurs en matière informatique tout à fait révélateur, en effet l'ordinateur est le reflet de la personnalité de son ordinateur. Chez un sujet rigoureux nous trouvons une dominance des logiciels professionnels, chez d'autre sujet des logiciels de jeux et de loisirs, chez d'autre un équilibre entre les deux, l'enquête révèle toute une panoplie de logiciels utilisée au sin de l'entreprise ; Microsoft Word, Excel, logiciels de paie, logiciels de comptabilité, de dessin industriel, de gestion de stock, facturation.

**Tableau n°12** : répartition des enquêtés selon l'accès à l'information est plus facile avec le niveau d'instruction :

| Réponse<br>N.I       | Oui       |               | Non       |               | Total     |             |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|-------------|
|                      | F         | %             | F         | %             | F         | %           |
| <b>Secondaire</b>    | <b>06</b> | <b>60%</b>    | <b>04</b> | <b>40%</b>    | <b>10</b> | <b>100%</b> |
| <b>Universitaire</b> | <b>24</b> | <b>100%</b>   | <b>00</b> | <b>00%</b>    | <b>24</b> | <b>100%</b> |
| <b>Total</b>         | <b>34</b> | <b>88.23%</b> | <b>04</b> | <b>11.77%</b> | <b>34</b> | <b>100%</b> |

Le tableau ci-dessus montre que la majorité absolue des enquêtés estime que les TIC facilite l'accès à l'information. La répartition des enquêtés sur cette question par niveau d'instruction montre que les universitaires sont à 100% à confirmer cela. Par contre chez les enquêtés de niveaux secondaires 60% confirme que le TIC agit en facilitant l'accès à l'information.

Ceci est tout à fait vrai, car de faciliter la transmission de l'information entre les membres de l'organisation. Dans la pratique, il ne s'agit pas non plus de n'importe qui d'accéder à n'importe quelle information, les informations sont hiérarchisées, classées par service et par niveaux de confidentialité. Seul un petit groupe de décideurs accède à toutes les données, le reste accède aux informations qui le concernent ou qui ont un lien avec son service. Dans tous les cas, grâce aux TIC l'information circule mieux.

En dépit de l'entreprise, les TIC ont permis de faire un mode accessible à tous, qui réduit les dépendances, et permet à chacun de communiquer.

**Tableau n°13** : les TC et la facilitation de communication entre les groupes :

| Réponse<br>Catégorie<br>Professionnelle | Oui       |               | Non       |               | Total     |             |
|---|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|-------------|
|   | F         | %             | F         | %             | F         | %           |
| <b>Cadre</b>                            | <b>08</b> | <b>66.66%</b> | <b>04</b> | <b>33.34%</b> | <b>12</b> | <b>100%</b> |
| <b>Maitrise</b>                         | <b>06</b> | <b>60%</b>    | <b>04</b> | <b>40%</b>    | <b>10</b> | <b>100%</b> |
| <b>Exécution</b>                        | <b>04</b> | <b>33.34%</b> | <b>06</b> | <b>66.66%</b> | <b>12</b> | <b>100%</b> |
| <b>Total</b>                            | <b>18</b> | <b>52.94%</b> | <b>16</b> | <b>41.16%</b> | <b>34</b> | <b>100%</b> |

Le tableau de répartition des enquêtés par catégorie professionnelle par rapport à la communication entre les groupes facilité par les TIC est révélateur d'une opinion favorable au TIC en tant que faciliter de communiquer entre les individus et groupe.

En effet globalement tout catégorie confondue, ils sont à 52,94% à dire cela, par contre il y a 41,41% à dire que les TIC interviennent pas dans la communication entre les individus et les groupes. Cette question appelle à plusieurs interprétations ;

- ✓ La première est que les collègues d'une même entreprise entretiennent des relations informelles en dehors des lieux du travail et utilisent les réseaux sociaux tels que Facebook, twiter, et autre médias de communication, l'intérêt de ces nouveaux moyens est d'est de permettre la création de club d'amis qui communiquent entre eux grâce à un code bien établie d'acceptation ou de refus d'intégration de nouvelles personnes.

Le fondateur de facebook disait à juste titre qu'il dirige un grand pays de 500 millions d'habitants.

- ✓ La deuxième interprétation, limitée à l'entreprise est la communication qui existe entre les différents services rendue possibles grâce au TIC notamment le réseau internet, et intranet. Il y a deux types de communications aux sein des entreprises : la communication formelle qui est strictement professionnelle et qui s'intéressent à la transmission des données liées aux objectifs de la société, et les communications informelle entre les membres du même groupe ou avec d'autres groupes qui s'intéresse aux champs affectifs et amicaux sans lien avec l'entreprise, les nouvelles technologies favorisent les deux types de communication. Souvent il n'y a pas une séparation très nette entre ces deux types de communication. A l'occasion du travail les interlocuteurs rajoutent des formules amicales et autres messages informelles, c'est pourquoi il n'y a pas une étanchéité totale entre communication formelle et informelle.

### Axe 3 : l'impact des TIC sur l'organisation et les relations interpersonnelles :

**Tableau n° 14** : influence des TIC sur les relations interpersonnelle avec le niveau d'instruction :

| Réponse<br>N. I      | Oui       |              | Non       |              | Total     |            |
|----------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|------------|
|                      | F         | %            | F         | %            | F         | %          |
| <b>Secondaire</b>    | <b>06</b> | <b>60</b>    | <b>04</b> | <b>40</b>    | <b>10</b> | <b>100</b> |
| <b>Universitaire</b> | <b>20</b> | <b>83.33</b> | <b>04</b> | <b>16.67</b> | <b>24</b> | <b>100</b> |
| <b>Totale</b>        | <b>26</b> | <b>76.47</b> | <b>08</b> | <b>23.53</b> | <b>34</b> | <b>100</b> |

La répartition par catégorie professionnelle montre que la majorité absolue avec un taux de 76.67% estime que les TIC influent sur les relations interpersonnelles. Ils n sont qu'a 23.53% à dire qu'il n'y a pas d'influence des TIC sur les relations interpersonnelle. En effet, les TIC notamment l'internet par le biais des réseaux sociaux permet de laisser des relations aussi au effectifs entres les hommes.

Au sein de l'entreprise, il y a forcément des affinités personnelles entre les collègues de relation affective et amicales, comme nous l'avons analysé précédemment les communications ne sont pas strictement professionnelle entres les collègues ou avec les supérieures. Elles sont souvent mixtes ; une partie de message est professionnelle et d'autre partie personnelle. De même il y a une communication plus a unions encadrée dans les lieux du travail mais libre après leurs travail. Dans tous les cas les TIC ont un mérite de réduire les distances et par le fait favorisent les relations interpersonnelles.

**Tableau n° 15** : l'utilisation de TIC sr les relations hiérarchique :

| Réponse<br>C. P  | Oui       |              | Non       |              | TOTAL     |            |
|------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|------------|
|                  | F         | %            | F         | %            | F         | %          |
| <b>Cadre</b>     | <b>08</b> | <b>66.66</b> | <b>04</b> | <b>33.44</b> | <b>12</b> | <b>100</b> |
| <b>Maitrise</b>  | <b>04</b> | <b>40</b>    | <b>06</b> | <b>60</b>    | <b>10</b> | <b>100</b> |
| <b>Exécution</b> | <b>06</b> | <b>50</b>    | <b>06</b> | <b>50</b>    | <b>12</b> | <b>100</b> |
| <b>total</b>     | <b>18</b> | <b>52.94</b> | <b>16</b> | <b>47.06</b> | <b>34</b> | <b>100</b> |

La lecture ci-dessus, par catégorie socioprofessionnelle montre qu'en générale toute catégories confondues, les TIC ont contribué considérablement à l'amélioration des relations hiérarchiques c'est-à-dire la relation verticale de chef au subordonné et vice versa. Ils sont à 52.94% à dire cela, les cadres le confirment avec une majorité absolue de 66.66%, et la catégorie de maitrise à 20%.

Les entretiens informels conduits avec les enquêtés ont permis de cerner les motifs d'une telle amélioration.

Jadis, les relations de commandement de chef au subordonnée était verbale et se caractérise par des ordres secs et sans discussion, assorti d'une prudence physique du chef au moment de donner les instructions, ce type de commandement autoritaire était souvent une source de conflits et de frustration des subordonnées. De même les subordonnées réagissent quelques fois violemment pou faire valoir une résistance et une dignité. Ce type de



commandement largement inspiré des modes militaires de leadership est interprété par certaines subordonnées comme du harcèlement moral. Par contre les instructions données par le biais des réseaux informatisés, se déclinent comme des instructions écrites, dictés par des objectifs quantifiables. Les systèmes d'informations sont conçus pour distribuer les rôles et de définir les pouvoirs es un et des autres d'une façon plus fins et plus cultivée.

L'observation directe du mode de fonctionnement de services au sein de l'entreprise AMIMER ENERGIE confirme l'existence de ce type de commandement par un jeu d'instruction et de « mot de passe » que les uns communiquent aux autres en vue d'aboutir à une procédure ou un processus d'information plus complexe. De même cout, le besoin d'élever la voix ou de manifester sans mécontentement physiquement n'est pas du tout justifié. Toute fois des conflits restent quelques fois ; mais facilement surmontable.

**Tableau N° 16 : influence des TIC sur le climat de travail :**

| <b>C. P</b>      | <b>Positif</b> |              | <b>Négatif</b> |              | <b>Neutre</b> |              | <b>Total</b> |            |
|------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|------------|
|                  | <b>F</b>       | <b>%</b>     | <b>F</b>       | <b>%</b>     | <b>F</b>      | <b>%</b>     | <b>F</b>     | <b>%</b>   |
| <b>Cadre</b>     | <b>06</b>      | <b>50</b>    | <b>02</b>      | <b>16.66</b> | <b>04</b>     | <b>33.34</b> | <b>12</b>    | <b>100</b> |
| <b>Maitrise</b>  | <b>04</b>      | <b>40</b>    | <b>04</b>      | <b>40</b>    | <b>02</b>     | <b>20</b>    | <b>10</b>    | <b>100</b> |
| <b>Exécution</b> | <b>10</b>      | <b>83.33</b> | <b>--</b>      | <b>--</b>    | <b>02</b>     | <b>16.67</b> | <b>12</b>    | <b>100</b> |
| <b>total</b>     | <b>20</b>      | <b>58.82</b> | <b>06</b>      | <b>17.64</b> | <b>08</b>     | <b>23.54</b> | <b>34</b>    | <b>100</b> |

Pour vérifier l'hypothèse de l'existence d'une corrélation directe entre les TIC et l'amélioration de relation de travail, nous avons posé une question directe de savoir « quelle est l'influence des TIC sur le climat social de travail ? » la réponse obtenu est significative à plus d'un titre en effet, le tableau ci-dessus montre que 58.82% disent que les TIC ont un impact favorable sur le climat social du travail. Les exécutants sont plus nombreux à le dire avec 83.33% des enquêtés. Ceci explique par le fait est que les exécutants sont les premiers à subir les pressions. A cause de la mise en place des TIC, le climat du travail est nettement interposé.

Sans doute, les TIC favorisent une relation plus indirecte avec les médias interposés. C'est-à-dire que les ordres sont transmis par réseau « intranet » ou par support mobile « flash disc » ou par la messagerie électronique au lieu de s'exprimer verbalement et d'une façon physique très peu élégante parfois.

De même, la relation du travail s'est transformée radicalement grâce aux TIC. En effet, en plus des instructions qui font partie des communications formelles évoquée précédemment, les opérateurs informatiques partage souvent des vidéos les plus drôles ou des jeux de société ou autre communication de loisir. C'est

ainsi que l'atmosphère est tendue à l'initiative du supérieurs du collègue ou d'un subordonnée dès que le stress est devenu important, ou un conflit est en cours.

C'est pourquoi nous pouvons dire, à travers cette étude que les TIC constituent un facteur favorisant l'amélioration du climat du travail.

### **Introduction :**

Le précédent chapitre a pour objet d'apporter les résultats de l'étude par la même de vérifier les hypothèses signées au départ, ce chapitre se compose de trois sections :

**La section 1 :** le développement des TIC au sein de l'entreprise AMIMER ENERGIE ; elle abordera le niveau technologique atteints pour l'entreprise, le taux d'utilisation des TIC, la nature des technologies cultivées et l'appréciation générale dans ce domaine.

ET l'impact des TIC sur l'efficacité de l'entreprise : elle abordera le niveau d'efficacité de l'entreprise grâce à l'utilisation des TIC, notamment :

- L'amélioration du fonctionnement du service.
- La fluidité dans la circulation de l'information.
- L'amélioration de la communication au sein de l'entreprise.
- Les TIC et l'apport d'une nouvelle dynamique au travail à la fin une conclusion vise à vérifier la première hypothèse.

**La section 2 :** l'influence des TIC sur les relations interpersonnelles, cette section abordera le rapport entre les collègues.

- Les rapports entre les supérieurs et les subordonnés (relation hiérarchiques)

- L'amélioration du climat social du travail, enfin la vérification de la deuxième hypothèse.

### **Section 1 : L'impact et le développement des TIC sur l'efficacité de la circulation de l'information au sien de l'entreprise AMIMER ENERGIE.**

AMIMER NERGIE est une entreprise de taille moyenne avec plusieurs filiales : la fabrication des matériels électrogène tels que les groupes électrogènes et transformateur électriques, autre matériel du même type ; elle constitue la plus ancienne et l'entreprise mère du groupe, elle est suivie d'autre filiale de construction et de travaux.

La premier cité est à caractère scientifique elle s'appuie sur une ressource humaine qualifier dans le cœur du métier et ingénieur en électrotechnique ; les calculs et les vérifications font partie du quotidien des cadres de cette entreprise , pour atteindre les objectifs d'entreprise s'est dotée de structure de gestion stable et bien organiser, elle ressort de l'enquête que l'entreprise est assez ancienne d'ail l'existence d'ancienne méthodes de gestion essentiellement basé sur le papier et de nouvelle méthodes fondés sur les nouvelles technologies de l'information et de communication appelées par abréviation les TIC .

AMIMER ENRGIE est leader dans son domaine, ses produits selon les sources de l'entreprise, sont aux normes internationales, c'est pourquoi elle a résisté a la concurrence et se développe d'une année à l'autre.

L'enquête a montré que tous les services de l'entreprise sont dotés de micro-ordinateur, relis entre eux en réseau pour faciliter la transmission de l'information en ligne, cette option réseau permet aussi d'optimiser les moyens d' de l'entreprises par l'utilisation de moyen d'impression communs. Le tableau n 7 précédemment analysé a donner un résultat identifiant de 100 pourcent d'utilisation des TIC , l'analyse par service a permis d'arriver au même

résultats , les catégories socioprofessionnelles et la répartition des opinions par niveau d'instruction disent les mêmes résultats également .

A la question ouverte qu'elles sont les technologies utilisées ? Les réponses sont variés, leur analyse permet de dire que AMIMER ENERGIE est a la porté en la matière car :

- la qualité du matériel informatique est toujours la plus actuelle avec des capacités de stockage et d'exécution des tâches les plus importantes, l'usage de l'informatique est très étudiés et se déclinent en postes de travail fixes et en matériels informatiques portable (pour les cadres et les agents mobiles). AMIMER ENERGIE dispose également l'installation des téléphones fixe pour permettre une communication efficace par de moyens conventionnels (les faxes). Pour être toujours à la page tous les structures sont dotés des connections internet afin de permettre l'ouverture sur le monde, et une communication plus efficace avec les partenariats nationaux et étrangers, la nouvelle génération de cadre et d'agents est surtout porté sur le courrier électronique (email) tout que un moyen de communication privilège.

Enfin AMIMER ENERGIE a organiser un système d'abonnement téléphonique mobile pour une catégorie du personnel ayant de grand besoin de la communication pour des raisons de service tels que : les cadres commerciaux ceux des approvisionnements, et des services après-vente aussi que des collaborateurs directe dans le cadre dirigeants.

Pour faire fonctionner des différents services, AMIMER ENERGIE a doté des agents et des cadres de logiciels correspondant à leurs exigences. Des logiciels de traitement du texte et de l'usage, des logiciels spécialiser de calculs et de dessins ainsi que des différents logiciels de gestions du personnels, de paie et de gestion commerciale et des approvisionnements. Enfin les opérateurs eux même

installent à leur guise des logiciels, qui leur convient aux alliant utile à l'agréable, ainsi des logiciels de travail (côtoient des jeux, pour permettre des applications alternatives alliant l'agréable).

### **Les TIC et l'apport d'une nouvelle dynamique du travail :**

Les enquêtes tous catégories confondues sont favorable aux TIC à 94,11 pourcent, les enquêtés estiment que les TIC ont introduits une nouvelle dynamique au travail. Cette dynamique se décline sous forme de rapidité et l'exécutions des taches. En effet la communication en réseau réduit le déplacement physique des agents et des supérieurs qui sont remplacer par le déplacement en ligne des flux d'informations, la dépense d'énergie se trouve réduite et réinvestie dans les satisfactions des objectifs de l'entreprise, la performance de l'entreprise se trouve positivement importer.

### **Les TIC et l'amélioration de la communication et l'accès à l'information (référence tableau 16et13) :**

L'accès à l'information s'est considérablement améliorer grâce aux TIC, c'est l'avis de 88,23% des interrogés.

Les universitaires sont en totalité d'accord avec cette affirmation, les enquêtés de niveau secondaires estiment à 60% que les TIC améliorent l'accès à l'information.

La finalité d'un système d'information est précisément de facilité le flux d'information entre les opérateurs, agissant dans le système, il est vrai aussi que l'accès à l'information est règlementée au sein de l'entreprise : il ne s'agit pas d'élargir l'information à tout le personnel, il ya tout un jeu de codification des informations avec une hiérarchie de pouvoir d'accès matérialisé par des mots de passes , chacun ouvre droit à l'information liées à ses pouvoirs, seul un petit groupe de gens accédé a toute l'information qui les prépare à la prise de

décision. Malgré ces limitations directes par l'organisation. Les TIC améliore la circulation de l'information, voir même sa mémorisation et son rappel en cas de besoin. Les jeunes sont toujours étonnés de fonctionner par des communications papier.

De même la communication entre les partenaires et les groupes se trouve du même coup amélioré par les TIC, l'époque actuelle est une époque de communication multiple. L'analyse de tableau 14 a révélé l'agrément de 52,94% des enquêtés sont amenés à cette idée ; les explications verbales que nous avons collectées nous ont permis de comprendre le phénomène.

Il ya deux types de communications au sein de l'entreprise à savoir : la communication formelle qui a pour objet de communiquer sur le travail et les procédures de gestion et les communications informelles qui ont pour objet de loisir ou autre sujet de communication affective ou amicale, souvent il ya plus de séparation nette entre les deux contenus de la communication.

Des instructions écrites peuvent être précédées ou suivies de communication à caractère ludique ou visuelle (vidéo ou autre contenu non lié au travail).

Il ressort de l'étude que les deux types de communications sont améliorés grâce aux TIC.

Les réseaux sociaux permettent également la création de clubs régis par un enjeu d'acceptation ou de refus d'intégrés des membres ou des groupes, la nouvelle génération de travailleurs est portée sur les réseaux sociaux tels que Facebook, twitter et autre moyen de partage. Cette situation de jeu permet aussi l'amélioration de la communication professionnelle par l'échange de courrier ou des sites spécialisés, d'où une interaction certaine entre la communication formelle et informelle l'une enrichie l'autre.

En résumés, les TIC présentent plusieurs avantages pour le fonctionnement de l'entreprise notamment :

- La rapidité de la circulation de l'information vu richesse et vu diversité.
- La qualité de l'information se trouve améliorée.
- Le rythme de travail est accéléré et une nouvelle dynamique impulsée.

Alors la première hypothèse est confirmée.

### **Section 2. Impact des TIC sur les relations interpersonnelles**

Dans la présente section nous traiterons l'influence des TIC sur les relations interpersonnelles, nous avons identifié trois paramètres caractérisent les relations sociales au sein de l'entreprise à savoir :

- Les relations entre les collègues (horizontales)
- Les relations hiérarchiques (verticale) c'est à dire entre les supérieurs et les subordonnés et vice versa.
- Le climat social en général que les enquêtés à révélé que les TIC influencent considérablement les relations interpersonnelles au sein de l'entreprise par leur intensité et leur diversité nous avons largement abordés la communication formelle et informelle et nous avons montré que les deux types cohabitent en même types et l'une influence l'autre.

Dans l'analyse du tableau n°15, nous avons interprétés les résultats obtenu et qui disent que les TIC influence les relations interpersonnelles à 76,47% des enquêtés. Les universitaires partagent la même opinion à 83,83%, et les niveaux secondaire à 60 %.

En effet la génération actuelle de collègue et celle des réseaux sociaux (Facebook et twitter).parais les relations les plus répondu figure les collègues a qui nous partageons aussi bien les informations professionnelles qu'amicales ou



affectives. En réalité la communication entre les collègues est souvent mixte, elle débute par l'amicale et se termine par le professionnelle ou vice versa. aussi, la nuisance d'un conflit peut être désamorcer par un jeu ou un échange de dérision et autre distraction que l'internet et permet à l'orbite l'largement qui explique également l'influence des TIC sur les relations interpersonnelles et l'intensité de la communication et son étendue dans le temps et l'espace grâce aux tic ,en effet si jadis la relation entre les collègue se limite aux heures de travail , à présent la limite du temps ou la limite spatiale sont dépassés. Nous pouvons communiquer tout le temps et partout (internet et téléphone mobile) d'où une étendue et une intensité plus grande.

### **L'impact des TIC sur la communication hiérarchique ou verticale (référence tableau 16).**

Toutes les catégories professionnelles soutiennent cette idée qu'il un impact favorable des TIC sur les relations hiérarchiques. Les entretiens informels nous ont permis d'explique cette relation. En effet jadis la relation entre les supérieurs et les subordonnés est inspiré de style de commandement militaire avec des ordres secs a exécuter, d'où une certains frustration des subordonnés voir un certain harcèlement morale, ce type de commandement est autoritaire et souvent une source de conflit.

A présent les TIC ont bouleversé le mode de leadership qui est remplacé par des instructions écrites (instruction système) gérés par des logiciels avec des jeux de codification et de mots de passe, la communication verbale est délaissée au profit d'une communication par réseau ou par flash disque interposés.

De même les échanges informelles rends possible par l'internet et permettent d'adoucir l'autorité des codes par des échanges plus cultivé.

### **Les TIC et l'amélioration du climat de travail :**

## Chapitre 5 : analyse et interprétation des résultats

---

Pour vérifier l'hypothèse de l'existence d'une corrélation directe entre les TIC et l'amélioration du climat de travail, nous avons posé une question directe à savoir comment ?

Les réponses obtenues sont significatives, il y a bien une influence des TIC sur le climat de travail (58,82% des cadres 83,83% des exécutants) ceci s'explique par l'amélioration des relations entre collègues, qui est devenue plus détendue à cause des relations informelles que les TIC permettent de casser les barrières entre les structures telles que les anciennes écoles sont définitivement abattues.

La conception taylorienne avec sa nette séparation entre la conception et l'exécution est largement dépassée avec un large niveau d'accès des subalternes à l'information voire même à la conception. Le concept de chef et subordonner est délaissé au profit du concept plus humaine de collaborateurs qui participent aux objectifs de l'entreprise.

C'est pourquoi tous ces facteurs ont contribué à l'amélioration du climat de travail.

La deuxième hypothèse est donc confirmée.

# **Conclusion générale**

## CONCLUSION GENERALE

---

La présente étude ayant pour thème : « impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur l'organisation » conduite dans une entreprise privée Algérienne de taille moyenne a livrais des résultats intéressante.

Au point de vu organisationnelle, les TIC apportent à l'entreprise beaucoup d'avantage par :

-l'amélioration des délais de réalisation des travaux de gestion. En effet, les logiciels spécialisés permettant à la fois l'exactitude des taches la réduction u temps de calcul et de correction ainsi que le nombre de niveau de correction remplacée par des correcteurs, traducteur et autres utilitaires informatiques.

-l'introduction d'un nouveau rythme du travail et une nouvelle dynamique rendue possible grâce aux nouvelles technologies qui réduisent la masse de document à transporter, à stocker, et de réserver cette énergie à des taches de conception et d'organisation.

Enfin de l'amélioration de la gestion en générale par précision, une meilleure présentation des rapports d'activités et une meilleure connaissance des données qui aident à la prise de décision.

L'étude s'est intéressé également à l'impact es TIC sur les relations sociales au sein du travail dont ce sens, elle a montré :

-l'importance de la communication formelle et informelle qui cohabitent et qui sont intimement liées grâce aux réseaux sociaux, au communication téléphonique, mobile et autres utiles de la communication pour un message court et internet, ces moyens de communication ont révolutionné les rapports entre les humains. Les TIC, ont ainsi réduit la distance entre les gens, et ont changé les habitudes de communication illimité dans le temps, il est vrai que les TIC sont assez récent, et qu'il n'y as assez de recule pour faire l'objet d'étude

## CONCLUSION GENERALE

---

sociologique, mais l'étude de nouveau comportement sociaux, commencent déjà à susciter l'intérêt des scientifiques dans tous les domaines des sciences humaines et sociales.

Les TIC, est également changé les rapports hiérarchiques qui sont passé du mode verbale au mode de commandement par réseau et autres instructions écrites (par flash disc interposé) ceux qui adoucit l'autorité et instaurer des rapports plus humaine t plus égaux, ainsi la notion du chef et du subordonnée s'est remplacé par le terme de collaborateur.

La présente étude n'est qu'un début de réflexion sur l'influence des TIC dans le monde de travail, il est nécessaire de conduire d'autres études avec des approches sociologiques et psychologiques sur les nouveaux rapports humaines rendus possible les races en nouvelle technologie.

## Bibliographie :

1. ABDLKADER Rachedi, **l'impact des TIC sur les entreprises**, Magister , université Saida, 2006.
2. AIAZAE.C.Sepouls, **contrôle de gestion, manuel et application**, 6<sup>ème</sup> édition, Dunod, Paris.
3. Almeida nicole, Liabret thieny, **la communication de l'entreprise**, 5<sup>ème</sup> édition Dunod
4. AUDIGIER Guy, DECAUDIN Jean Marc, **communication et publicité**, édition, dunod,paris, 1992.
5. BALOGUN J.Hop Haily Viadrote, **stratégie du changement**, pearsans, edition, 2005.
6. BEAUDAIN Josée, BOUGE Clair et autres, **indice de l'innovation par les TIC**, Quebec, mars, 2003.
7. BOULOC Pierre (AL), **nouvelles technologies de l'information et de la communication**, édition RIA 8, Paris, 2003.
8. BRENN MANN Rodolf, SEPARA Sabine, **économie de l'entreprise**, édition Dunod, Paris, 2001.
9. BRUNO Hemief et maurice imbert, **DRH, tirez parti des technologies**.
10. CHOMIENNE H, CORBEL P et SAID k, **le management de l'intégration des TIC dans les organisations : une compétence stratégique**, Ben-Youcef et L. RAGNI, nouvelle économie, organisation et mode d'organisation, L'hammattan, 2004.
11. Christine WILLIAMSON, Gary et Amy Mc DONALD, **gestion des ressources humaines**, Rachel BLACKMAN, Royaume-Uni, 2008, P5.
12. Claude DEMAURE, **Marketing**, édition sirey, Paris, 2001.
13. COHENTO Ken, **usage des NTIC et médiation des savoirs en milieu rural Africain**, ed, 2003.
14. CORBEL Pascal, **technologie, innovation, stratégie, de l'innovation technologique à l'innovation stratégique**, édition lextenso, université gualinou, 2000.
15. DEMON LOGOL Liliane et autres, **communication des entreprises, stratégies et pratiques**, 2<sup>ème</sup> édition, paris, 2006.
16. DIEMER Arnaud, **économie d'entreprise, définition et analyse des entreprises**, 2006.
17. Dubois Kotler, Manceau Keller, **Marketing management**, 12<sup>ème</sup> édition, Pearson, éducation, 2006.

18. Famelly NUGU YAN-THANH, **la communication : une stratégie au service de l'entreprise**, economica, Paris, 1999.
19. Fermeteau Herve, **enquête entretien et questionnaire**, édition, France.
20. François DEPELTEAU, **la démarche d'une recherche en science humaine**, édition de Book université rue des minimes 39. B-1000, Bruxelles.
21. GELINIER O, **stratégie de l'entreprise et motivation des hommes, homme et technique**, paris, 1984.
22. GLIKMAN Viviane, **l'e-formation entre globalisation des produits et pluralité des services, colloque Bouges, globalisme et pluralisme**, Montréal, avril, 2002.
23. **Guide des ressources humaines**, techno, Québec, 2003.
24. LILIANE et autres, **communication des entreprises stratégie et pratique**, 2<sup>ème</sup> édition, armond collin, paris, 2006.
25. MADELEINE Grawits, **méthodes des sciences humaines**, 11<sup>ème</sup> édition d'organisation, Paris.
26. Marc BERTONECHE (AL), **l'essentiel du management**, 2<sup>ème</sup> édition, Eyrolles, Paris, 2005, 2008, P340
27. Marie Helene WESPHALIEN, **communication**, édition Dunod, Paris, 2011.
28. MATHIEU Guidere, **méthodologie de la recherche**, édition ellipse, Marketing, Paris.
29. Maurice ANGERS, **Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines**, casbah, Alger.
30. MELISSA Saadoune, **avec le temps**, édition d'organisation, Paris.
31. Michel SCOTT, Morton, **technologie de l'information et transformation de l'organisation**, édition d'organisation, Paris.
32. Phillipe BAUMARD, Jean André BENNENUTI, **compétitive et système d'information**, Paris.
33. Raymond BOUDON, **les méthodes des sciences humaines**, Paris, P.U.F 1997.
34. RIEFFEL Rémy, **sociologie des médias**, édition ellipses, paris, 2001.
35. ROBBIN S.P, **théorie des organisations**, prentice Hall, 1987.
36. SEKIOU (AL), **la gestion des ressources humaines**, 2<sup>ème</sup> édition Canada, 2001.





## **Webographie :**

1. [http://memoireonline.com/07/09/2259/diffusion des tic et performan  
ce des entreprises camrounaise cas des emp de la ville de yaound  
e.html](http://memoireonline.com/07/09/2259/diffusion_des_tic_et_performan<br/>ce_des_entreprises_camrounaise_cas_des_emp_de_la_ville_de_yaound<br/>e.html)
2. [http://memoireonline.com/01/10/3125/m limpacte des tic sur lentre  
prise0.html](http://memoireonline.com/01/10/3125/m_limpacte_des_tic_sur_lentre<br/>prise0.html)
3. [http://memoireonline.com/10/10/4051/limpacte des tic productif bie  
ns services.html](http://memoireonline.com/10/10/4051/limpacte_des_tic_productif_bie<br/>ns_services.html)
4. [http://emba.fr/definition ntic ref00653.html](http://emba.fr/definition_ntic_ref00653.html)
5. [http://memoireonline.com/06/07/497/m la communication dentrepris  
e1.html](http://memoireonline.com/06/07/497/m_la_communication_dentrepris<br/>e1.html)

## Dictionnaire

1. DOTIER Jean François, **dictionnaire des sciences humaines**, édition, 2004.
2. JOUET Josiane, **usage et pratique des nouveaux outils de communication, dictionnaire de la critique de la communication**, ed PUE, paris, 1993.
3. NEGOHANE P et autre, **dictionnaire de gestion**, armand collin, Paris, 1996

## Revue :

1. CRCI Bourgogne, **la filière des NTIC en bourgogne, enquête TIC**, France, octobre 2008.
2. Gustave, Nicolas-Fisher, **recherche en soins infirmiers**, N°56.
3. MALIEN Philippe, YVE Toussaint, **l'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages**, revue, technologie de l'information et société, N°6, 1994.
4. MATHIEU Guidée, **méthodologie de la recherche**, nouvelle édition, revue et augmenté, 2011.
5. Patrick BIZIER, revue personnel N°437, sous la direction, **que reste t-il des NTIC**, édition, ANDLP, février, 2003.

# **Annexes**

**Axe 1 : les données personnelles des enquêtés :**

1) **sexe :**

1. Masculin       2. Féminin

2) **Age :** .....

**3) Niveau d'instruction ?**

1. Secondaire

2. Universitaire

**4) Catégorie professionnelle du niveau hiérarchique ?**

1. Cadre

2. Maîtrise

3. Exécution

**5)                    quel                    est                    votre                    service ?**

.....

**Axe 2 : l'apport de l'utilisation des TIC :**

**7) est ce que vous utilisez les TIC dans votre entreprise AMIMER ENERGIE ?**

1. Oui       2. Non

**Si oui, quels sont ces moyens?**

.....  
.....

**8) est ce que les TIC sont très utilisables dans votre service?**

1. Oui       2. Non

**Si oui expliquez ?**

.....  
.....

**9) est ce que les TIC ont une influence sur le rythme de travail?**

1. Oui  2. Non

**Si oui, expliquer comment ?**

.....  
.....

**10) est ce que les TIC ont une influence sur la dynamique de travail ?**

1. Oui  2. Non

**Si oui expliquez ?**

.....  
.....

**11) est ce que vous utilisez des logiciels ?**

1. Oui  2. Non

**Si oui, quels sont ces logiciels ?.....**

.....

**12) est ce que les TIC ont impact sur l'accès à l'information?**

1. Oui  2. Non

**Si oui, comment ?.....**

.....

**13) grâce aux TIC, est ce que la communication entre les groupes est facile?**

1. Oui  2. Non

**Si ou, comment ?.....**

.....

**Axe 3 : l'impact des TIC sur l'organisation et les relations interpersonnelles :**

**14) les TIC ont elles améliorés les relations interpersonnelles au sein de AMIMER ENERGIE?**

1. Oui  2. Non

Si oui, comment ? .....  
.....

**15) les TIC ont-elles améliorés la relation hiérarchique au sein de l'entreprise ?**

1. Oui  2. Non

Si oui, comment ?.....  
.....  
.....

**16) les TIC ont-elles améliorés les relations du climat de travail?**

1. Oui  2. Non

Si oui, comment ?.....  
.....

**17) Grace aux TIC, l'accès à l'information est plus facile ?**

1. Oui  2. Non

Si oui, comment ?.....  
.....

**18) Grace aux TIC la circulation de l'information entre les services s'est améliorés ?**

1. Oui  2. Non

**19) Est-ce que dans les groupes, la communication entre les membres est facilitée grâce aux TIC ?**

1. Oui

2. Non

**20) D'après vous quelles sont les motivations des dirigeants dans la mise en place du système d'information dans votre entreprise ?**

1. Combler les besoins d'information

2. Simplifier l'accomplissement des tâches

3. Suivre l'effet de modernité

4. Pour une bonne circulation de l'information

5. Optimiser les intérêts de l'entreprise

**21) Quels types d'effets le système d'information a dans votre relation interpersonnelle ?**

1. Des effets positifs

2. Des effets négatifs

3. Des effets neutres

**22) D'après vous quels sont les apports des TIC ?**

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

**Merci pour votre coopération**