

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES

Thème

**Les Technologies de l'information et de la
communication et leurs impacts sur la
performance des salariés**

**Etude pratique : BMT (Bejaia Méditerranéen
Terminal)**

MEMOIRE DE MASTER

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

Du travail et des ressources humaines

Réalisé par :

M.Mansour Mohamed Wiss am

M^{elle} Mendi Souhila

Encadré par :

M. Oussaidane Yassine

Année universitaire 2013-2014

Remerciement

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

Nos remerciements les plus sincères s'adressent en premier lieu à M.Oussaidane Yassine notre encadreur qui a crédité de sa confiance ce projet et pour la somme de ses conseils et recommandations.

Nous sommes aussi très reconnaissants envers l'ensemble du personnel de BMT, en particulier M. BELAID IDIR pour toute l'attention qu'il nous a apportée.

On remercie également M^{elle} Dali Lynd M^{elle} Merzougui Katia M. Birem idriss M. Benzaid Nadjib M. Taleb Redouane et Mme Benzaid Nadia pour leur générosité et leur aide.

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

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à tous ceux qui ont su être si présents dans ma vie.

A mes chers parents, qui m'ont permis d'arriver à ce bout de chemin de mon cursus universitaire. Aucun hommage ne pourrait être à la hauteur de l'amour dont ils ne cessent de me combler. que dieu leur procure bonne santé et longue vie.

A mes frères Reda, Redouane, Sofiane, Saddek.

A mes belles sœurs Ghania, Karima, Naima.

A mes petites nièces adorables Imane, Marwa , Asma, Yousra.

A toute la famille Mansour

A mes amis(e) sans exception

A m'a binôme Souhila et à toute la famille Mendi.

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

Mohamed wissam

Dédicace

Je souhaiterais dédier ce travail qui m'ait cher, à toute ma famille, plus particulièrement aux personnes les plus importantes dans ma vie, celles qui sont pour moi un modèle, une fierté et qui ont fait de moi la femme que je suis aujourd'hui.

A mon père et ma mère

A mes sœurs Lilia et Zohra

A Redouane qui m'a beaucoup aidé et soutenu

A mes oncles et tantes, cousin et cousines

A tous mes amis

Pour finir une dédicace particulière à mon encadreur, mon binôme

MENDI Souhila

Liste des abréviations

Abréviations	Signification
BMT	Bejaia Méditerranéen Terminal
DFC	Direction Finance et Comptabilité
DG	Directeur Générale
DGA	Directeur Général Adjoint
DM	Direction Marketing
DO	Direction des Opérations
DRH	Direction des Ressources Humaines
DRHM	Direction Ressources Humaines et Moyens
EDI	Echange de donnée informatisé
EPB	Entreprise Portuaire de Bejaia
ERP	Progiciels de gestion intégrés
GRH	Gestion des Ressources Humaines
INRS	Institut National de Recherche et de Sécurité
MENA	Moyen Orient et Afrique du Nord
N FO	Nouvelles Formes d'Organisation
NTIC	Nouvelles Technologies d'Information et de Communication
RH	Ressources Humaines
RHM	Ressources Humaine et Moyens
SPA	Sociétés par Action
TIC	Technologies d'informations et de communications
OCDI	Organisation de Coopération et de Développement Economique

Liste des tableaux

Liste des tableaux :

N° de tableaux	Titre	pages
N° 01	Répartition de l'échantillon selon le sexe	71
N°02	Répartition de l'échantillon selon l'âge	71
N°03	Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	72
N°04	La vision des cadres vis-à-vis des nouvelles technologies	73
N°05	L'aspect positif des TIC par rapport au déroulement du travail	75
N°06	Les avantages des TIC	76
N°07	Les inconvénients des TIC	78
N°08	La place occupée des Tic dans l'accomplissement du travail	80
N°09	L'apport des TIC sur la performance des salariés	82
N°10	L'apport de la formation en TIC par rapport à la performance	84
N°11	L'impact des TIC sur la performance des salariés	85
N°12	Les TIC entre ressource et contrainte	86
N°13	Le rôle des TIC dans le déroulement du travail	88

Sommaire

Introduction ----- I

Chapitre I :

Cadre méthodologique

1. Les raisons et choix du thème -----	03
2. Les objectifs de la recherche -----	04
3. La Problématique -----	04
4. Les Hypothèses -----	09
5. Définition des concepts -----	09
6. Les méthodes et les techniques utilisées -----	12
7. La population d'étude (L'échantillonnage) -----	14
8. La pré-enquête -----	15
9. Déroulement de l'enquête -----	15
10. Les problèmes rencontrés -----	15

Chapitre II : Généralité sur les technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise

I. Généralité sur les technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise -----18

1. Un aperçu historique sur l'évolution des TIC dans l'entreprise -----	19
2. les différentes TIC utilisées dans le milieu professionnel -----	21
3. Le rôle des TIC au sein des entreprises -----	27
4. L'apport des TIC selon les différentes approches théoriques -----	28
5. Les qualités de l'information dans l'entreprise -----	33

Chapitre III : Généralité sur la performance dans l'entreprise

I : Généralité sur la performance dans l'entreprise	-----35
1. Quelques approches théoriques de la performance	-----36
2. Les types de performances en entreprise	-----38
3. TIC et la performance	-----43
4. Rôle de la responsabilité social dans l'appropriation des TIC	-----47
5. TIC et l'efficacité au travail	-----48
6. Combien de temps pour savoir surfe sur internet ?	-----50

Chapitre IV : La présentation de l'organisme d'accueil

1. Section 1 : L'entreprise BMT	-----53
1.1 Présentation de BMT	-----53
1.2 Implantation de BMT	-----54
1.3 Les activités de BMT	-----54
1.4 Les équipements de BMT	-----55
1.5 Les objectifs et les acquis de BMT	-----56
1.6 Organisation de BMT	-----58
2. Section 2 : Les TIC au sein de BMT	-----61

Chapitre V : Analyse et interprétation des résultats

1. Spécificité de la population d'enquête	-----65
2. Analyse et interprétation des résultats de la première hypothèse	-----66
3. Analyse et interprétation des résultats de la première hypothèse	-----76

Discussion des hypothèses

I. La discussion des résultats de la première hypothèse----85

Conclusion -----89

Bibliographie-----91

Annexes

Introduction

Introduction

Dans un contexte compétitif inconstant entre entreprises, ses dernières sont perpétuellement à la recherche d'un aboutissement, qui leurs permettent de certifier leurs survie. L'un des instruments qui leurs favorise l'atteinte de cet objectif consiste dans l'accélération de la motivation de leurs employés pour les pousser à développer et améliorer leurs performance.

En gestion des ressources humaines, la performance occupe une place considérable. L'entreprise doit élaborer avec ses salariés un groupe performant, indépendant, capable de persisté et de manager elle même son propre avenir. Et pour arriver à cet objectif, les chefs d'entreprises doivent recourir aux différents moyens pouvant contribuer à l'atteinte de cette performance, notamment, les technologies de l'information et la communication.

De nos jours, les technologies de l'information et de la communication (TIC) revêtent une importance primordiale au sein de la société et de ce fait, doivent être considérées comme un secteur stratégique contribuant dans une large mesure au développement économique et social.

Les TIC sont devenus un agent de changement des comportent personnels de plus en plus important, elles facilitent l'acquisition et le partage de l'information pour une plus grande performance de l'organisation.

Ces technologies ont inondé le monde ou l'environnement professionnel qu'elles ont transformé .En effet elles affectent directement les comportements et les pratiques traditionnels des organisations que se soit au niveau individuel ou collectif. Aussi, les TIC influence l'organisation du travail et transforme les rapports entre individus.

Aujourd'hui, on assiste à un bouleversement des concepts portée par ces nouvelles technologies, elles affectent sérieusement le monde du travail.

Introduction

Ses dernières revêtent une importance primordiale au sein de la société et de ce fait, doivent être considérées comme un secteur stratégique contribuant dans une large mesure au développement économique et social.

En effet, l'échange et le partage permanent de l'information au sein de l'entreprise étendue s'appuie sur toute la nouveauté des technologies de l'information et de la communication. Cela met en évidence l'amélioration des conditions de sécurisation de l'information au niveau de son transfert, son accès, son usage et sa dispersion.

En fin, l'approbation des TIC comme un élément de base dans le savoir-faire de la gestion des ressources humaines ,est une préoccupation primordiale pour toute les institution désirant rendre leurs organisation et leurs gestion plus cohérent et plus performante, ainsi de s'adapter aux changements que connais l'environnement et aussi atteindre les objectifs stratégiques.

Dans cette perspective, on a constitué le fond de notre thématique, dont l'enquête est effectuée au sein de Bejaia Méditerranéen Terminal (BMT).

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

- **Chapitre I** : concerne le cadre méthodologique du travail .on y trouve outres les raisons et objectifs du thème, la problématique, les hypothèses la définition des concepts, la méthodologie de recherche et les difficultés rencontré durant notre enquête.
- **Chapitre II** : se rapporte a la théorie, qui expose des généralités sur les technologies de l'information et de la communication, la performance dans les entreprises et enfin les TIC et la performance dans les entreprises.
- **Chapitre III** : est consacré au cadre pratique de notre étude ; présente de l'organisme d'accueil, la BMT Bejaia Méditerranéen

Introduction

Terminal, enfin l'analyse et l'interprétation des informations recueillis durant notre enquête qui défini la vérification des hypothèses.

La méthodologie constitue un guide et des repères pour tout chercheur. Il est de ce fait, une boussole pour toute discipline scientifique, définie par Maurice Angers comme étant « *un ensemble de méthodes et techniques qui orientent l'élaboration d'une recherche et qui guident la démarche scientifique* »¹. Dans cet exercice, il s'agit de mentionner les différentes étapes constituant l'aspect méthodologique de notre recherche.

1. Les raisons et choix du thème :

Toute recherche scientifique doit avoir un but principal bien précis, sachant qu'il n'existe pas un thème plus important qu'un autre précisément en sociologie.

D'après Maurice Angers « *le choix du sujet et l'évolution de la faisabilité d'une recherche représente le premier moment de la formulation du problème de recherche.* »²

Cependant, notre intérêt pour ce sujet de recherche a été suscité par de nombreuses sources d'inspiration, on peut citer entre autres :

- Un penchant personnel aux Technologies de l'information et de la communication dans la mesure où elles font l'actualité et le lot de toute entreprise.
- Mettre en lumière son rôle dans l'amélioration de la performance des salariés.
- L'importance des TIC dans la gestion des ressources humaines et dans la sphère du travail.

¹ ANGERS Maurice, Initiation à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah université Alger, 1996, P58.

² Ibid.

2. Les objectifs de la recherche :

Chaque étude accomplie à pour but d'atteindre un ou plusieurs objectifs qui se différent selon la nature du sujet de recherche.

Par conséquent, notre présente recherche à pour objectif de :

- Découvrir l'importance de l'impact qui relie les TIC et le développement des performances ;
- Montrer la réalité des TIC au sein d'une entreprise et son évolution ;
- Vérifier si les TIC permettent aux cadres de l'entreprise de mettre en œuvre des stratégies ayant pour but l'amélioration de leurs performances ;
- Observer si les salariés trouvent des difficultés dans leur travail après avoir bénéficié des TIC.

3. La Problématique

Relater l'histoire des nouvelles technologies de l'information et de la communication est loin d'être facile car il faudrait résumer l'avancée de ces vingt dernières années.

L'histoire des TIC est marquée par la volonté de l'homme d'automatiser les calculs afin de les rendre plus précis tout en accélérant cette tâche fastidieuse. Cette volonté est au diapason avec le traitement de l'information afin de la communiquer et la contrôler.¹

Depuis environ trente ans les TIC (technologie de l'information et la communication) ou NTIC (nouvelles technologies d'information et de communication) sont petit à petit apparues dans le monde de l'entreprise. En

¹<http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k374309>, consulté le 19/05/2014 à 09H50.

effet, elles regroupent des outils mis en place pour manipuler, faire circuler et permettre une meilleure diffusion de l'information.¹

En ce qui concerne les définitions attribuées à la notion des TIC, il semble que les plus appropriés sont celles de Charpentier pour lesquelles, il atteste que « *les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées* »²

Il est incontestable de signaler l'ampleur des TIC dans la vie quotidienne des habitants de n'importe quel pays, d'ailleurs dans ce contexte Alan Keyrematen met l'accent sur cet élément ou il avance « *le plus grand service que, sans doute puisse rendre un gouvernement à son pays, c'est d'être le champion des technologies nouvelles* »³

Par conséquent, l'importance des TIC s'étale aussi à la sphère entrepreneuriale autrement dit les entreprises, dans lesquelles, faire intégrer les TIC est une nécessité afin de cautionner une performance optimale de part et d'autre au sein de l'entreprise.

A cette effet, l'organisation, les structures et le travail quotidien du personnel sont progressivement imprégnés par la diffusion des technologies de l'information et de la communication. Du coup, l'entreprise vit aujourd'hui une vraie révolution dans le but de faire vite d'innover, de s'adapter et de fournir des services.⁴

En effet, les technologies de l'information et de la communication permettent un meilleur accès à l'information pour l'ensemble du personnel de l'entreprise et facilitent le partage pour une plus grande performance de l'organisation. Elles rendent l'information accessible aux salariés, réduisent les

¹ CHAMPEAUX Jacques, BRET Christian, *La cyber Entreprise*, DUNOD, Paris, 2000, P37.

² CHARPENTIER, Jacques, *Economie et gestion de l'entreprise*, NATHAN, Juin, 2000, P133.

³ HENAULT, Paul-G, *Petits entreprise en Afrique clés du changement*, édition CRDI, Canada, 1996, P229.

⁴ HENRIENT Bruno, IMBERT Maurice, *DRH : tirez parti des technologies*, édition d'organisation, 2002, P02.

coûts de transmission de la connaissance, de la communication et décentralisent la décision.

Bien que les TIC comportent des avantages par rapport à l'organisation du travail, ces dernières engendrent aussi des problèmes qui se traduisent par le renforcement du contrôle de l'activité des salariés. A cet effet, ils peuvent entraîner une réduction de l'autonomie des employés dans la mesure où elles permettent de rationaliser le travail et d'avoir un meilleur suivi et une meilleure traçabilité du travail produit, une augmentation du rythme par exemple (l'intensité du travail).

Cependant, les TIC peuvent être une source de stress pour les salariés, ces derniers sont dépendant des outils qu'ils utilisent mais sont également prisonniers car il existe des incidents techniques liés aux TIC à l'image des coupures de réseaux, des pannes logiciels...sans oublier le brouillage entre la sphère du travail et la sphère de la vie privée.¹

La facilité d'accès grandissante aux outils du travail, notamment à distance a tendance à brouiller la frontière entre le monde du travail et la vie privée. Cela entraîne un risque d'augmentation du nombre d'heures de travail ajouté à cela l'épuisement professionnel qui se traduit par le stress.

Effectivement ce flux se caractérise en grande partie par le nombre d'email qu'un salarié peut être amené à recevoir en exerçant son travail. Leur réception est une source de déconcentration et d'interruption au travail.²

Ce phénomène concerne essentiellement les structures employant un très grand nombre de salariés.

¹ INRS : Le stress au travail, extrait du site www.INRS.fr, P2, consulté le 19/05/2014 à 11H00.

² Document numérisé disponible sur le lien <http://www.radiancehumanis.com/conseils-prevoyance/arret-de-travail/impact-tic-conditions-de-travail> consulté le 19/05/2014 à 12H00.

Étant donné les propos évoqués précédemment, on n'en déduit qu'une panoplie de facteurs qui affecte d'une manière ou d'une autre à la fois la méthode de travail adoptée par le salarié et la manière avec laquelle il acquiert de nouvelles connaissances relatives à sa tâche.

L'introduction des TIC affecte les différents niveaux de performance. Nous retrouvons l'individu au cœur de ces trois niveaux d'impact (niveau de l'entreprise, niveau d'unité et niveau individuel). En effet, ce dernier est au centre du succès du projet technologique d'une organisation. Cette vision se situe au niveau interne et s'inscrit dans la lignée des théoriciens de l'organisation pour lesquels la performance passe par des facteurs internes notamment la création de bonnes conditions de travail et un climat social favorable. Pour favoriser ces deux facteurs, toute entreprise entamant un projet d'innovation technologique doit se soucier des inégalités associées à l'usage des TIC et qui peuvent affecter directement l'intérêt de ses employés pour leur travail, leur motivation et leur performance.¹

Il est à savoir que l'Afrique du nord n'est pas épargnée par l'émergence et l'existence de ces nouvelles technologies en l'occurrence l'Algérie qui a été l'objet d'une enquête réalisée par Regurs(le fournisseur mondial d'espace de travail) auprès de plus de 26 000 chefs d'entreprise dans 90 pays, dont 13 pays de la région MENA* il s'est avéré que les TIC ont bel et bien affecté certaines pratiques relatives à leurs milieux professionnels, en adoptant la méthode de travail à distance et c'est ce qu'on appelle la télétravail ,dont un pourcentage de 52% le confirme sur l'échelle de l'Afrique du nord y compris l'Algérie.²

*MENA : Moyen orient et Afrique du nord.

¹ PERETTI Jean-Maurice et CERDIN Jean-Luc, Performance économiques & performance sociales à l'heure de la R.S ; ESSEC Business School, 2005 Paris, P125.

² www.djazairress.com/fr/elwatan/435437 19/05/2014 a 10H20.

L'utilité qu'on doit ressortir de cette enquête est que ces nouvelles pratiques professionnelles suscitées par l'utilisation des TIC incitent d'une manière ou d'une autre son utilisateur à fournir plus d'effort et chercher par tout un moyen pour rendre ces TIC profitables en sa faveur et par conséquent l'enrichissement de son savoir et savoir faire, et cela démontre bien évidemment un certain impact des TIC sur la performance des salariés.

Dans notre cadre de recherche on tentera d'élucider et de démontrer dans le contexte professionnel algérien entre autre au sein de l'entreprise BMT (Bejaia Méditerranéen Terminal) les conséquences ou résultantes que peuvent engendrer l'usage des TIC sur le développement des performances des salariés de cette entreprise et pour ce faire, on opte pour une population d'étude constituée d'un panel de cadres de cette entreprise.

Comme le suppose toute recherche, quelques questions sont impératives afin de bien cerner notre sujet de recherche, et en guise de questionnement, on avance ceci :

- **Dans quelle mesure les TIC contribuent-elles à l'amélioration de la Performance des salariés?**

Et pour mieux cerner notre étude, on s'est spécifié les questions suivantes :

- Quelles sont les répercussions des usages des TIC sur les salariés ?
- Les TIC ont –elles un rôle stratégique sur la performance des salariés ?

4. Les Hypothèses

Selon Gordon Mace et François Petry « *l'hypothèse est une réponse anticipée à la question spécifique de recherche, c'est un énoncé déclaratif qui précise une relation anticipée entre des phénomènes observés ou imaginés. L'hypothèse constitue un pont entre la formulation de problème et le point de départ de la vérification et forme ainsi la pierre angulaire de tout travail de recherche.*¹

Pour répondre aux questions préalablement posées, on a formulé les hypothèses suivantes :

- Les TIC affectent positivement la logique du travail des salariés.
- La performance des salariés est déterminée étroitement par le maniement des TIC.

5. Définition des concepts

La définition conceptuelle permet de mieux cerner le sens des concepts utilisés dans un travail de recherche « *un concept n'est pas seulement une aide pour percevoir mais aussi une façon de concevoir* »²

Pour notre mémoire, nous avons certains concepts qui sont jugés utiles pour la définition :

¹ MACE Gordon et PETRY François, Guide d'élaboration d'un projet de recherche en science sociales, 3ème édition, de Boeck, LAVAL2000, P47.

² GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7ème édition Dalloz, Paris 2000, P15.

Les technologies de l'information et de la communication(TIC) :

Beaucoup de personnes n'arrivent pas à cerner et ignorent ce que veut dire les technologies de l'information et de la communication.

« Les technologies de l'information et de la communication en elles-mêmes n'ont rien de nouveau. Leur socle technique est constitué d'éléments qui existent depuis longtemps, à savoir le téléphone, l'ordinateur, le satellite, la fibre optique, la numérisation et les techniques audiovisuelles. »¹

D'après Brunet et Ferras, *« l'ensemble désigné par l'expression TIC est issu de la convergence de l'information, de l'audiovisuel et des télécommunications : il résulte donc de l'intégration de rassemblement d'éléments dans une unité nouvelle. »²*

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

La performance :

La performance est un concept englobant et intégrateur donc difficile à définir de façon précise. Il existe plusieurs définitions conceptuelles de la performance mais d'une façon distinctive selon le domaine touché et le contexte d'utilisation. Comme le souligne Sausier : *« la notion de performance doit-elle aussi-être précise à chaque fois que l'on veut l'utiliser. »³*

¹ TAKABAÏT Djamel, Les TIC et la dynamique territoriales de développement : étude de l'usage des TIC dans les PME de Bejaia, Mémoire magistère en science économiques, Université de Bejaia, 2010-2011, P23.

² Ibid. P23.

³ VOYER Pierre, Le tableau de bord de gestion et indicateur de performance, 2^e Edition, presse de l'université de Québec, 2006, P84.

« La performance dans le court et le moyen terme s'apprécie toujours à deux niveaux : l'efficacité, c'est-à-dire le degré d'atteindre les objectifs quelque soit les moyens utilisés, l'efficience : rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour les obtenir »¹

La performance se réfère à la capacité de l'entreprise à concrétiser ses objectifs stratégiques en adoptant les meilleures façons de faire. Elle repose sur trois principales dimensions : la performance économique (résultat opérationnel, productivité...), la performance financière (création de valeur, niveau d'action...) et la performance concurrentielle (compétitivité, part de marché...)².

L'entreprise :

Madeleine GRAWITZ définit l'entreprise comme une « *unité de production originale caractéristique du capitalisme, formée d'un groupe d'homme travaillant ensemble à des postes différents en vue de produire des biens à vendre avec profil sur le marché, mais c'est aussi un groupe social qui à une autre utilité, en dehors du profil, objectif commun, relation, information...* »³

L'entreprise est une organisation autonome de moyens matériels, financiers et humains (facteurs capital et travail) ayant vocation à exercer une activité économique (production, transformation, ou distribution de biens et de services) dans le but de réaliser un profit.⁴

Selon l'ouvrage **Lexique de gestion**, « *l'entreprise est une unité économique combinant divers facteurs de production, produisant pour la vente des biens et services et distribuant des revenus en contre partie de l'utilisation des facteurs. En ce sens, les organisations à activité marchande telles que société anonyme,*

¹ MARTORY Bernard, Gestion des ressources humaines, 7eme édition Dunod, Paris 2008, P167.

² ANTOINE Saïd, et autres, IE et performance des entreprises, (fichier PDF), 2007, disponible sur le lien www.cigref.fr, consulter le 15/04/2013 à 19:37h.

³ GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7eme ED DALLOZ, Paris, P48.

⁴ CHARLES Matinet Alain et autres, Lexique de gestion, 6 ème Edition, Paris, 2003, P263-P264.

banque, exploitation agricole et coopérative de production, constituent des entreprises ». ¹

L'usage des TIC :

C'est l'utilisation des TIC pour l'enseignement et la conduite de la classe, dans une posture didactique ou pédagogique pour l'enseignant et pour l'apprenant.

«Moments de vie pédagogique associés aux conditions nécessaires à leur réalisation ». ²

6. Les méthodes et les techniques utilisées :

À l'instar des sciences de la nature, les sciences humaines ont mis au point des moyens pour découvrir la réalité. En effet, une fois fixé le problème de recherche, il importe de s'organiser pour recueillir les données nécessaires à la signification des hypothèses. ³

6.1. La méthode utilisée

La méthode est définie comme étant « *l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les variétés qu'elle poursuit, les démontre et les vérifier. Elle peut être considérée comme un ensemble de règles indépendantes de toute recherche visant surtout des processus et formes des raisonnements et de perception, rendant accessible de réalité à saisir* ». ⁴

¹ CHARLES Matinet Alain et autres, op cit P224.

² <http://bamans.e-monsite.com/pages/communication/technologies-de-l-information-et-de-la-communication.html> consulté le 09/05/2014 à 14H.

³ ANGERS, Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Edition Casbah, université Alger, 1997, P130.

⁴GRAWITZ Madeleine, Méthodes des sciences sociales, 11^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2001, P351.

Selon Madeleine Grawitz « *la méthode est constituée de l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontre, les vérifie* »¹

Pour mener à bien notre recherche, nous avons constaté que la méthode qualitative, jugée plus adéquate pour mieux rendre compte des technologies de l'information et de la communication est éventuellement l'impact de ces dernières sur la performance des salariés.²

6.2. La techniques utilisées :

Parmi les techniques de recherche que nous avons utilisées durant la réalisation de notre recherche est la technique de l'entretien.

*« L'entretien est utilisé en sciences sociales dans le but de recueillir des informations verbales. Il met face à face un enquêteur et un enquêté. Divers types d'entretiens existent et qu'on peut classer selon le degré de liberté qu'ils laissent aux partenaires. »*³

6.2.1. L'observation

*« C'est une technique directe d'investigation scientifique qui permet d'observer un groupe de façon non directive pour faire habituellement un prélèvement qualitatif en vue de comprendre les attitudes et les comportements ».*⁴

Cette technique nous a permis tout au long de notre enquête d'observer le mouvement des salariés à l'intérieur de BMT (Bejaia Méditerranéen Terminal) et de voir la réalité des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise.

¹GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7eme ED-Dalloz, Paris, P60.

² ANGERS Maurice, Op cit. P60.

³ BOUDON Raymond et autres, IN EXTENSO, les grands ouvrages de références, dans une présentation agréable, souple et maniable, dictionnaire de sociologie, Larousse2005.

⁴ ANGERS Maurice, Op cit, P130.

6.2.3. L'entretien semi-directif

Nous avons opté pour la technique de l'entretien semi-directive afin d'avoir le maximum d'information sur les enquêtés et cette technique se définit comme étant « *une technique directive d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus pris isolément, mais aussi dans certains cas, auprès de groupes, ce qui permet de les interroger de façon semi-directive et de faire un prélèvement qualitatif, en vue de connaître en profondeur toutes les informations.*

L'entretien semi-directif « *se base sur un guide d'entretien constitué de différents thèmes de questions* »¹

7. La population d'étude (L'échantillonnage)

« *L'échantillonnage est un ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon* ». ²

les entretiens se sont fait par apport à la disponibilité des enquêtés(membre de la population mère est de 29cadres, dont nous avons interviewé 10).D'ailleurs c'est se facteur qui explique le fait d'échantillonnage imposer, soit l'échantillonnage accidentel.la seul condition été que les éléments de l'échantillon répondent au caractéristiques définie auparavant dans notre problématique. Nous voulons préciser que notre problématique à déterminer le choix de cette population, nous n'avons pas choisie les autres catégories hiérarchiques à savoir les agents de maîtrise, les exécuteurs, les journaliers pour la simple raison du fait que leurs caractéristiques professionnel ne reflète pas au critère de la population cibler par notre thème de recherche.

¹ ANGERS Maurice, Op cit.P229

²Ibid.P240

Selon Angers Maurice «L'échantillonnage accidentel est celui des échantillonnage non probabiliste qui comprend le moins de contrainte dans la sélection des éléments"¹

Les échantillons "accidentels" sont de tous les échantillons non probabilistes ceux qui offrent le moins de garanties. Et pourtant, les "techniques" correspondantes sont celle qui apparemment semble laisser le plus grande place au hasard. Lorsqu'on interroge les cent premières personnes rencontrées au coin de telle rue, c'est le hasard, dit-on ,qui nous les fait rencontrer. Notons que le sens ainsi donné au terme de hasard est bien celui que le langage commun lui attribue.²

8. La pré-enquête :

La pré-enquête nous a permis de mieux connaître le terrain et les conditions générales du fonctionnement de l'organisme d'accueil.

Grâce à cela on a pu reformuler quelques questions pour qu'elles soient compréhensibles pour tous les enquêtés. On a ramené des informations concernant notre population d'étude et par ça, on a choisi notre échantillon.

9. Déroulement de l'enquête :

Notre enquête s'est déroulée, au sein de BMT et a duré deux mois allant du 03/03/2014 au 03/05/2014. Durant cette période (12/03/2014) plusieurs salariés ont été interrogés.

10. Les problèmes rencontrés :

¹ Angers Maurice, Op cit.P254.

²Gautier Benoit, Recherche sociale de la problématique à la collecte des données, 5eme édition, Presse de L'université du Québec, P262.

On ne peut pas réaliser un travail ou une recherche sans rencontrer des difficultés bien sur, donc durant la période de notre recherche nous avons rencontré quelques difficultés à savoir :

-difficulté de trouver un terrain (lieu de stage) qui accepterait de travailler sur notre thème.

-le manque de documentation sur notre thème à la bibliothèque de l'université.

-les réponses répétitives des enquêtes qui engendrent en nous une sorte d'ennui et parfois de ne plus écouter les interviewées.

-la difficulté de faire parler certains employés surtout quand cela concerne la politique adoptée par l'entreprise.

-le manque de transport au sein de l'enceinte qui nous pousse parfois à se déplacer à pied et qui est pour nous une perte de temps.

Synthèse :

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

L'échantillon et la population visés au sein de l'entreprise BMT nous à permis de recueillir les données nécessaires sur le terrain pour pouvoir confirmer ou infirmer les hypothèses.

Préambule :

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

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

Depuis l'apparition de l'entreprise et la sociologie de travail et des organisations, les théoriciens et les chefs d'entreprises ne cessent de chercher les moyens qui permettent une meilleure productivité, et cherchent les meilleures techniques pour améliorer la performance de différentes structures. Et pour cela ils tentent toutes les possibilités qui leur sont disponibles et parmi ces techniques et outils, on trouve les technologies de l'information et de la communication (TIC) qui ont révolutionné la vie humaine en générale et le mode d'organisation des entreprises en particulier.

Dans ce présent chapitre, on va tenter de mettre en lumière ces outils de communication et de l'information. On commencera par donner un aperçu historique sur l'apparition des TIC et leurs intégrations dans le monde des entreprises. Puis, on citera et expliquera les différents outils qui composent l'ensemble des technologies de l'information et de la communication. De plus, on tentera d'illustrer quelques avantages qu'apportent les TIC pour l'entreprise. Enfin, on donnera quelques approches et théories qui ont étudié l'impact de ce dernier au sein de l'entreprise.¹

¹LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, Management de système d'information, 11e édition, Pearson, Paris 2010, P162.

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

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion entre (1930 et 1950) est marquée par l'utilisation de machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports.¹

A partir des années 1950, l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes entreprises, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs, et enfin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.²

Le développement des TIC est intervenu, dans l'entreprise, par vagues successives depuis la fin des années 1970. A cette époque, l'ordinateur trouve peu à peu sa place dans l'entreprise et y rentre à tous les niveaux hiérarchiques.

Jusqu'à la fin des années 1970, les salariés travaillaient sur des terminaux qui étaient reliés à une machine centrale, dont ils utilisaient une partie des ressources. Parfois, un réseau interne était mis en place, auquel il permettait à tous les terminaux (ordinateurs) branchés au dispositif principal, de communiquer entre eux. A cette époque, le fonctionnement des réseaux informatiques répondait encore au paradigme de l'entreprise, sur lequel le droit du travail s'est fondé. Pour Alain Supiot, cette époque correspondait à une

¹ LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, Op cit.P234.

² KLEIN Tristan et RATIER Daniel, L'impact des TIC sur les conditions de travail, centre d'analyse stratégique, France 2012.P18.

« organisation pyramidale fermée sur elle-même dont la base était formée par une collectivité stable au statut homogène. »¹

Au cours des années 1980, la diffusion rapide de micro-ordinateurs s'est accompagnée de la création de progiciel orienté vers l'utilisateur.²

L'ordinateur personnel ne sera massivement diffusé en entreprise que dans la décennie suivante (1990), son attractivité se trouvant renforcée par des systèmes d'exploitation simples et ergonomiques associés à des microprocesseurs puissants et peu coûteux. Il sera attribué en priorité aux salariés qualifiés, cadres ingénieurs. Les besoins d'échange et de regroupement de l'information ainsi que de travail collaboratif rendent alors nécessaire le développement d'une informatique en réseau, qui passe, dans ses débuts, par les réseaux locaux internes à l'entreprise.³

Dés le milieu des années 1990 à nos jours (l'ère de l'internet de l'intégration), au fur et à mesure l'internet s'est imposé comme un environnement de communication au plan mondial, les entreprises ont commencé à utiliser les protocoles de communication pour relier leurs réseaux hétérogènes.

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

Durant cette période, d'autres moyens sont apparus qui permettent une intégration au sein de l'entreprise : les progiciels de gestion intégrés(ERP), les

¹ DEVERGIES Cristelle, L'impact de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, dans l'entreprise, sur la vie personnelle du salarié, mémoire de Master Université de Lille II, soutenu le 1^{ER} avril, 2004, P14.

² PERRETI Jean-Marie, Gestion des ressources humaines, 15^e édition Vuibert, Paris 2008, P230.

³ KLEIN Tristan et RATIER Daniel, op.cit., P19.

services web et l'externalisation après des prestataires externes qui peuvent fournir infrastructure mutualisée et en assurer le fonctionnement.¹

2. les différentes TIC utilisées dans le milieu professionnel

2.1 La téléphonie (fixe et mobile)

Le téléphone portable, également appelé téléphone mobile ou téléphone cellulaire, à révolutionné notre vie quotidienne en nous permettant de communiquer sans fil, partout où il y a un réseau de téléphonie mobile. Le téléphone est un média majeur interactif et individuel. Il est considéré comme une entreprise en action puisque c'est par lui que la parole circule, la parole qui fait l'action. Aussi pouvoir et savoir bien téléphoner est au cœur de l'exigence de la performance de chacun dans toutes les fonctions de l'entreprise, au cœur de management, des ressources humaines(RH), des relations avec les stockholders (actionnaires), les clients, les prospects...etc.²

Aussi bien pour le téléphone portable que pour le téléphone fixe, les entreprises trouvent beaucoup d'utilité à la détention de ce moyen de communication : il permet de réduire les coûts de transport pour la communication, de faire passer les informations urgentes, et de communiquer plus facilement avec l'extérieure et aussi à l'intérieur.³

Ils permettent de donner des réponses rapides aux appels des clients et facilitent le contact permanent avec le personnel de l'entreprise et avec d'autres contacts d'entreprise tandis que l'entrepreneur se trouve hors du local de l'entreprise. Un téléphone portable offre à l'entrepreneur plus de flexibilité, des

¹ LAUDON Kenneth et Jane LAUDON Price, op.cit, P165.

² DE MENTHON Sophie, Mieux utiliser le téléphone : accueil, vente, prise de rendez-vous, négociation, 2éditions Eyrolles, Paris2012, P4.

³ BEN HENDA Mokhtar et TONYE Emmanuel, TIC et éducation en Afrique : application, recherche et perspective, édition L'Harmattan, Paris,2011, P100.

Réponses plus rapides aux clients en même temps qu'il permet d'économiser du temps.¹

2.2 Internet

Internet est un réseau de réseaux, interconnectant à l'échelle mondiale des systèmes informatiques selon un jeu de protocole de communication commun. Internet a connu un développement figurant en standardisant et en simplifiant les échanges d'informations électroniques ainsi que l'accès à celle-ci. C'est un puissant outil qui permet à l'entreprise de mettre en œuvre différentes stratégies, On peut en revanche lancer des stratégies qui puisent une grande force dans le commerce-électronique. L'Internet marque une révolution dans les affaires. Non seulement la technologie facilite la stratégie, mais elle la dicte aussi. Sa nature de réseau change fondamentalement la façon dont l'entreprise crée de la valeur.²

2.3 L'intranet

« L'intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieure d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle utilisant les techniques de communication d'internet. Il est exclusivement réservé aux membres de la communauté de travail connectée au réseau et propose via une interface de navigateur web une série d'informations et de fonctionnalités en accès libre ou restreint. »³

L'intranet est défini comme un « réseau informatique interne aux entreprises fondé sur les technologies et les outils de web. Ce réseau sécurisé est

¹ DUNCOMBRE Richard, et HEEKS Richard, *Technologie de l'information et de la communication Un Manuel pour les entrepreneurs des Pays en Voie de Développement*, Rapport d'étude N°14 international Institute for communication and development, Avril 2003, P17.

² Théry Gérard, *les autoroutes de l'information* (PUF) 1997. P 89.

³ PAQUET Philippe, *Information, communication et management dans l'entreprise : quels enjeux ?*, édition L'Harmattan, Paris, 2008, P11.

accessible aux salariés d'une entreprise pour les besoins de sa communication interne. Il permet également dans certains cas d'accéder à l'internet. »¹

De plus en plus d'entreprise possèdent un site intranet ou même plusieurs sites intranet . Il est parmi les outils électroniques les plus utilisés car il permet de relier les ordinateurs au sein d'une même structure, créant ainsi un système d'information interne.

L'usage de l'intranet dans l'organisation de travail a plusieurs objectifs à savoir :

- Mise à disposition d'applications, processus et outils d'information et communication, usage d'Internet
- La transmission de la messagerie interne d'entreprise
- Publication d'informations, mise à disposition d'informations, d'études, base de documents, workflow
- Utiliser par les managers dans la fonction ressources humaines (gestion des congés, notes de frais)
- Demande d'intervention informatique services généraux contact avec les collaborateurs, autres établissements de la société.²

¹ TRIQUENAU MARTIN Valérie, Quelle démarche qualité pour la gestion quotidienne d'un intranet ?, Mémoire DESS en science d'information et de la documentation spécialisées, Institut national des techniques de la documentation, 19 octobre 2005, Paris, P10.

² DEMANET Marina, Les investissements dans les technologies de l'information et de la communication par les entreprises multi sites en ile -de-France, édition iau idf, paris mars 2010.

2.4 L'extranet

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

2.5 La messagerie électronique (e-mail)

La messagerie électronique est une application courante sur les réseaux locaux et grande distance dont Internet. Elle permet un échange de messages texte pouvant être accompagnés d'éléments multimédias (sons, image, vidéo et autres documents informatisés).

Il représente un moyen d'entrer en contact sans s'engager complètement et permet ainsi d'éviter la vulnérabilité à laquelle chacun s'expose dans les interactions en coprésence.²

Le courrier électronique peut être considéré comme un outil privilégiés dans le mouvement de reconfigurations organisationnelles de ces dernières années parce qu'il allège et matérialise les relations (via les listes d'adresses, la possibilité de répondre en une seule fois à tous les destinataires d'un message....), il répond à une attente dans un monde du travail ou, comme le

¹ VERONNEAU Pierre, Technologie de l'information avancée pour experts comptables, édition la presse de l'université Laval. Québec, 2004, P308.

² KESSOUS Emmanuel, Jean-Luc METZGER, Le travail avec les technologies de l'information, édition Lavoisier, Paris 2005, P138.

Montrent Boltanski & Chiapello, le réseau est devenu une figure centrale des relations.¹

En outre, le courrier électronique permet à la fois un rapprochement entre les individus et les groupes et une plus grande instrumentalisation des relations.

2.6 Le groupware

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

Le groupware est défini comme un instrument de stockage de réactualisation et de mise à disposition des connaissances de l'organisation et un outil d'innovation. Il est mis en place afin de permettre la mémorisation et la circulation des expériences.

Selon Craipeau et Faguet-Picq, le GROUPWARE (collecticiel) est un concept qui se compose de deux mots qui renvoient à une réalité complexe : « groupe » pour une composante sociale et « ware » pour celle qui relève de la technique. Les auteurs se sont référés à une série de définitions qui ont en commun le fait de souligner l'association d'une part de l'aspect humain et organisationnel et d'autre part l'aspect technologique également véhiculé par le concept.²

¹ KESSOUS Emmanuel, Jean-Luc METZGER, Le travail avec les technologies de l'information, édition Lavoisier, Cachan 2005, P138.

² LE BŒUF Claude La fin du Groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur, édition L'Harmattan, Paris, 2002, P122.

2.7 Le workflow

Le workflow est la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier.

On peut traduire « Workflow » par **Gestion électronique des processus métiers.**

Un processus métier représente les interactions sous forme d'échange d'informations entre divers acteurs. De façon pratique, un workflow peut décrire :

- Le circuit de validation
- Les tâches à accomplir entre les différents acteurs d'un processus
- Des délais à respecter
- Les modes de validation

Le workflow peut se définir par un ensemble de dispositifs techniques permettant la définition, l'administration, le pilotage et l'exécution d'un flux d'informations au sein d'un groupe de travail. Il prévoit des procédures prédéfinies qui simplifient le travail de chacun en lui donnant des points de repère précis, des tâches à réaliser, des délais,... etc.

Il fournit en outre, à chacun des acteurs, les informations nécessaires pour la réalisation de sa tâche dans le processus d'exécution.¹

¹ MULLENDERS Andrés, *e-DRH : Outil de gestion innovant. La théorie-Les progiciels-Le cadre juridique*, De Boeck Université, Bruxelles2009.P126.

3. Le rôle des TIC au sein des entreprises

Le développement des Technologies de l'information et de la communication (TIC), est considéré comme un moyen sûr qui ouvre aux entreprises de nouvelles opportunités de développement et d'échange commercial, d'expérience et de savoir-faire. On peut percevoir les avantages que représentent les technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise de par leurs caractéristiques pratiques :

- Elles favorisent la coordination entre les individus et l'organisation en facilitant la communication et l'interactivité entre les personnes travaillants à distance.
- Elles permettent de gagner un temps précieux car elles repoussent les barrières spatio-temporelles. Elles évitent les déplacements entre les bureaux, qui malgré les quelques avantages représentent comme toute une perte de temps considérable.¹
- On a pu remarquer que les individus échangent des messages même si l'émetteur et le récepteur sont simultanément présents dans l'entreprise c'est pour cela qu'on peut dire qu'elles jouent un rôle sur la présence – absence des individus
- L'introduction des TIC comme l'intranet, le workflow et le groupware apportent un appui pour les organisations notamment pour le bien être des structures, le développement de la polyvalence et communication horizontale.²

¹GANGLOFF Bernard, *L'individu et les performances organisationnelles*, édition l'Harmattan, Paris2000.P110.

²Gilbert Patrick, *TIC et changement organisationnel*, Université Paris .Panthéon-Sorbonne, Paris, 2001.P8.

- Les TIC soutiennent la communication synchrone, qui veut dire que la communication se produit vivante ou en même temps, où les individus sont retenus dans la conversation dans le temps réel.¹
- Optimisent la diffusion de l'information en interne pour une meilleure réactivité de l'entreprise. Ils devraient permettre de répondre à ses besoins en prenant en compte la complexité de son organisation.
- L'introduction des TIC favorise l'autonomie des salariés et la décentralisation des structures.²

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

4.1. Le déterminisme technologique

L'école de déterminisme technologique constituée de plusieurs auteurs comme par exemple Tushman et Nadler ont tenté d'expliquer le concept de convergence traitement de l'information –structures organisationnelle. Cela les a amenés à proposer une approche contingente des structures organisationnelles.

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

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

Cette approche postule que la technologie est le facteur explicatif primordial de tous les changements sociaux. Les technologies auront un impact

¹ Gilbert Patrick, Op cit.P2.

² BENRAISS Leila et autre, TIC et Performance des salariés: quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise, centre d'étude et de la recherché sur les organisations et la gestion, N°714, France 2005, P4.

sur tous les niveaux : elle transforme la société dans son ensemble, mais aussi les organisations et les institutions, ainsi que toutes les interactions sociales et individuels.¹

4.2 Le déterminisme organisationnel

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

Le déterminisme organisationnel se caractérise par la posture inverse. Suivant les points de vue, la demande organisationnel serait susceptible d'être satisfaite en allant puisait les moyens recuis dans un portefeuille de technologie. Parmi les tentants de déterminisme organisationnel on cite Galbraith, Daft et Lengel.

Pour eux l'efficacité de l'organisation découlerait d'un équilibre entre ses besoins et ses capacités techniques. les besoins dépendrait essentiellement des trois facteurs : les caractéristiques des activités de l'organisation, la nature de l'environnement, l'interdépendance des unités. Pour faire face à ses besoins, l'organisation développerait une capacité technique grâce à deux séries de choix : des choix de nature technologique et de nature structurelle.

Cette perspective possède deux conséquences : d'une part le développement des technologies n'est pas la seule réponse possible au besoin de l'organisation et, d'autre part, les choix relatif à l'adoption et a l'usage des

¹ RICCIO Pierre-Michel et BONNET Daniel, Management des technologies organisationnelles : Journée d'étude2009, édition Presses des Mines, Paris2009, P13.

technologies ne peuvent être envisagé d'une manière indépendante des choix relatif à la conception de l'organisation.¹

4.3 La perspective d'émergence :

Il existe enfin une perspective émergente ou d'interaction dynamique des facteurs technologiques et organisationnelles.

L'émergence associe plusieurs champs de connaissance, elle lie les pratiques comme les choix technologiques et prépare la venue d'une vision plus moderne et transversale de la performance.²

La perspective d'émergence est principalement représentée par Kling. Dans ce cadre, les usages et les conséquences des technologies émergent de manière imprévisible l'interaction sociale.

L'adaptation des technologies fait référence au terme de productivité et d'efficience leur mise en place s'effectue dans une organisation déjà constituée et leur usage n'est pas totalement prédéterminé c'est pourquoi Pfeffer a proposé une perspective émergente de la diffusion de la technique, perspective qui reconnaît la nature conflictuelle de la technique dans le social et la symbolique particulière qu'y attache chaque individu au groupe.

Par ailleurs, la communication dans l'organisation est aussi de nature symbolique venant s'intégrer dans le système de valeur déjà existant. Cette perspective implique donc une conceptualisation plus élaborée de contexte social.³

¹ RICCIO Pierre-Michel et BONNET Daniel, op.cit.P14

² AZAN GRAICO Wilfrid, Compétence des contrôleurs de gestion, utilisation d'ERP et impératif technologique, une analyse empirique, l'université de Haute Alsace, P4.

³ RICCIO Pierre –Michel et BONNET Daniel, op.cit.P14.

4.4 La théorie économique de la production

La fonction de production de l'entreprise et l'objectif principal des chercheurs c'est de trouver la forme de fonction économique qui convient le mieux aux TIC en tant qu'input et qui permet d'expliquer le plus de variance dans l'output.

Brynjolfsson et Hitten 1996, ont montré l'existence d'une relation positive entre les investissements en TIC « input » et la productivité de la firme « output ». Ce qui veut dire que l'investissement des entreprises dans les TIC augmente automatiquement la productivité des salariés et par conséquent la productivité des entreprises. Et ils ont constaté aussi que les TIC améliorent la productivité des firmes et créent de la valeur sous forme de surplus de consommation pour les clients.¹

L'amélioration de la productivité par l'appropriation des TIC est aussi constatée par Lichtenberg (1995) et Lehr et Lichtenberg (1999), qui ont distingué le capital informatique des autres types des capitaux. On comprend ici, qu'ils ont considéré le capital informatique comme l'un des capitaux indispensables pour la survie de l'entreprise en même titre que le capital humain et le capital financier.²

4.5 La théorie économique de l'information et de la décision

Plusieurs auteurs ont développé cette approche et considèrent que l'investissement en TIC se transforme éventuellement en performance. Ces études reconnaissent plusieurs dimensions à la notion de « valeur » des TIC (autres que la productivité) et des contextes spécifiques associés à une application donnée. Mais abordant aussi l'individu et le groupe en tant

¹ BELLAAJ Moez, *Technologie de l'information et performance organisationnelle : différentes approches d'évaluation*, ISAEG, Tunisie 2008, P3.

² Ibid. P3.

qu'éléments essentiels à la compréhension des systèmes d'information et de leurs effets sur la firme et l'industrie.

4.6 La théorie de millefeuille

Dans une organisation, en générale le choix des moyens de communication ne fait pas l'objet d'une réflexion préalable lors de l'introduction d'une nouvelle technologie. Ainsi, l'arrivée d'une application de messagerie apporte de nouvelles possibilités de communication qui se superposent aux moyens de communication existants.

On observe un phénomène d'empilement des moyens de communication qui rappelle la structure de gâteau connu sous le nom de « millefeuille ».

Ce phénomène est particulièrement frappant dans les réunions présentielles.

Dans la majorité des entreprises, le développement de la communication électronique n'a pas réduit le nombre de réunions, seulement un petit nombre d'entreprises ont organisé les communications présentielles en tenant compte du développement de la communication électronique. On remarque donc des emplois du temps de managers ou la place des réunions est toujours aussi importante et étendu, doivent répondre à des dizaines de courriels quotidiennement. C'est à l'origine des phénomènes de saturation informationnelle et de stress, les cadres répondent, aux courriers électroniques pendant les réunions lorsque c'est tolère.

Le millefeuille devient trop important pour être mangé !qu'est-ce qui explique ce phénomène de superposition ?¹

¹ KALIKA Michel, *TIC & Management*, LAISON, France 2006.P62.

Cette situation représente une redoutable source de stress pour les salariés .Les chercheurs confirment le risque de voire s'effacer progressivement la frontière entre vie professionnelle et vie privée. Selon une enquête réalisée en 2006 par l'observatoire Dauphine-Cegos de e-management, quelque 46,9% des salariés interrogés affirment travailler d'avantage durant les déplacements, ils sont également 40,2% à travailler plus à domicile et 44,1% à affirmer exercer d'avantage sur leurs temps personnel et en dehors des heures de travail.¹

5. Les qualités de l'information dans l'entreprise :

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

-La pertinence : l'information est pertinente lorsqu'elle améliore la qualité des discisions, pose un problème nouveau, ouvre des opportunités.

-La fiabilité : pour une fondation d'une décision correcte, il faut que l'information soit fiable, c'est à dire conforme à la réalité, l'information étant toujours une représentation plus ou moins fidèle du monde réel.

-La disponibilité : l'information est une denrée périssable. La valeur de l'information pour l'entreprise, dépend donc de délais de collecte, de transmission et de traitement des données. Une information trop tardive n'a pas de valeur et entraine des coûts moins importants (pertes de recettes pour des commandes non traitées, arrêts des chaines de fabrication...).au sein d'une organisation il existe ce qu'on appelle des capteurs d'information ;chargés de recueillir et de transmettre rapidement des informations, des réseaux de transmission ;acheminement de l'information vers les destinataires, ils ont pour but de minimiser les délais de collecte, de transmission et de traitement des informations.

¹ JAQUEMET Eric, *L'homme au cœur de l'entreprise : le secret du succes*,Eyrolles, édition d'organisation ,paris 2011.P142.

-La confidentialité : La valeur de l'information dépend de sa rareté, Le système d'information doit garantir la confidentialité des informations en limitant l'accès aux fichiers (accès avec code). Si un concurrent obtient des informations détenues par une entreprise, celles-ci perd une grande partie de leur valeur. Par ailleurs des règles déontologiques imposent de ne pas divulguer des 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 (coût engagé pour acquérir l'information). Une information n'a pas de valeur dans l'absolu, elle n'en a par rapport à l'utilisation qui est faite de cette information.¹

Synthèses :

Les TIC se révèlent donc comme une vision prospective des RH. Elles sont un accompagnement aux changements à venir, ainsi qu'une stratégie d'adaptation de l'entreprise à son environnement et à la concurrence ; elles permettent alors aux salariés de développer leurs performances et leurs investissements dans l'entreprise, en tenant compte de leurs besoins et souhaits, en les impliquant dans le cadre d'un projet d'évolution professionnelle.

¹ ARNAUD Diemer, Economie d'entreprise, IUFM, SA.P15.

Préambule :

La satisfaction au travail est l'une des plus anciennes thématiques de recherche en psychologie du travail et des organisations avec le concept de choix de carrière et de motivation au travail. La performance tient le haut de pavé en ce qui attrait aux intérêts des chercheurs dans ce domaine. Le travail constitue une activité dominante dans la recherche de l'association des besoins individuels. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que toutes les dimensions, tant en aval qu'en amont, du concept de satisfaction au travail ont été étudiées.

I. Généralités sur la performance dans l'entreprise :

La recherche de la performance dans l'organisation et l'atteinte de ses objectifs n'est pas facile à réaliser. Le plus difficile dans les organisations c'est comment mettre en œuvre le système ressource humaine.

La notion de la performance n'est pas bien claire à cause de sa diversité et cela apparaît clairement dans de multiples approches théoriques qui ont clarifié le concept de la performance selon ses points de vue, le domaine et le contexte de l'étude.

Dans ce chapitre, on essaiera de mettre en exergue quelques approches de la performance dans les entreprises puis on expliquera les différents types de performance existants, ses dimensions et on terminera par quelques déterminants de la performance voire l'efficacité et la motivation.¹

¹ CHAPUT Luc, Modèle contemporains en gestion : Un nouveau paradigme, la performance, édition presse de l'université de Québec, 2007, P7.

1. Quelques approches théoriques de la performance

1.1 L'école classique (l'organisation scientifique de travail)

Taylor en 1911 proposa une série de méthodes visant à augmenter l'efficacité et la vitesse de production dans les usines. Ce type de management scientifique est basé sur un principe qui existe « une bonne façon » (one best way) d'accomplir toute tâche. Ce type de management est bien connu aujourd'hui sous l'appellation de taylorisme. Fayol en 1916 croyait, quand à lui, en l'universalisme de son concept de management opérationnalisé en variables telles que la division du travail et l'esprit de corps. Weber en 1922 créa le concept d'une bureaucratie afin d'étudier un ensemble d'arrangement structurels (normes, procédures) : son modèle se voulait un type « idéal » à partir du quel on devait comparer les autres modèles organisationnels. C'est à lui que l'on doit la première métaphore de l'organisation : la machine.¹

1.2 L'école des relations humaines

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

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

¹ CHAPUT Luc, Op cit, P7.

- L'individu est un être doté de sentiments et de valeurs qui sont mis en actions en situation de travail.
- Pour comprendre les problèmes de fonctionnement de l'entreprise il faut examiner l'impact de ces problèmes sur l'individu.
- Pour résoudre les problèmes de l'entreprise, il faut adapter les individus aux conditions matérielles de travail plutôt que de changer ces conditions...etc.¹

1.3 Le structuralisme moderne

Les partisans de structuralisme moderne étaient préoccupés par l'accomplissement d'un comportement organisationnel rationnel à partir des règles et en fonction d'une autorité formelle. Parmi eux figuraient Etzioni qui décrivait les congruences entre le type d'autorité et le type d'engagement du personnel, Walker et Lorsh qui représentaient l'organisation selon les fonctions ou les produits, Davis et Lawrence qui expliquaient les systèmes à commandes multiples, et Mintzeberg qui proposait le consistence des paramètres de conception et des facteurs de contingences.

1.4 La théorie de la contingence

La théorie de la contingence trouve son origine au début des années soixante dans le cadre de la théorie des organisations.

L'idée est que la structure de l'organisation doit s'adapter aux caractéristiques du contexte pour que l'entreprise atteigne une bonne performance. Les caractéristiques du contexte peuvent être représentées par un ensemble de variables, appelés facteurs contingents, comme par exemple l'environnement externe de l'organisation, la technologie utilisée par l'entreprise,...etc.

¹ROULEAU Linda, Théories des organisations : Approches classiques, contemporaines et de L'AVANT-GARDE, édition presse de l'université de Québec, 2007, P22.

Ce courant de pensée, portant sur l'organisation, s'est développé en réponse à l'approche mécaniste qui considère l'organisation comme un système fermé.

Dans une perspective contingente, la représentation de l'organisation est celle d'un système finalisé, ouvert sur un univers extérieur.¹

2. Les types de performances en entreprise

2.1 La performance organisationnelle

Le principal facteur de la performance organisationnelle est l'individu. Il est considéré comme étant la première richesse des organisations. Dans un contexte de concurrence mondiale c'est lui qui permet aux organisations de résister, et même de connaître une juste expansion.

C'est les compétences individuelles, ou plus exactement l'ensemble des composantes collectives et individuelles qui assurent la production des biens et des services caractérisant toute société moderne.²

Les caractères stratégiques des ressources humaines consiste à se pencher sur la définition de la performance organisationnelle.³

Selon Lynch et Cross, « *les mesures fragmentées par dimension de la performance et isolées par unité ne permettent pas de voir la contribution particulière en relation avec la performance globale.* »⁴

¹ MARQUET-PONDEVILLE Sophie, Le contrôle de gestion environnemental : une approche théorique contingente et une étude empirique de cas des entreprises manufacturières belges, édition presses universitaires de Louvain, Belgique 2003, P37.

² GANGLOFF Bernard, op.cit, P5

³ EMERY Yves, Renouveler la gestion des ressources humaines, presse polytechniques et universitaires romandes, Lausanne, 2003, P45.

⁴ VOYER Pierre, Op cit, P89.

2.2 La performance groupale ou collective

Au niveau de groupe ou du collectif, la performance est évaluée à un niveau semi- collectif : le groupe d'une dizaine de salariés auxquels est assignée une mission spécifique. L'intérêt est de valoriser à la fois la solidarité de l'équipe pour développer ses résultats et la visibilité que chacun de ses membres aura de son apport au résultat collectif.¹

Or, aujourd'hui, dans de nombreuses entreprises, en appliquant encore les méthodes de l'ère industrie-commerce pour évaluer et développer la performance individuelle et collective.

Dans cette dernière, il faut développer la performance individuelle pour développer la performance collective. La performance collective est une conséquence de la performance individuelle. La priorité d'un manager doit donc être la performance individuelle. Dans l'ère création-commerce, il faut développer la performance collective pour développer la performance individuelle. La performance individuelle est une conséquence de la performance collective. la priorité de manager doit être donc la performance collective.

2.3 La performance individuelle

Campbell propose de définir la performance individuelle au travail comme un ensemble de comportements ou d'actions qui sont pertinents pour les objectifs d'une organisation et pouvant être mesurés en termes de niveau de compétence et de contributions aux objectifs.²

D'autre part, Stephan J. Motowidlo propose une définition qui constitue une avancée significative :

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

² CHARBONNIER Audrey et autres, vers une mesure de la performance contextuelle au travail de l'individu, étude exploratoire, Université de Toulouse, P2.

La performance au travail est définie comme la valeur totale attendue par l'organisation des épisodes de comportements discrets qu'exerce un individu pendant une période de temps donnée.¹

La gestion des ressources humaines a mis un certain appui sur la performance des individus au travail. Si on considère la performance individuelle comme une action réussie alors on centre l'analyse de la performance sur trois composants fondamentaux : les compétences, les motivations et le contexte organisationnel du travail. La dynamique de ces trois facteurs permet d'expliquer la performance au niveau individuel.

La performance individuelle est donc une notion pluridimensionnelle qui se situe au carrefour de ces trois facteurs :

- Un salarié motivé dans un contexte de travail adapté doit être compétent pour être performant.
- Un salarié compétent et qui n'est pas motivé ne peut pas être vraiment performant.
- Un salarié motivé et compétent a besoin qu'on lui donne les moyens adéquats pour agir pour devenir plus performant.

2.4 Les dimensions de la performance

Les chercheurs et les théoriciens des organisations représentent différents critères pour mesurer la performance au sein des organisations et cela selon plusieurs champs d'étude : économique, social, systémique et politique, et surtout la stratégie choisie de l'entreprise : *« les déterminants de la performance sont des indicateurs avancés qui montrent à tous les acteurs de l'entreprise ce qu'il convient de faire pour créer une offre à forte valeur ajoutée. Ils sont donc spécifiques à chaque entreprise car ils sont le reflet des caractéristiques propres de la stratégie choisie. »*¹

¹ CHARBONNIER Audrey et autres, Op cit, P2.

La conception sociale se base sur l'école des relations humaines (Mayo, Maslow, McGregor). Cette dimension met l'accent sur les aspects de la performance organisationnelle qui sont liés aux ressources humaines.¹

D'après Morin et ses collègues (1994), le concept clé de cette dimension de l'efficacité est la valeur des ressources humaines, soit la valeur ajoutée par la qualité de la main -d'œuvre dans le travail et l'organisation. Dans la revue littérature effectuée par Morin, Savoie, Beaudin(1994), le développement des ressources humaines, la mobilisation, le moral et le rendement du personnel sont les critères possibles pour juger l'efficacité de la performance organisationnelle sous l'angle de la dimension sociale.²

2.5 L'efficacité au travail

La performance et l'innovation font appel à l'intelligence collective des salariés : les occasions de leur redonner de l'initiative doivent donc être favorisées. Tout salarié veut être efficace et utile, c'est ce qui donne un sens et de la fierté à son travail. Il est souvent le mieux placé pour identifier les dysfonctionnements et propose des pistes d'amélioration de l'efficacité.

Les espaces de régulation et de discussion sont donc indispensables à plusieurs titres :

Pour que les salariés s'approprient leur pratiques professionnelles sur le plan technique et éthique pour donner sa place à la performance collective dans le travail et enfin pour prévenir les conflits au travail par des espaces de partage et de dialogue sur les difficultés rencontrées. Les espaces de discussion sur le

¹ NISSEN Wilfried et CHANTEUX Anne, Les tableaux de bord et Business Plan, édition Edi pro, Liège 2006, P343.

²HEPPELL Nancy, Le roulement du personnel et la performance organisationnelle : l'effet modérateur des Pratiques de gestion des ressources humaines, Mémoire en vue de l'obtention du grade de Maitre en sciences Université de Montréal, septembre 2011, P27.

travail permettent de décharger les problèmes au travail d'une partie, le salarié n'est plus seule face à son problème.¹

Si l'on juge par la définition de la communément donnée à l'efficacité, celle-ci se définit comme la capacité à fournir un maximum de résultats avec un minimum d'effort, comme l'aptitude afin de se montrer performant. Deux angles d'attaque semblent dès lors offerts à l'employeur pour inciter ses salariés à se montrer performants, de sorte que l'entreprise le soit également :

- En premier lieu, incitation par l'acquisition de nouvelles compétences tant il est vrai que les compétences sont au cœur de la performance.
- En deuxième lieu, incitation également par un renchérissement de la rémunération, puisqu'il est également vrai que rémunérer le niveau de performance peut constituer un moyen efficace d'encourager les salariés à l'accroître.²

2.6 La motivation au travail et performance

On peut définir la motivation par « l'action des forces (consciente ou inconsciente) qui détermine le comportement sans aucune considération morale ».

La motivation ne constitue pas une compétence, elle n'est pas un savoir-faire qui s'acquiert une fois pour toute, mais un état d'esprit, plus ou moins conscient, provoqué par de multiples facteurs internes et externes à l'individu et qui favorise la performance individuelle et collective.

¹ LACHMANN Henri et autres, Bien-être et efficacité au travail-10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail, documentation française, Paris 2010, P7.

² ALCOUFF Alain, Efficacité versus équité en économie sociale, volume2, édition L'Harmattan, Paris2000, P124.

Le degré de motivation d'un salarié ne peut être connu que par ses effets :

- Performance atteinte.
- Attitudes et réactions positives.
- Satisfaction au travail indiquée explicitement...etc.¹

La combinaison entre l'ensemble des compétences des salariés qui constitue le capital humain de l'entreprise, comporte selon Alain Chamak et Céline Fromage un « surplus » qui est supérieur à la somme de capitaux humains individuels et « la motivation qui représente la partie la plus importante de ce surplus constitue une composante essentielle de capital humain ».²

En termes de performance, la motivation des individus n'implique pas nécessairement leur efficacité et ne va pas spontanément dans le sens du projet stratégique de l'entreprise et de ses exigences. Il est donc nécessaire de l'encourager en ce sens³.

3. TIC et la performance

Les méthodes de travail ont connu une véritable mutation, en effet l'événement des technologies de l'information et de la communication n'est pas sans effet sur l'environnement de travail. Les attitudes et les comportements au travail s'en trouvent tout aussi affectés. Les entreprises soucieuses d'acquiescer ou conserver un avantage concurrentiel misent sur l'appropriation des TIC sans toujours être à l'écoute des besoins, appréhension ou réticences des salariés.

Bref, ce présent chapitre est consacré pour l'impact et les conséquences des TIC sur les différents niveaux de performance en entreprise, suivi par la détermination du rôle de la responsabilité sociale dans l'appropriation des TIC,

¹ ALLEGRE Claude Blanche, *Gestion des ressources humaines : Valeur de l'immatériel*, 1ère édition De Boeck, Bruxelles 2008, P182.

² Ibid. P182.

³ ALLEGRE Claude Blanche, Op cit, P183.

et enfin, la présentation de l'impact de ces derniers sur l'efficacité et la motivation des salariés.

3. 1 TIC et la performance individuelle

Grâce aux TIC, l'accès à tout type de données informatiques devient possible. Cela contribue à la naissance d'un sentiment d'autonomie chez les salariés. Ces derniers peuvent même exercer certaines fonctions qui les concernent et régler personnellement les incidents quotidiens qui surviennent au travail grâce à la e-GRH.

Selon Pichault, l'informatisation des structures décentralise la décision, les rôles d'intermédiaires souvent joués par les managers se trouvant réduits, c'est ce qui accentue d'avantage le sentiment d'autonomie chez les salariés de même, les responsabilités octroyées à chacun des salariés s'individualisent même dans le cadre d'un travail en collaboration ; ce que Supiot nomme la « personnalisation » de la relation de travail.¹

L'introduction des TIC affecte les différents niveaux de performance. Nous retrouvons l'individu au cœur de ces trois niveaux d'impact, ce dernier est au centre du succès du projet technologique d'une organisation.

Nous avons de ce fait, choisi de restreindre notre analyse à l'individu : le salarié. Cette vision se situe au niveau interne et s'inscrit dans la lignée des théoriciens de l'organisation pour lesquels la performance passe par des facteurs internes notamment la création de bonnes conditions de travail et un climat social favorable.

¹ PERETTI Jean-Marie et CERDIN Jean-Luc, Op.cit.P127.

Pour favoriser ses deux facteurs, toute entreprise qui entame un projet d'innovation technologique doit se soucier des inégalités associées à l'usage des TIC et qui, peuvent affecter directement l'intérêt de ses employés pour leur travail, leur motivation et leur performance.¹

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

Le télétravail améliore considérablement la qualité de vie du salarié qui peut ainsi arbitrer librement entre son temps de travail et ses périodes de loisirs. L'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale doit être respecté pour répondre aux exigences des nouvelles générations. Ces derniers refusent désormais de sacrifier leur vie à leur travail. Le travail à distance en est une voie. Il permet de supprimer le temps de transport des salariés de leur domicile à leur lieu de travail qui dans certains cas peuvent représenter deux ou trois heures par jours, soit près de 40% d'heures supplémentaires non rémunérées.³

3. 2 TIC et la performance groupale

Dans un nouveau contexte caractérisé par de nouvelles exigences en termes d'autonomie et de réactivité, les organisations sont à la recherche d'un nouveau cadre d'efficacité. Ceci passe par la coopération et la coordination des efforts pour faire face aux aléas de l'environnement, particulièrement dans le cas des organisations étendues. Pour répondre à cette impérative, l'apport des nouvelles technologies est important.

¹ PERETTI Jean-Marie et CERDIN Jean-Luc, op.cit.P125.

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

³ CALCIU Milhail et autres, Op cit.P140.

En effet, les TIC permettent le développement des nouvelles formes de travail en groupes. Grâce à un réseau, une nouvelle coordination se crée entre l'individu et l'organisation.

Ainsi, le télétravail constitue une des formes d'organisation du travail ou en voie la contribution de l'usage des technologies dans l'amélioration de la performance.¹

3.3 TIC et la performance organisationnelle

La course à la performance mène les entreprises à rechercher des moyens qui leur permettent d'atteindre la compétitivité, une des formes de la performance économique.

Suite à l'introduction des TIC nous assistons à un passage remarquable vers une organisation moins centralisée et plus autonome. En effet, l'informatisation permet une redistribution de l'information rendant celle-ci accessible et disponible. Désormais, les salariés peuvent accéder à toutes les données nécessaires à la réalisation de leur travail avec le développement des TIC, les modifications dépassent la façon de travailler pour affecter la structure de l'organisation en elle-même. Celle-ci s'aplatit et laisse la place aux nouvelles formes d'organisation (N F O).

Dans ce type de structure, la hiérarchie devient davantage informelle rendant la communication plus libre et la circulation de l'information plus rapide et plus efficace.

Pour Louart, l'émergence des nouvelles formes d'organisation (NFO) est due aux hybridations des structures et des modèles organisationnels.

¹ HEPPELL Nancy, Op cit .P30.

Desreumaux, lui, la considère comme une forme qui s'adapte aux contraintes et aux exigences de son nouvel environnement, et ce à travers un changement qui touche tous les niveaux de l'entreprise : stratégique, structurel et technologique, et ensuite par une réorganisation complète du travail et des pratiques de gestion associés. De part leur capacité à s'adapter et à faire preuve d'efficacité, ces organisations peuvent mieux tirer profit des TIC.¹

4. Rôle de la responsabilité sociale dans l'appropriation des TIC

La première partie de cette communication établit un certain nombre de conclusions relatives aux effets positifs liés à l'utilisation des TIC dans l'entreprise :

- Les TIC améliorent l'efficacité du salarié en lui permettant d'accéder à toutes les informations, cela agit positivement sur son autonomie et son efficacité.
- L'informatisation permet une redistribution de l'information rendant celle-ci accessible.
- La structure de l'organisation se trouve modifiée par le développement des TIC. Elle s'aplatit, ce qui favorise la communication et rend la circulation de l'information plus rapide et plus efficace.

Il ressort de ces conclusions que l'accès à l'information joue un rôle primordial dans la réalisation des effets positifs escomptés.

L'information est-elle facilement accessible à tous les salariés ?quelles mesures d'accompagnement préconiser à l'entreprise ?²

¹ PERETTI Jean-Marie et CERDIN Jean-Luc, op.cit.P124.

² BERNAISS Laila et autres , op.cit.P918.

5. TIC et l'efficacité au travail

On sait bien que l'efficacité au travail accompagne toujours la notion de performance. Les technologies de l'information et de la communication figurent parmi les outils privilégiés pour atteindre des seuils plus élevés d'efficacité et de productivité des opérations. Et cela, quand ils sont associés à des changements dans les pratiques commerciales et les méthodes de management.¹

On dispose aujourd'hui d'outils tout à fait remarquables. Lorsque ces outils informatiques sont correctement maîtrisés ils deviennent un formidable support à la réflexion et au raisonnement. Ce qui induit qu'on accepte que toute technologie apte à manipuler, inscrire ou stocker des signes a une influence sur la production d'idée et d'opinion. Cependant, étant des outils banals et ingrats on pense que ces instruments doivent être vus comme des « technologies de l'intelligence ». L'usage n'est pas réductible de l'ajout d'une prothèse externe dont l'objet serait d'amplifier les pensées de l'utilisateur, mais d'intégrer la nature même de ces idées. C'est d'ailleurs à se titre, qu'ils légitiment à nos yeux leur plaine appartenance aux TIC.²

5.1 TIC et motivation

Il s'agit de développer le sentiment d'appartenance, de créer un esprit d'entreprise, d'entretenir un climat de confiance et d'estime, de permettre aux salariés de s'accomplir, de se développer dans leur travail.

J-L Moreno, avec les premiers travaux sur « la sociométrie », C.Argyris, avec la théorie de « la dynamique du succès psychologique », et A.H.Maslow avec « la psychologie des méta valeurs et des méta besoins » ont non seulement

¹ LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, op.cit.P13.

² ROCHE Loïck, *Cyber gagnant : technologie, cyberspace & développement personnel*, éditions Maximam, Paris2000, P70.

montré les mécanismes des relations interpersonnelles et la hiérarchisation des besoins mais ont aussi établi que l'individu jouissant d'une certaine autonomie, d'une liberté de choix des moyens, de la possibilité de développer ses compétences, « responsabiliser » fixe toujours plus sur son objectif suivant.

Selon Alain Touraine, inciter à l'effort pour optimiser la compétitivité de l'entreprise pour que celle-ci devienne « un système d'action auquel chaque groupe participe délibérément car il n'y a pas de travail sans volonté de contrôle »¹

L'aspect instrumental de la communication ne peut être ignoré. Les technologies de l'information et de la communication sont devenues une composante de plus en plus importante de l'organisation actuelle du travail. Elles sont de formidables outils de motivation par les transformations qu'elles sont capables d'apporter à la manière traditionnelle de travailler et de communiquer dans l'organisation.

D'un simple e-mail au travail en groupware, de nombreuses études ont montré comment l'introduction et l'usage des différentes formes des TIC étaient susceptibles de transformer les réalités du travail.²

Mais il faut savoir aussi que l'introduction des TIC dans l'organisation peut être motivant ou démotivant, c'est pour cela l'introduction de ces outils doit répondre à quelques exigences.

5.2 Les TIC et la productivité

L'incidence des TIC sur la productivité a fait plusieurs axes de recherches pour plusieurs chercheurs.

¹ ALDOSA Nathalie et autres, Information, communication, organisation, 2ème édition Bréal, Rosny, 2003, P54.

² COBUT Eric et BOMAL Géraldine, Motivé, être motivé et réussir ensemble, Edition Edipro, Liège 2009, P59

Aux Etat- Unis en 2002, Astroctic et Nguyen ont été les premiers à établir un lien entre l'utilisation des réseaux informatiques et la productivité.¹

Ils ont montré que la productivité moyenne du travail était plus élevée dans les organisations dotées de réseaux et que l'incidence de ceux-ci était positive et significative qu'une fois qu'on a pris en compte tout un ensemble de facteurs de productions et des caractéristiques de l'entreprise.

Selon les estimations de ces chercheurs, les réseaux augmentent la productivité du travail d'environ 5% suivant les spécifications de modèle.

Des travaux similaires ont été réalisés pour le Japon. MOTOHASHI, s'est appuyé sur l'enquête de base sur les structures et activités industrielles qui donnent des informations sur les réseaux utilisés par l'entreprise. Certaines caractéristiques concernant l'organisation de l'entreprise et sa structure par profession. Il en ressort que l'incidence des réseaux intervient directement dans l'activité, comme le système de gestion de la production et de la logistique, Sur la productivité apparait beaucoup plus clairement que celles des systèmes d'appui administratif, comme les systèmes de gestion des ressources humaines ou de planification de la gestion, il en ressort également que les entreprises dotées de réseaux compte une forte proportion de clos blancs et externalise davantage d'activité de production.²

¹ Panorama des industries des entreprises et des pays de L'OCDE, Les TIC et la croissance économique, édition OCDE, Paris 2003, P70.

² COTIS Jean-Philippe, Comprendre la croissance économique, édition OCDE, 2004, P96.

6. Combien de temps pour savoir surfer sur internet ? (inconvenients d'usage des TIC)

Le temps nécessaire pour devenir un internaute efficace évidemment de chacun et en partie des connaissances informatiques qu'il a pu préalablement acquérir. Néanmoins, on peut aujourd'hui donner des ordres de grandeur des spécialistes de la formation aux nouvelles technologies, comme Yves LASFARGUE, évalue à quelques heures (2 à 8 heures) la durée requise pour acquérir les principes de base de la navigation et de la messagerie, à quelques semaines (4 à 12 semaines) pour acquérir une bonne maîtrise de la messagerie et de la recherche de l'information, mais il estime qu'il faut une période de « rodage » supplémentaire de quelques mois (6 à 12 mois) pour être véritablement capable d'utiliser efficacement les différentes possibilités offertes par internet (connaissance des sites vraiment utilisables pour des propres activités, participation à des forums, réseau de correspondant, ...etc.)¹

Synthèses :

A travers ce chapitre, nous pouvons dire que le milieu du travail est d'une grande importance pour la satisfaction des salariés car certaines attentes de la vie professionnelle sont communes à la plus part des travailleurs et en ce sens elles constituent déjà un ensemble de valeurs importantes et structurantes exigées dans le milieu professionnel, tel que la possibilité de se situer par rapport au travail en ce qui concerne les besoins subjectifs auxquels le travail permet de répondre ainsi que l'acquisition d'une identité professionnelle source d'évaluation, d'apprentissage relationnel entre les salariés et d'adhésion à l'entreprise.

¹ QUINT Nathalie, Mieux utiliser Internet pour être plus efficace au bureau et chez soi, Maxima, Paris 2007, P18.

Afin d'illustrer les différents éléments développés dans la partie théorique, qui a porté sur la généralité des TIC, nous allons dans ce chapitre procéder à l'étude descriptive de Bejaia Méditerranéen Terminal (BMT).

Ainsi, notre chapitre sera présenté en deux sections, en l'occurrence :

- Section 1 : L'entreprise Bejaia Méditerranéen Terminal (BMT).
- Section 2 : Les différents TIC au sein de Bejaia Méditerranée Terminal(BMT).

Section 1 : L'entreprise BMT

1.1. Présentation de BMT :

BMT (Bejaia Méditerranéen Terminal) – SPA, est une jointe venture entre l'Entreprise Portuaire de Bejaia (EPB). L'EPB ; est l'autorité portuaire qui gère le port de Bejaia. PORTEK System and Equipment, une filiale du groupe PORTEK, est un opérateur de Terminaux à conteneurs présents dans plusieurs ports dans le monde, il est également spécialisé dans les équipements portuaires.

L'activité principale de BMT est la gestion et l'exploitation du Terminal à conteneurs. Sa mission principale, est de traiter dans les meilleures conditions de délais, de coûts et de sécurité, l'ensemble des opérations qui ont rapport avec le conteneur. Pour ce faire, elle l'entreprise BMT, s'est dotée d'équipements performants et de systèmes informatiques pour le support de la logistique du conteneur, afin d'offrir des services de qualité efficaces et fiables, dans le but d'assurer une satisfaction totale des clients.

BMT veille au développement et à la gestion de son terminal à conteneurs, où l'intégrité, la productivité, l'innovation, la courtoisie, et la sécurité sont de

rigueur. L'entreprise est constamment soucieuse des intérêts de ses clients avec lesquels elle partage le souci de performance et de coûts. BMT met à la disposition de ses clients des ressources humaines et des moyens nécessaires pour optimiser sa productivité et atteindre des niveaux de performances concurrentielles.

1.2. Implantation de BMT :

Implanté au centre du pays, au cœur de la méditerranée dans le nord du continent africain, le Port de Bejaia occupe une situation géographique stratégique. Il dessert un hinterland important et très vaste. La ville, le Port et le terminal à conteneurs de Bejaia disposent de ce fait de voies de communications reliant l'ensemble des routes du pays, des voies ferroviaires et à proximité d'un aéroport international.

1.3. Les activités de BMT :

Bejaia Méditerranéen Terminal reçoit annuellement un grand nombre de navires pour lesquels elle assure les opérations de planification, de manutention et d'acconage avec un suivi et une traçabilité des opérations.

1.3.1. Les opérations :

1.3.1.1 Opérations pacification :

- Pacification des escales ;
- Pacification déchargement/chargement ;
- Pacification du parc à conteneurs ;
- Planification des ressources : équipes et moyens matériels.

1.3.1.2 Opérations de manutention :

- La réception des navires porte-conteneurs ;
- Le déchargement des conteneurs du navire ;

- La préparation des conteneurs à embarquer ;
- Le chargement des conteneurs du navire.

1.3.1.3 Opérations d'acconage :

- Transfert des conteneurs vers les zones d'entreposage ;
- Transfert des conteneurs frigorifiques vers la zone « Reefers » ;
- Mise à disposition des conteneurs aux services de contrôle aux frontières ;
- Mise à disposition des conteneurs vides pour empotage ;
- Suivi des livraisons et des dépotages ;
- Suivi des restitutions et des mises à quai pour embarquement ;
- Gestion des conteneurs dans les zones de stockages ;
- Sécurité absolue sur le terminal.

1.4. Les équipements de BMT :

BMT avait procédé à la définition et à l'achat de produits, équipements, et de systèmes de gestion du terminal permettant d'atteindre une très bonne productivité dans l'exploitation, une efficacité dans les opérations de traitements des conteneurs et un système de télésurveillance pour assurer la sécurité de la marchandise. Les systèmes en question sont :

- Un système logiciel pour la gestion des opérations du terminal ;
- Un système de communication de données de terrain en temps réel ;
- Un système de positionnement des transporteurs et de conducteurs ;
- Un système de supervision des équipements et des infrastructures ;
- Une télé surveillance du parc et de ses périmètres.

1.5. Les objectifs et les Acquis de BMT :

1.5.1. Les objectifs :

BMT a pour objectif de faire de son terminal à conteneur une infrastructure moderne à même de répondre aux exigences les plus sévères en matière de qualité dans le traitement du conteneur.

Ces derniers sont :

- Un gain de productivités ;
- Une réduction des coûts d'escale ;
- Une fiabilité d'information ;
- Un meilleur service clientèle ;
- Faire face à la concurrence nationale et internationale ;
- Propulser le terminal au stade international ;
- Gagner des parts importantes du marché ;
- Cibler 150 000 EVP à partir de 2008 et entre 5% et 10% de part de marché ;
- Augmenter la productivité de la manutention ;
- Développer le transport de bout en bout ;
- Améliorer le rendement et écourter les temps d'escale ;
- Mettre en place des procédures efficaces de gestion et une prestation de service répondant aux normes universelles ;
- Satisfaction complète de la clientèle et usagers portuaires en matière de transport et de manutention ;
- Prise en charge totale et entière des soucis du consignataire pour tout ce qui concerne le conteneur ;

- Tenir l'engagement d'assurer un service de qualité dans les meilleurs délais ;
- Offrir un niveau élevé de l'efficacité opérationnel pour les clients ;
- Améliorer le service et adopter les besoins du client ;
- Obtenir l'excellence dans la gestion des opérations terminales ;
- Créer de l'emploi.

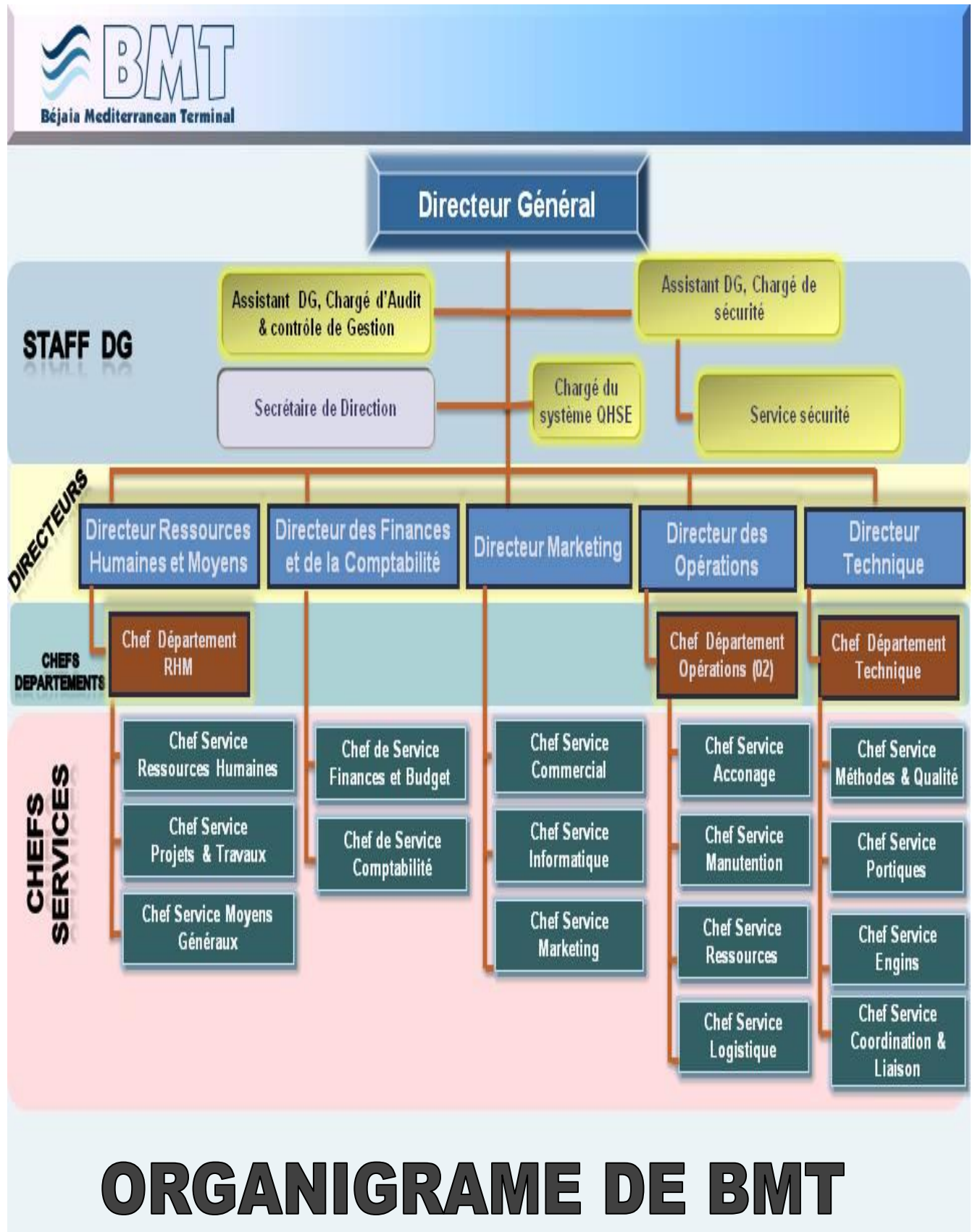
1.5.2. Les acquis :

Les performances réalisées depuis la mise en concession de BMT sont les suivantes :

- Augmentation de rendement de 8–10 à 25-30 unités de conteneurs / H ;
- Croissance de trafic conteneurs de 100.050 EVP (2007) à 120 000 EVP ;
- Réduction importante des séjours à quai des navires de 25 h à 12 heures ;
- Formation du personnel aux nouvelles technologies de manutention et de gestion du terminal ;
- Accélération des formalités douanières grâce à l'installation du guichet unique.

1.6. Organisation de BMT:

BMT est organisé selon l'organigramme suivant



ORGANIGRAME DE BMT

1.6.1 Organisation de la structure concernée par l'étude :

Le service des Ressources Humaines est composé de 04 sections :

- Section du personnel.
- Section Paie.
- Section des Prestation Sociales
- Section de Formation.

Ces différentes structures ont pour objectif la mobilisation et développement des ressources du personnel pour une plus grande efficacité et efficience, en soutien de la stratégie et l'organisation de BMT

Cette Structure est dirigée par le Chef de Service des Ressources Humaines qui, sous la responsabilité du Directeur des Ressources Humaines et Moyens, a pour responsabilités la gestion administrative du personnel (paye, déclarations sociales, effectifs, administration du personnel, ...etc.), la formation et les relations sociales,

1.6.2. Section du Personnel :

Assurer la gestion courante du personnel, consiste essentiellement à appliquer des règles en fonction des modifications qui surviennent dans la situation familiale ou professionnelle du personnel. Ces modifications sont appelées « évènements d'activité » et « évènements de situation ». Ces derniers concernent les aspects les plus divers de la vie du travailleur à savoir : travail, repos, heures supplémentaires, état-civil, famille, accidents de travail, maladies et absences, classement et avancement, formations professionnelles, récompenses et sanctions.

Comme toutes les entreprises, BMT est dotée d'un logiciel informatique **PC Paie** pour le traitement des salaires de ses employés.

Cette section gère quotidiennement le calcul des droits et des obligations des employés, et cette gestion consiste à déterminer pour chaque travailleur lié par un contrat de travail à durée indéterminée (CDI) ou déterminée (CDD), ses gains et ses retenues au regard de son activité, conformément :

- A la législation du travail ;
- Au règlement intérieur, notamment la gestion des absences ;
- A la réglementation relative aux prélèvements obligatoires à la source des cotisations de sécurité sociale, d'impôts sur les revenus.

1.6.3. Section Prestation Sociales :

Cette section est chargée de la déclaration des mouvements du personnel à la Caisse Nationale des Assurances Sociales (CNAS) :

- Affiliation des nouveaux recrutés ;
- Radiation du personnel ayant cessé l'activité ;
- Gestion des allocations familiales ;
- Déclaration des maladies (Maternité, accident de travail et maladie professionnelle.) ;
- Préparation des dossiers de la retraite ;
- Préparation des dossiers du capital décès.

Après avoir présenté l'organisme d'accueil, nous passons à la pratique des TIC au sein de cette entreprise, les différents outils utilisés par cette dernière.

Section 2 : Les TIC au sein de BMT**1. La téléphonie (Smartphone) :**

Un Smartphone désigne un téléphone portable multifonctions qui a la capacité de naviguer sur Internet, lire des musiques et des films, équipé d'une puce GPS, d'un écran tactile, qui peut évoluer avec le temps à l'aide de mises à jour, et qui a la capacité de télécharger et installer de nouvelles applications. C'est le cas de l'iPhone d'Apple par exemple.

Le Smartphone est donc un téléphone portable plus évolué qui vous permet bien plus de choses que les textos et les appels : lire ses mails, naviguer sur Internet, gérer ses rendez-vous et prendre des photos.

Les fonctionnalités d'un Smartphone :

- Communiquer : envoyez et recevez des mails, restez en contact avec vos amis sur les réseaux tels que Facebook...
- Gérez votre temps : consultez vos rendez-vous à venir, gérez vos tâches
- Multimédia : regardez et prenez des photos, regardez des vidéos et écoutez de la musique depuis votre téléphone
- *Internet* : naviguez sur *Internet* comme si vous étiez sur votre ordinateur
- *GPS* : certains appareils sont équipés de *GPS* pour trouver facilement votre route.
- Evolutivité : le téléphone se met à jour régulièrement pour proposer de nouvelles fonctionnalités.

Internet :

Internet est un réseau de réseaux, interconnectant à l'échelle mondiale des systèmes informatiques selon un jeu de protocole de communication commun. Internet a connu un développement figurant en standardisant et en simplifiant les échanges d'informations électroniques ainsi que l'accès à celle-ci. C'est un

puissant outil qui permet à l'entreprise de mettre en œuvre différentes stratégies, On peut en revanche lancer des stratégies qui puisent une grande force dans le commerce-électronique. L'Internet marque une révolution dans les affaires. Non seulement la technologie facilite la stratégie, mais elle la dicte aussi. sa nature de réseau change fondamentalement la façon dont l'entreprise crée de la valeur.

L'intranet :

L'intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle utilisant les techniques de communication d'internet. il est exclusivement réservé aux membres de la communauté de travail connectée au réseau et propose via une interface de navigateur web une série d'informations et de fonctionnalités en accès libre ou restreint.

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

L'extranet :

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

La messagerie électronique (e-mail, outlook)

La messagerie électronique est une application courante sur les réseaux locaux et grande distance dont Internet. Elle permet un échange de messages texte

pouvant être accompagnés d'éléments multimédias (sons, image, vidéo et autres documents informatisés).

Le courrier électronique peut être considéré comme un outil privilégié dans le mouvement de reconfigurations organisationnelles de ces dernières années parce qu'il allège et matérialise les relations (via les listes d'adresses, la possibilité de répondre en une seule fois à tous les destinataires d'un message...), il répond à une attente dans un monde du travail.

Le workflow

Le workflow est la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier.

Les EDI (échange de donnée informatisée)

Abréviation **EDI** signifie *Electronic Data Interchange* ou, en français, *Echange de Données Informatisées*.

L'EDI peut être défini comme l'échange, d'ordinateur à ordinateur, de données concernant des transactions en utilisant des réseaux et des formats normalisés.

Les informations issues du système informatique de l'émetteur transitent par l'intermédiaire de réseaux vers le système informatique du partenaire pour y être intégrées automatiquement.

Préambules :

Après le choix du terrain et le choix de la population d'étude, on est arrivé à l'étape de l'analyse des données qu'on a collectées grâce à nos recherches sur le terrain au sein de l'Entreprise Béjaia Méditerranéen Terminal (BMT), pour mettre au point l'usage des TIC et leur impact sur la performance des salariés.

1. Spécificités de la population d'enquête**Tableau N°1: la répartition de l'échantillon selon le sexe**

Sexe	Fréquences
Masculin	09
Féminin	01
Total	10

Le renseignement pris de ce tableau, est que la majorité des enquêtés sont de la population masculine avec une fréquence de neuf (09) par rapport au sexe féminin qui est minoritaire avec une fréquence de un (01).

Tableau N°2: La répartition de l'échantillon selon l'âge

Groupes d'ages	Fréquences
[30-35]	08
[36-40]	01
41 et plus	01
Total	10

Après l'analyse du présent tableau, nous remarquons que la plupart des enquêtés sont inclus dans la catégorie d'âge (30-35). Ils sont donc les plus dominants avec une fréquence de huit (08). Tandis que la tranche de personnes âgées entre (36-40) représente une fréquence de un (01). Le dernier classement

des catégories est celui des personnes âgées entre 40 et plus. Ils représentent une fréquence de (01).

Tableau N°3 : la répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Fréquences
Universitaire	08
Secondaire	01
Moyen	01
Total	10

D'après ce tableau, nous remarquons que la majorité de notre échantillon, a un niveau d'instruction universitaire avec une fréquence de huit (08), ensuite le niveau moyen avec une fréquence de un (01) puis le secondaire avec une fréquence de (01).

Pour occuper un poste de cadre, il est nécessaire d'avoir un certain niveau d'instruction (universitaire, dans la plupart des cas) quant aux deux autres catégories «moyen et secondaire» occuper un poste est dû à leur expérience dans l'entreprise.

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

A partir de cette hypothèse « les TIC affectent positivement la logique du travail des salariés » nous analyserons cela :

Tableau N°4 : la vision des cadres vis-à-vis des nouvelles technologies

Catégorie de réponses	Fréquences	Arguments
Son aide dans la vie	3	« cela aide beaucoup dans la vie quotidienne ainsi que dans l'entreprise ... »
Gain de temps	2	« sa maximise, et en même temps sa minimise mon temps allouer aux travaux que je dois accomplir... »
Facilite la communication	2	« elle me permet de véhiculer la communication et la rendre meilleure... »
Le rendement –la productivité	2	« effectivement, les TIC joue un rôle très important en question de production et de la rentabilité... »
Sans réponses	1	-
Total	10	-

D'après ce tableau, nous remarquons que la plupart des enquêtés affichent une fréquence de trois(03) et trouvent que les technologies de l'information et de la communication les aident dans la vie quotidienne . Une fréquence de deux (02) démontre qu'ils augmentent le rendement et la productivité. Les TIC les aident à gagner du temps et enfin à leur faciliter la communication avec une fréquence de deux (02).

La majorité de notre échantillon pense que les nouvelles technologies sont un moyen majeur qui aide dans la vie quotidienne vu qu'elles favorisent cette dernière, comme l'affirme un des enquêtés : « *cela aide beaucoup dans la vie quotidienne ainsi que dans l'entreprise ...* ». On constate aussi que certains disent que cela permet le gain de temps et l'accès aux nouvelles informations ainsi qu'un déterminateur de rendement et de productivité. Un autre le souligne : « *sa maximise et en même temps sa minimise mon temps allouer aux travaux que je dois accomplir...* ». Sans négliger la bonne communication, facilitée par ses TIC, notre échantillon trouve que les TIC sont un bon moteur économique et sociale. Ils apportent d'autre part une plus grande autonomie, beaucoup plus de flexibilité du contrôle et de la dépendance dans le style de management. Les cadres plus particulièrement voient leurs tâches évoluer vers l'animation des équipes de salariés à fort degré d'autonomie.¹

Par ailleurs, si on parle de l'intégration des TIC en entreprise il est important de rappeler qu'elle diffère d'un salarié à un autre.

Nous remarquons que, bien que notre échantillon occupe le même poste et travail dans la même entreprise mais pas dans les mêmes conditions, chacun de nos cadres donne une date d'intégration des TIC par rapport à d'autres. L'entreprise BMT a intégré les TIC depuis longtemps par rapport à

certains départements et cela depuis 2005. Ce qui explique que l'intégration des TIC dans les entreprises algériennes arrivent d'une manière progressive.

¹ Document numérisé disponible sur le lien http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise7.html consulté le 25/05/2014, à 11H

Tableau N°5: L'aspect positif des TIC par rapport au déroulement du travail

Catégorie de réponses	Fréquences	Arguments
Un climat favorable, plus un meilleur rendement interne et externe	05	« je suis proche, et très à l'écoute de mes collaborateurs et surtout de mes clients... »
Information rapide et gain de temps	05	« celui qui détient l'information détient le pouvoir ... » « le message passe plus facilement... »
Total	10	-

Dans ce tableau, nous remarquons que nos enquêtés trouvent que les TIC leurs facilitent le travail. Avec une fréquence de (05) trouvent qu'elles leur apportent un climat favorable et un meilleur rendement interne et externe, ensuite une fréquence de cinq (05) trouvent que l'information est plus rapide.

Notre échantillon indique que les TIC sont un facteur important dans la facilité du travail que ça soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise vu ses bénéfices, aussi bien pour l'entreprise que pour les travailleurs. Comme le confirme l'un d'eux : « *je suis proche et très à l'écoute de mes collaborateurs et surtout de mes clients...* ». L'entreprise gère d'une manière économique et commerciale (relation collaborateurs et clients) et pour les travailleurs (détiennent l'information et le gain de temps) qui leurs permettent d'être ouvert à un environnement externe en restant dans un milieu interne favorable. Donc un bon climat pour une bonne marche d'entreprise.

L'adoption des TIC n'est plus une question de choix mais cela est une nécessité, c'est pour cela que nous pouvons dire que les technologies de

l'information et de la communication jouent un rôle crucial dans la facilitation du développement socio-économique.

Tableau N°6 : les avantages des technologies d'information et de la communication dans l'entreprise

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Gain de temps	03	« j'arrive à terminer mon travail quotidiennement, et dans les délais.. . »
Faciliter la communication	05	-« Elles m'aident à m'améliorer quotidiennement... » -Elles me facilitent la communication... » « le contact avec la direction a Singapour se fait par e-mail en cas d'accident ou d'un problème a l'entreprise... » « en cas d'urgence, en envoi des e-mail a tout les travailleurs sur leurs blackbery et tout le monde sera informé... »
Rapidité	03	« oui, mes messages passe plus rapidement... »
Total	11*	-

Note :

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

Conformément aux données, ce tableau représente les avantages des technologies de l'information et de la communication au sein de l'Entreprise Bejaia Méditerranéen Terminal.

Nous remarquons, que la majorité des employés au nombre de (05), confirment que les TIC joue un rôle positif et facilite l'information dans l'Entreprise ensuite avec une fréquence de trois (03) trouvent qu'elles permettent de gagner du temps et aussi un accès rapide à de nouvelles informations.

Les TIC sont un moyen qui peut faciliter la communication et accélérer le travail qu'il soit technique ou administratif dans un temps réel.

« ...un tel postulat reviens à suggérer que les TIC ne détermine a elles seule aucun model organisationnelle, mais s'insèrent dans des schémas d'organisation qui les requièrent parce qu'elles permettent de lever certaines entraves au développement... »¹

Plusieurs d'entre eux ont répondu sur cette idée par les arguments suivants : « *j'arrive à terminer mon travail quotidiennement, et dans les délais..* » Un autre enquêté à répondu : « *Elles m'aident à m'améliorer quotidiennement...* », De même, selon un autre interviewé: « *Elles me facilitent la communication...* »

Nous constatons aussi que notre échantillon comporte beaucoup d'avantages pour les TIC, en affirmant ceci : non seulement elles facilitent la communication et contribuent au gain de temps, ce qui permet de terminer ses taches dans les délais. L'ensemble de nos cadres trouvent que l'usage des TIC de nos jours est indispensable car tout est informatisé au niveau des entreprises. Les TIC et leurs applications améliorent et accélèrent la communication et permettent : une gestion plus efficace des ressources de l'entreprise, le transfert transparent de l'information grâce au partage de fichiers électroniques et aux réseaux d'ordinateurs. Ces derniers améliorent l'efficacité d'un certain nombre de processus de l'entreprise comme la documentation, le traitement de données et d'autres fonctions d'administration. Ainsi on doit citer que BMT est une

¹ OLIVESI Stéphane, *La communication au travail, une critique des nouvelles formes de pouvoir dans les entreprises*, 2^{ème} Edition PUG, Paris, 2006, P62.

entreprise Algéro-Singapourienne donc leur taches ne peuvent pas être accomplies sans s'en passer des TIC.

Donc les TIC ne sont pas juste un moyen qui facilite le travail, mais peuvent être aussi un moyen qui résout des problèmes et les obstacles au niveau des services ou des techniques utilisées. A l'entreprise BMT l'usage des TIC est très influent soit avec le monde intérieur (travailleurs) ou avec l'extérieur (clients) afin de surmonter les entraves.

Tableau N°7 : Les inconvénients des technologies de l'information et de la communication

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Dépendance d'une machine	04	«L'homme devient un robot... »
Pertes des liens sociaux	03	«je trouve que l'absence du volet humain, est un inconvénient majeur... »
Surcharge informationnelles	03	«oui, certainement le nombre de messages que je reçois à la fois, trop d'information, tue l'information... »
Total	10	-

Le tableau ci-dessus nous montre que 10 employés trouvent que les TIC comportent des inconvénients. Nous notons une fréquence de quatre (04) personnes ont répondu leurs dépendance à la machine, Suivi d'une fréquence de (03) trois personnes qui ont déclaré une perte des liens sociaux mais aussi une certaine surcharge informationnelles.

Notre échantillon trouvent ainsi quelques inconvénients concernant les TIC en citant que l'homme devient dépendant de la machine comme l'affirme un de nos enquêtés « *l'homme devient un robot* », ils disent aussi que c'est un facteur provoquant la perte des liens sociaux qui se traduit par l'absence du volet humain, de plus à ça un élément semble dérangé notre échantillon qui est la surcharge informationnelle « *trop d'information, tue l'information* », L'acteur dans son milieu de travail se sent inondé d'information car il n'arrive plus à cerner ces dernières. Ajoutant à cela la pression temporelle qui se traduit par une baisse du sentiment d'efficacité au travail.¹ Difficulté de conciliation entre travail et hors- travail, en citant cet exemple : le Smartphone, dont la totalité des cadres confirment « le fait d'être joignable en permanence peut causer des désagréments dans la relation avec les proches ».

Pour autant les cadres ne restent pas démunis face à ses inconvénients qui engendrent un brouillage des limites entre vie professionnelle et vie personnelle ce qui change leurs habitudes de travail. C'est pour cela que ses derniers développent une de nouvelles défenses tactique visant à protéger leur qualité de vie.

Les TIC peuvent contenir des inconvénient superficiels ,et sans doute des avantages très profond.

¹ FILIO Cindy, Risque psychosociaux et TIC : discours des cadres, Université de Bordeaux III, France.

Tableau N°8 : La place occupée des TIC dans l’accomplissement du travail

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Les TIC sont un outil indispensables	08	-« c’est un outil indispensable, qui nous aide dans l’accélération de l’exécution de nos taches... » -« maintenant, oui elles sont indispensables, elles facilite le travail et la classification des informations... » -« sa serait très difficile de travailler sans les TIC... » -« actuellement, elles sont devenue indispensables dans l’entreprise... »
Les TIC ne sont pas autant indispensables	02	« Non, je ne crois pas, parfois on a des problèmes ; coupures d’internet, les virus, il faut penser à utiliser un autre moyen... »
Total	10	-

Dans ce tableau, on constate que la plupart de nos enquêtés approuvent que les technologies d’information et de la communication soient des outils indispensables avec une fréquence de (08) huit par contre (02) personnes nous affirment le contraire.

Les TIC jouent un rôle très important dans l’accomplissement des tâches en évidence dans ces dernières années, vu l’apparition et l’évolution des technologies, et cela est confirmé par un de nos enquêtés vu leurs arguments très positifs vis à vis de l’indispensabilité de ces outils qui permettent pas mal de choses dans l’entreprise soit au niveau interne et externe ou côté productivité ou côté relationnel. Parmi les enquêtés, on trouve ceux qui ont répondu sur cette

idée par l'argument suivant : « *c'est un outil indispensable, qui nous aide dans l'accélération de l'exécution de nos tâches...* », Un autre aussi confirme cela « *actuellement, elles sont devenue indispensables dans l'entreprise...* »

Deux de nos cadres disent qu'elles ne sont pas autant indispensables: « *Non, je ne crois pas, parfois on a des problèmes ; coupures d'internet, les virus, il faut penser à utiliser un autre moyen...* ». Peut être que c'est des gens qui sont très conservateurs qui préfèrent la méthode classique qui s'explique par le fait d'écrire sur le papier.

Les TIC sont un moyen qui aide à mieux organiser le travail et faciliter les tâches et que ces dernières ne représente une entrave.

«Les nouveaux modèles d'organisation s'appuient sur des innovations sociotechnique et, en particulier, sur les potentialités qu'offrent les technologies de l'information et de la communication .Impliquées dans les transformations de l'organisation de travail, les TIC font l'objet d'applications multiples et variés qui couvrent progressivement la quasi-totalité des secteurs d'activités. »¹

Dans l'ensemble, l'intégration des TIC dans l'entreprise est un pas vers le changement et l'investigation des nouveaux modes d'organisation plus fiables et modernes, qui répondent aux exigences de marché.

¹ Rallet A, « TIC. Un enjeu économique de société », science de l'information et de communication. Objets, savoir, discipline, sous la dir.de S.OILIVESI, PUG, 2006.

3. Analyse et interprétation de la deuxième hypothèse :

Nous analyserons dans cette partie, « La performance des salariés est déterminée étroitement par le maniement des TIC ».

Tableau N°9 : L'apport des TIC sur la performance des salariés

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Elles contribuent à la performance des salariés	07	« oui, elle nous permet d'être performant, vu quels met en valeur notre travail fournie... » « facilite la tache et chacun peut être polyvalent... » « contact direct avec le milieu du travail même chez sois... »
Elle contribue au gain de temps	02	« c'est une question de temps, elles me permettent d'en gagné d'avantages... » « réduire la distance (moins de déplacement)... »
Tout dépend du profil de l'employé	01	« tout dépend de l'individu car c'est l'homme qui dirige la machine et n'on pas le contraire... »
Total	10	-

Les résultats de ce tableau montrent que la majorité des réponses de nos enquêtés qui renvoient à sept (07) fréquence sur 10, confirment que les technologies de l'information et de la communication contribuent directement sur leurs performances.

Concernant la contribution des TIC à la performance de nos cadres, on constate qu'il y a pas mal d'avis différents, par exemple celui qui a dit : « tout dépend de

l'individu, ce qui explique que c'est l'homme qui doit diriger la machine et non pas le contraire. » La majorité de nos échantillons voient qu'elles contribuent à la performance du point qu'elles favorisent de nouvelles connaissances. Nous savons bien que au travail, l'efficacité accompagne toujours la notion de performance. Les technologies de l'information et de la communication figurent parmi les outils privilégiés pour atteindre des seuils plus élevés d'efficacité et de productivité.

La réalité que les TIC, sont bénéfiques pour les salariés et personne ne peut les négliger car leur usage permet aux travailleurs de réduire beaucoup de leur temps ainsi de leur déplacement. Donc les TIC sont un gain pour les employés et en même temps pour l'entreprise.

Tableau N°10 :L'apport de la formation en TIC par rapport à la performance

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Candidat ayant bénéficié d'une formation	05	« oui, j'ai suivie des formations mais cela était en dehors de l'entreprise ... » « oui, certainement car j'ai été à plusieurs reprises à faire des formations au sein de l'entreprise et cela pour me perfectionner d'avantage... »
Candidat n'ayant pas bénéficié d'une formation	05	« non, c'est beaucoup plus au gens spécialiser dans le service informatique ... » « Non, j'ai appris tout seule car je suis un autodidacte ... »
Total	10	-

Les données de ce tableau confirment que la moitié de nos cadres ont bénéficié d'une formation au sein de l'entreprise BMT et que l'autre moitié n'ont pas bénéficié de cette dernière.

Ce tableau démontre que notre échantillon est partagé en deux parties : la première partie qui a bénéficié d'une formation et la deuxième dont ils n'en ont pas bénéficié. Il se peut que cela revienne à l'intégration des TIC dans le tableau N°02 de l'hypothèse 01 qui explique que chacun de ses salariés avait reçu une nouvelle technologie pendant que d'autres se sont adaptés adéquatement à cette dernière sans pour cela avoir recours à une formation.

Pour les cinq autres, cela peut se traduire par la non maîtrise ou la complexité du matériel mis à leurs disposition.

Tableau N°11 :L'impact des TIC sur la performance des salariés

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Impact direct sur la performance	08	« oui, largement, notre performance dépend de notre bonne utilisation des TIC... » « oui elle contribue, car en illustre nos tâches via les TIC... » « Oui, plus on a des informations, plus on traite autres choses... » « oui, elle nous permet d'être performant... »
Impact autre que sur la performance	02	« pas a la performance mais, mais ils nous aident a gagné du temps... »
Total	10	-

Ce tableau ci-dessus nous confirme que la majorité de nos enquêtes trouvent que les technologies de l'information et de la communication ont un impact direct sur la performance de ces dernier, ils sont majoritaires avec une fréquence de huit(08), néanmoins deux personnes pensent le contraire.

L'impact des TIC sur la performance est marqué par notre échantillon vu leur grand nombre qui adhère à l'idée que c'est un impact bénéfique. Cela a été illustré par des réponses de nos enquêtés : « *oui, largement, notre performance*

dépend De notre bonne utilisation des TIC. », « Oui, plus on à des informations, plus on traite autres choses », Car l'usage des TIC aide à maximiser le rendement, satisfaire le besoin et réduire la durée. Donc leur impact est visible vu qu'elles apportent aux salariés une certaine performance, même si nous remarquons que deux de nos cadres pensent que c'est juste un gérant de temps. Chez les cadres, les TIC peuvent contribuer à une plus grande autonomie. On confirme que la performance reste le résultat ultime de l'ensemble des efforts d'une entreprise ou d'une organisation. Ces efforts consistent à faire les choses bien, rapidement et au bon moment. Afin de produire les bons résultats répondant aux besoins et aux attentes des clients, leur donner satisfaction et atteindre les objectifs fixés par l'entreprise.¹

Tableau N°12: Les TIC entre ressource et contrainte

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
C'est une ressource	09	«oui, vu qu'elle permet de véhiculer les informations et de communiquer avec ses collaborateurs... »
C'est une contrainte par rapport au téléphone,on doit répondre	01	«c'est une contrainte par rapport au téléphone car one st obliger de répondre même si on est en dehors de notre organisme »
Total	10	-

¹ Document numérisé disponible sur le lien

http://www.licp.fr/site/images/stories/pdf/BTS_cgo/p8_9_chap6.pdf consulté le 26/05/2014 A 12H00.

Ce tableau nous indique que la majorité de nos cadres avec une fréquence de neuf (09) trouvent que les TIC sont une ressource dans leur travail par contre un autre enquêté pense que c'est une contrainte.

La majorité de notre échantillon confirme que les technologies de l'information et de la communication sont une ressource de travail ou l'acteur est sensé d'exposer tout son savoir faire dans le domaine du travail ou il peut atteindre des connaissances de haut niveau à l'aide des TIC. On remarque que les TIC apportent régulièrement des améliorations, ce qui se traduit par un impact bénéfique non seulement sur le travail mais aussi sur les salaires. Les technologies de l'information et de la communication restent un agent révolutionnaire qui bouleversent et transforment perpétuellement le monde du travail.

Tableau N°13: Le rôle des TIC dans le déroulement du travail

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Un rôle déterminant	07	-« effectivement, sa écourte le temps, grâce aux TIC, on arrive à a accomplir nos taches... » -« oui, c'est complémentaire vue que c'est un facteur primordial dans l'accomplissement de notre travail... »
Un rôle très réduit	02	-« Non, car ya pas mieux que le papier et le stylo, sa reste l'outil le plus fiable et quand on écrit en oublie pas... » -« Non, le travail est fait par l'être humain (car c'est l'homme qui contrôle la machine et non pas le contraire... »
Outil de travail	01	« je dirais que c'est un outil d'aide ... »
Total	10	-

Les données de ce tableau démontrent le rôle des TIC dans le déroulement du travail, avec une fréquence de (07) sept réponses, trouvant que ces derniers sont un élément déterminant qui se traduit par les réponses suivantes :

« effectivement, sa écourte le temps, grâce aux TIC, on arrive à accomplir nos taches... »

« Oui, c'est complémentaire vue que c'est un facteur primordial dans l'accomplissement de notre travail... »

La plupart des enquêtés ont cité que les TIC jouent un rôle très important dans le quotidien, et bien évidemment dans le travail, les technologies de l'information et de la communication deviennent déterminantes et essentielles dans l'accomplissement des tâches. Pour certains c'est juste un outil d'aide et pour d'autres c'est un moyen qui néglige les capacités humaines d'après ce qui a été dit par un de nos interviewés : « *quand on écrit, on n'oublie pas* », mais il est à dire qu'il ya des moyens qui nous font rappeler qu'on ne peut pas se passer d'une technologie que tout les monopoles utilisent. Donc la technologie évolue et l'entreprise évolue ainsi.

Le développement des Technologies de l'information et de la communication (TIC) est considéré comme un moyen sûr qui ouvre aux entreprises de nouvelles opportunités de développement et d'échange commercial, d'expérience et de savoir-faire.¹

¹ Document numérisé disponible sur le lien : <http://www.lexpressiondz.com/actualite/163831-le-role-determinant-des-tic.html> consulté le 26 /05/2014 à 12H00.

Conclusion

Pour achever notre travail, il paraît important pour nous de citer que les technologies de l'information et de la communication ont un impact majeur sur les organisations et sur la performance des salariés en général.

C'est pour cela que les TIC occupent une place considérable dans les entreprises.

A la fin de notre travail de recherche, il est utile de rappeler la question principale de notre thématique « Dans quelle mesure les TIC contribuent-elles à l'amélioration de la performance des salariés ? », nous avons eu l'occasion d'étudier l'intégration de leur technologie et leur impact sur les salariés dans l'entreprise BMT, ainsi de confirmer nos hypothèses de recherche :

- Les TIC affectent positivement la logique du travail des salariés.
- La performance des salariés est déterminée étroitement par le maniement des TIC.

En principe l'analyse de la première hypothèse, nous a illustré que les technologies de l'information et de la communication au sein de Bejaia Méditerranéen Terminal affecte positivement sur la logique du travail des salariés et cela en leur permettant de consolider les liens entre salariés et supérieurs garantissant une autonomie au travail en favorisant un climat très convivial au sein de l'entreprise.

Quand à la deuxième hypothèse, elle approuve que la performance des salariés est déterminée par la manipulation des TIC, en octroyant une grande aide dans le travail, et en permettant l'arrivée de l'information en temps réel, ainsi elle permet une grande efficacité et précision au travail et en acquérant les nouvelles connaissances professionnelles et de réduire la charge de travail.

Conclusion

Ces technologies peuvent changer la nature de l'entreprise et la physionomie des services qui doivent être plus intensifs et plus flexibles.

Enfin, ce présent travail amènera tous ceux qui le consulteront d'aller plus loin dans leur recherche concernant ce domaine qui est les TIC tout en renforçant leurs connaissances, surtout que la science connaît une évolution perpétuelle.

I. La discussion des résultats de la première hypothèse :

Suite à ce qu'on a obtenu de l'enquête sur le terrain, et le résultat de nos entretiens avec les cadres on est arrivé à confirmer que les TIC affectent positivement la logique du travail des salariés.

Avant d'avoir ces résultats, il est indispensable de connaître les types de TIC qui affectent le travail des salariés.

Les tableaux N°4, N°5 et N°6 répond parfaitement à notre première hypothèse, dans le deuxième tableau qui traite l'aspect positif des TIC par rapport au déroulement du travail, les réponses des enquêtés adhèrent positivement notre supposition, car les enquêtés ont répondu de la manière dont les technologies de l'information et de la communication ont un aspect positif en confirmant qu'elles favorisent un climat favorable pour un meilleur rendement interne et externe, ainsi elle nous permettent d'accéder à des informations le plus rapidement possible : Gain de temps .

Le tableau N°4 démontre directement que notre première hypothèse peut être confirmée grâce aux réponses obtenues dans ce tableau on trouve que nos enquêtés témoignent que les TIC permettent le gain du temps ainsi que facilite la communication c'est à dire c un facteur qui à un impact sur la logique du travail.

Ce tableau à un appui considérable sur notre première supposition car ce dernier traite la place occupée par les TIC dans l'accomplissement du travail.

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

L'usage des TIC, dans l'entreprise augment les liens sociaux. La quasi totalité des cadres montrent, que les TIC assurent un meilleur échange et les

rapprochant les uns aux autres raccourcissant la distance, rendent la communication facile, et le contact entre eux plus rapide.

L'implantation des TIC est très large. L'entreprise BMT a intégré plusieurs moyens techniques (logiciel, système...) dans l'objectif de mieux réaliser le travail, ainsi pour garder leurs place dans le marché ce qui lui permettra par la suite d'améliorer les échanges commerciaux.

Tous les services sont touchés par les TIC, les cadres qu'on a interviewé considèrent que les TIC est une nécessité pour l'accomplissement des tâches.

De ce fait, on peut considérer que l'usage des TIC est un gain non seulement pour les salariés, mais aussi pour l'entreprise, en conséquence la manière dont les salariés travaillent.

« Au sein de l'entreprise, les TIC ne conduisent pas a un modèle unique d'organisation, le discours selon lequel tout va changé est à relativiser [...]

Cependant, en permettant de nouvelles possibilités d'échange et de partage d'information elles facilitent et peut accélèrent un certain nombre de changement.»¹

Donc on déduit que les technologie de l'information et de la communication au sein de Bejaia Méditerranéen Terminal (BMT) ont un impact et affectent positivement la logique du travail des salariés, est cela par une meilleure implication des salariés, autonomie au travail, fort attachement aux tâches, la consolidation des liens, climat social favorable, réduction de temps d'exécution de travail, rapidité dans la diffusion de l'information, une précision au travail, une meilleure efficacité des salariés, acquisitions des connaissances professionnelles et enfin la charge de la tâche sera réduite grâce aux TIC, ce qui engendre une meilleure performance des salariés de la BMT.

¹ HENRI Bruno, IMBERT Maurice. Op.cit, P19.

Suite à ce qu'on a obtenu de l'enquête sur le terrain, les résultats de nos entretiens avec les cadres on est arrivée à confirmer que le maniement des TIC détermine la performance des salariés.

D'ailleurs pour la deuxième hypothèse, les tableaux N° 9, N° 10 et N°13 confirment cette dernière, car dans le tableau N°6 transcrit l'apport des TIC sur la performance des salariés, on a obtenu un résultat adéquat à notre supposition, les TIC contribuent à la performance des salariés, et contribue ainsi au gain de temps.

Dans le Tableau N°09 on a pu montrer l'apport de la formation en TIC qui est aussi un apport dans la performance en voit puisque les candidats qui ont bénéficié d'une formation se sont perfectionner davantage.

Donc leur performance est déterminée par l'intégration des TIC et le bénéfice d'une formation.

Enfin pour le tableau N°13 ou, on traite l'impact des TIC sur la performance des salariés d'une manière positive, où ses dernières leurs permettent l'illustration de leurs taches ainsi que le traitement d'un nombre élevé de document en même temps.

A travers ce qu'on a collecté, et les résultats de l'enquête sur le terrain on est arrivé à la réalité, que la performance des salariés est déterminée par le maniement de ces dernières.

Nos deux hypothèses ont été bien évidemment confirmé grâce au résultat de notre enquête, soit pour les TIC qui affectent positivement la logique du travail des salariés, ou bien par rapport à la performance des salariés qui est déterminée étroitement déterminer par le maniement des TIC.

I. Ouvrages :

1. ABIVEN Patrick, SharePoint Portal Server. conception et mise en œuvre de solutions, édition, saint Herblain (France) ,2003.
2. ALDOSA Nathalie et autres, Information, communication, organisation, 2ème édition, Bréal, Rosny, 2003.
3. ALCOUFF Alain, Efficacité versus équité en économie sociale, Volume2, édition L'Harmattan, Paris2000.
4. ALLEGRE Claude Blanche, Gestion des ressources humaines : Valeur de l'immatériel ,1ere édition, De Boeck, Bruxelles 2008.
5. BELLAAJ Moez, Technologie de l'information et performance organisationnelle : différentes approches d'évaluation, ISAEG, Tunisie, 2008.
6. BEN HENDA Mokhtar et TONYE Emmanuel, TIC et éducation en Afrique : application, recherche et perspective, édition L'Harmattan, Paris, 2011.
7. CALCIU Milhail et autres, Le travail dans la nouvelle économie : Aspects de gestion et de droit, édition L'Harmattan, Paris,2001.
8. CHARBONNIER Audrey et autres, vers une mesure de la performance contextuelle au travail de l'individu, étude exploratoire à l'université de Toulouse.
9. CHAMPEAUX Jacques, BRET Christian, La cyber Entreprise, DUNOD, paris, 2000.
- 10.CHAPUT Luc, Modèle contemporains en gestion : Un nouveau paradigme, la performance, édition presse de l'université de Québec, 2007.
- 11.CHARPENTIER, Jacques, Economie et gestion de l'entreprise, NATHAN, Juin, 2000.

12. DELAY Christine et SINGUIER Fabien, Piloter les performances RH : la création de valeur par les ressources humaines, édition Liaisons, France, 2003.
13. DE MENTHON Sophie, Mieux utiliser le téléphone : accueil, vente, prise de rendez-vous, négociation, 2 éditions Eyrolles, Paris, 2012.
14. DEMANET Marina, les investissements dans les technologies de l'information et de la communication par les entreprises multi sites en ile -de-France, édition iau idf, paris mars, 2010.
15. DONJEAN Christine, La communication interne, édition Edipro, Liège, 2006.
16. DOUSSY Madeleine, Information & Communication le STG, Bréal, Rosny-Sous-Bois, 2005.
17. EMERY Yves, Renouveler la gestion des ressources humaines, presse polytechniques et universitaires romandes, Lausanne, 2003.
18. GANGLOFF Bernard, L'individu et les performances organisationnelles, édition l'Harmattan, Paris, 2000.
19. GAUTHIER Benoit, Recherche Sociale de la problématique à la collecte des données, 5^{eme} édition, Presse de l'université du Québec.
20. HENAULT, Paul-G, Petites entreprise en Afrique clés du changement, édition, CRDI, Canada, 1996.
21. HENRIENT Bruno, IMBERT Maurice, DRH : tirez parti des technologies, édition d'organisation, Paris, 2002.
22. JACQUEMET Eric, L'homme au cœur de l'entreprise : Le secret du succès, Eyrolles édition d'organisation, Paris 2011.
23. KALIKA Michel, TIC & Management, LAISON, Rueil-Malmaison 2006.
24. KESSOUS Emmanuel, Jean-Luc METZGER, Le travail avec les technologies de l'information, Edition Lavoisier, Paris, 2005.

25. LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, Management de système d'information, 11e édition, Pearson, Paris 2010.
26. LE BŒUF Claude, La fin du Groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur, édition L'Harmattan, Paris 2002.
27. Le téléphone, microphones et les phonographes, édition le compte TH du Moncel, Hachette, Paris, 1878.
28. MACE Gordon et PETRY François, Guide d'élaboration d'un projet de recherche en science sociales. 3^{ème} édition, de Boeck, Laval, 2000.
29. MAETORY Bernard, Gestion des ressources humaines, 7e édition Dunod, Paris 2008.
30. MARQUET-PONDEVILLE Sophie, Le contrôle de gestion environnemental : une approche théorique contingente et une étude empirique de cas des entreprises manufacturières belges, édition presses universitaires de Louvain, Belgique, 2003.
31. MULLENDERS Andrés, e-DRH : Outil de gestion innovant. La théorie-Les progiciels-Le cadre juridique, De Boeck Université, Bruxelles 2009.
32. NISSEN Wilfried et CHANTEUX Anne, Les tableaux de bord et Business Plan, édition Edi pro, Liège, 2006.
33. OLIVESI Stéphane, La communication au travail, une critique des nouvelles formes de pouvoir dans les entreprises, 2^{ème} Edition PUG, Paris, 2006.
34. PAQUET Philippe, Information, communication et management dans l'entreprise : quels enjeux ?, édition L'Harmattan, Paris, 2008.
35. PERETTI Jean-Maurice et CERDIN Jean-Luc, Performance économiques & performance sociales à l'heure de la R.S ; ESSEC Business School, 2005.

36. PERRETI Jean-Marie, Gestion des ressources humaines, 15^e édition Vuibert, Paris, 2008.
37. QUINT Nathalie, Mieux utilisé Internet pour être plus efficace au bureau et chez soi, Maxima, Paris, 2007.
38. RICCIO Pierre-Michel et BONNET Daniel, Management des technologies organisationnelles, édition Presses des Mines, Paris, 2009
39. ROCHE Loïck, Cyber gagnant : technologie, cyberspace & développement personnel, édition Maximan, Paris, 2000.
40. RALLET A, « TIC. Un enjeu économique de société », science de l'information et de communication. Objets, savoir, discipline, sous la dir. de S. OILIVESI, PUG, 2006.
41. ROULEAU Linda, Théories des organisations : Approches classiques, contemporaines RDE, édition presse de l'université de Québec, 2007.
42. Théry Gérard, Les autoroutes de l'information (PUF) 1997.
43. VERONNEAU Pierre, Technologie de l'information avancée pour experts comptables, édition la presse de l'université Laval. Québec 2004.
44. VOYER Pierre, Le tableau de bord de gestion et indicateur de performance, 2^e édition, presse de l'université de Québec, 2006.
45. ZARA Olivier, Le management de l'intelligence collective : Vers une nouvelle gouvernance, 2^e édition M21, 2008.

Ouvrages méthodologiques :

1. ANGERS, Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Edition Casbah, université Alger, 1997.
2. GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7^eme Edition DALLOZ, Paris, 2000.

3. GRAWITZ Madeleine, méthodes des sciences sociales, 11^{ème}, Edition, Dalloz, Paris, 2001.

Reuves :

1. ARNAUD Diemer, « économie d'entreprise », IUFM d'Auvergne.
2. AZAN GRAICO Wilfrid, « compétence des contrôleurs de gestion, utilisation d'ERP et impératif technologique, une analyse empirique », l'université de Haute Alsace.
3. BENRAISS Leila et autre, « TIC et Performance des salaires: quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise », in : centre d'étude et de la recherché sur les organisations et la gestion, N°714, France 2005.
4. COTIS Jean-Philippe, « Comprendre la croissance économique », édition OCDE, 2004.
5. DUNCOMBRE Richard et HEEKS Richard, « Technologie de l'information et de la communication un Manuel pour les entrepreneurs des Pays en Voie de Développement », rapport d'étude N°14 international Institute for communication and development, Avril2003.
6. LACHMANN Henri et autres, « Bien-être et efficacité au travail -10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail », documentation française (premier ministre), Paris2010.

Mémoires et thèses :

1. DEVERGIES Cristelle, L'impact de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, dans l'entreprise, sur la vie personnelle du salarié, mémoire de Master, Université de Lille II, soutenu le 1^{ER} avril ,2004.

2. FILIO Cindy, Risque psychosociaux et TIC : discours des cadres, Université de Bordeaux III, France.
3. GILBERT Patrick, TIC et changement organisationnel, Université Paris I. Panthéon-Sorbonne, Paris, 2001.
4. HEPPELL Nancy, Le roulement du personnel et la performance organisationnelle : l'effet modérateur des, pratiques de gestion des ressources humaines, mémoire en vue de l'obtention du grade Maitre en sciences Université de Montréal, septembre, 2011.
5. TAKABAÏT Djamel, les TIC et la dynamique territoriales de développement : étude de l'usage des TIC dans les PME de Bejaia, mémoire magistère en science économiques, Université de Bejaia, 2011.
6. TRIQUENEAUX MARTIN Valérie, quelle démarche qualité pour la gestion quotidienne d'un intranet ?, mémoire DESS en science d'information et de la documentation spécialisées, institut national des techniques de la documentation, 19 octobre 2005, Paris.

Dictionnaire et encyclopédies :

1. BOUDON Raymond , Les grands ouvrages de références, dans une présentation agréable, souple et maniable, dictionnaire de sociologie et autre. Larousse, 2005.
2. CHARLES Matinet Alain et autres, Lexique de gestion, 6 ème Edition Dunod, Paris, 2003.

Webographie

1. <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/echange-donnees-informatise>.
2. <http://www.radiancehumanis.com/conseil-pratiques>.

3. <http://bamans.e-monsite.com/pages/communication/technologies-de-l-information-et-de-la-communication.html>.
4. http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise7.html.
5. http://www.licp.fr/site/images/stories/pdf/BTS_cgo/p8_9_chap6.pdf.
6. <http://www.lexpressiondz.com/actualite/163831-le-role-determinant-des-tic.html>.

Rapport et journaux :

1. KLEIN Tristan et RATIER Daniel, L'impact des TIC sur les conditions de travail, centre d'analyse stratégique, France ,2012.
2. SLAMANI Hind http://www.vitamedz.com/les-tic-ont-ils-change-la-facon-de-travailler-des-algeriens/Articles_18300_2577716_16_1.html
EL WATAN.
3. « Les TIC et la croissance économique », édition OCDE, Paris2003.

Université Abderrahmane mira de Bejaia

Faculté des lettres et science humaines

Départements des sciences humaines et sociales

Option : organisation et travail

Sous le thème :

Les TIC et leurs impacts sur le développement de la performance des salariés

Etude de cas : Bejaia Méditerranéen Terminal (BMT)

Réaliser par :

M.Mansour Mohamed Wissam

M.^{elle} Mendi Souhila

Encadré par :

M.Oussaidane Yassine

Ce guide d'entretien sera exploiter dans le cadre de notre mémoire ressource qui s'intitule « Les TIC et leurs impacts sur le développement de la performance des salariés » pour l'obtention de notre diplôme de Master en sociologie option : Organisation et Travail.

Il a pour objectif d'évaluer l'impact des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise Bejaia Méditerranéen Terminal (BMT). Vos réponses nous permettrons de recueillir des points de repère important qui nous aideront à compléter notre recherche et de répondre à notre problématique.

La qualité de vos réponses est donc un élément essentiel pour la réussite de cette enquête.

Données personnelles :

1. Sexe
2. Age
3. Niveau d'instruction
4. Poste occupé
5. Catégorie socioprofessionnelle

Le travail avec les TIC en entreprise :

1. Que pensez-vous des nouvelles technologies ?
2. En quoi facilite-t- il votre travail?
3. Quels sont les logiciels que vous utiliser dans l'accomplissement de vos tâches?
4. Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients des TIC?
5. Pensez vous que les TIC sont un outil indispensable dans l'exécution de vos tâches ?

Les TIC et la performance :

1. Vous vous êtes habituez à l'utilisation des TIC?
2. pensez vous que les TIC contribue à votre performance dans l'entreprise ?
3. avez-vous suivie une formation pour améliorer ou développer votre performance dans le domaine des TIC ?
4. Pensez-vous que l'utilisation des TIC à un impact bénéfique sur la performance des salariés ?
5. pensez-vous que les TIC sont une source ou une contrainte à la réalisation de votre travail?
6. Pensez vous que les TIC ont un rôle déterminant dans le bon déroulement de votre travail ?

Tableau N°01 :L'intégration des TIC dans l'entreprise

Catégorie de réponses	Fréquences
2005	04
2006	02
2008	02
2009	01
Depuis longtemps	01
Total	10

Source : enquête sur le terrain

À travers ce tableau on remarque que l'intégration des TIC dans l'entreprise BMT diffère d'un salarié à un autre. Ils sont dominants avec une fréquence de quatre (04) et cela depuis 2005. Quand à 2006 et 2008 on trouve une fréquence de deux (02). Nous remarquons que malgré notre échantillon occupe le même poste, et travaille dans la même entreprise, mais certainement pas dans les mêmes conditions. Car chacun de nos cadres donne une date d'intégration des TIC propre à lui.

L'entreprise BMT a intégré les TIC depuis longtemps par apport à certain département et cela depuis 2005, ce qui explique que l'intégration des TIC arrive d'une manière progressive dans les différentes structures de l'entreprise algérienne.