

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

Thème

**Usage des technologies de l'information et de la
communication dans le milieu professionnel
Cas pratique : SARL IBRAHIM et FILS « IFRI »**

Mémoire de fin de cycle

En vue d'obtention d'un diplôme de Master en sociologie
Option : sociologie du travail et des ressources humaines

Réalisé par :

M^{me} : REMILA Karima
M^{lle} : SAIDI Sonia

Encadré par :

M^r MELLOUD Sid Ali

Année universitaire

2014/2015

Introduction

Introduction :

Les entreprises économique vivent aujourd'hui une révolution pacifique qui doit être considéré comme une véritable chance, elle est marquée par les nouvelles technologies de l'information et de la communication, qui ont bouleversé et transformer le système d'information et de production ainsi que la commercialisation des biens et des services des entreprises.

La révolution technologique dans le monde a un impact considérable qui touche tous les secteurs de l'activité humaine, le développement des technologies de l'information et de la communication depuis la dernière moitié du 20^{ème} siècle couvre quasiment tous les domaines.

Leur introduction dans le monde de travail, tel que les réseaux internet, internet et externat, ainsi que la téléphonie représente un facteur Primordiale de succès, car elles valorisent le capitale de savoir et de savoir- faire, contribuent à modifier les relations de travail en entreprise, elles sont devenues comme un agent de changement des comportements personnel de plus en plus important, elles facilitent l'acquisition et le partage des informations pour une plus grand performance de l'organisation.

Donc leur usages permet la construction de nouvelles formes organisationnelles du travail, tel que le fonction d'un contact qui augmente les proportions d'être en relation avec d'autres partenaires, et se rapprochait aussi envers les client en leur offrant le bon service, au bon moment, et au bon endroit pour les fidéliser comme il est affirmé dans une revue universitaire que : les technologies de l'information et de la communication, offrent les possibilités de réaliser une communication organisationnelle, cherche à établir des liaisons et des interactions en utilisant ces technologies de l'information et de la communication.¹

Leur implantation dans le milieu professionnel a mené beaucoup de changement et de transformation dans le travail, d'ailleurs tout est devenu informatisée car nous pouvons par exemple stockés un nombre considérable d'informations, sans se refaire aux boites d'archives, nous pouvons également communiquer et s'informé en temps réel sans effectuer des déplacements, ainsi,

¹ Presse universelle du miral, n63 sous la direction de robert bourre, systeme d informations organisationnel Logy, p127.

Introduction

que les bouleversements qu'elles engendrent à l'intérieur de l'entreprise et dans son environnement le plus proche.

Vu le rôle que les TIC présentent et les objectifs qu'elles visent à réaliser, de cette recherche nous voulons découvrir quel usage fait-on des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel au sein de la SARL « Ibrahim & fils : IFRI ». Cette recherche s'articule autour de trois principaux chapitres suivant :

Dans le premier chapitre : nous présentons le cadre méthodologique de notre recherche, les raisons qui sont derrière le choix du thème, l'objectif de notre recherche, les difficultés rencontrées sur le terrain, la problématique, les hypothèses, définitions des concepts clés, la méthode et la technique utilisée pour le recueil des informations et l'analyse de ces dernières, ainsi que la présentation de la population d'enquête.

Le deuxième chapitre : traite le cadre théorique il s'agit en effet de généralités sur les technologies de l'information et de la communication.

Et enfin les technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel.

Le troisième et le dernier chapitre : qui est consacré au cas pratique en premier lieu on a fait une présentation de l'organisme d'accueil puis l'analyse des données obtenues sur le terrain leurs synthèses, et enfin on termine avec une conclusion.

REMERCIEMENT

Tout d'abord, nous aimerions remercier Dieu le tout puissant de nous donnée le courage, la bonne volonté, la patience, et la santé pour mener à terme ce travail.

Nos très sincères remerciement à notre encadreur : M^r MELLOUD Sid Ali qui a fortement contribué à la réalisation de ce modeste travail, ses suggestions nous ont permis d'évaluer nos connaissances acquises et surtout de les approfondir.

Nous remercions également l'ensemble du personnel de l'entreprise « IFRI » et particulièrement qui nous ont facilité l'accès et qui nous ont encadré et à toutes les personnes ayant contribuées de pré ou de loin au bon déroulement de ce travail.

Enfin nous tenons à remercier les membres de jury qui vont évaluer et commenter cette étude afin quelle puisse être un produit complet.

DEDICACE

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

*A mes parents qui m'ont soutenu tout au long de mon parcours scolaire que
DIEU les bénissent et les gardes.*

A mes chères Sœurs et frères

Et a tout la famille Saidi

A tous mes amis sans exception

*Et à tous ceux qui ont contribué de pré ou de loin pour que ce projet voie le
Jour.*

Sonia

DEDICACE

Je dédie ce modeste travail à mes très chers parents qui m'ont toujours encouragé et soutenus durant tout mon parcours.

A mon cher frère : Idir

A ma très chère sœur : Samia

A mes deux familles : Remila et Aoudj.

Et à tous ceux qui me connaissent de près ou de loin.

Karima

Liste des tableaux :

Tableau N° 01 : la répartition des interviewés	43
Tableau N° 02 : la répartition des interviewés selon l'âge	44
Tableau N° 03 : répartition des interviewés selon le niveau d'instruction.....	44
Tableau N° 04 : l'opinion des interviewés vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication.....	46
Tableau N° 05 : la contribution des technologies de l'information et de la communication par rapport au déroulement de travail.....	47
Tableau N°06 : Les différents moyens utilisés dans l'accomplissement des tâches pour l'ensemble des interviewés.....	49
Tableau N° 07 : l'avis des enquêtés par apport à la facilité et l'efficacité des technologies de l'information et de la communication.....	50
Tableau N°08 : les avantages des Technologies de l'information et de la communication.....	52
Tableau N°09 : les inconvénients des Technologies de l'information et de la communication.....	53
Tableau N°10 : le rôle des technologies de l'information et de la communication par rapport au déroulement du travail.....	54
Tableau N°11: l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance des salariés.....	56
Tableau N°12 : l'intérêt des technologies de l'information et de la communication pour la Direction des ressources humains (DRH).....	57
Tableau N°13 : l'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'organisation du travail.....	58
Tableau N°14 : la détermination du temps gagné pour le rendement de l'entreprise.....	60
Tableau N°15 : l'indispensabilité des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel.....	61

Tableau N°16 : l'avis des interviewés vis-à-vis la maîtrise des technologies de l'information et de la communication.....62

Tableau N°17: la rationalisation des choix organisationnels pour l'entreprise IFRI par l'introduction des technologies de l'information et de la communication.....63

Sommaire

Introduction

Partie théorique

Chapitre I : le cadre méthodologique de la recherche

1. Les raisons et choix du thème.....	6
2. Les objectifs du choix du thème.	6
3. Les difficultés rencontrées.....	7
4. La problématique	7
5. Les hypothèses	10
6. Définition des concepts	11
7. La méthode utilisée	14
8. Les techniques utilisées	14
9. La population d'étude	16

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

Section 01 : les TIC proprement dit :

1. Un aperçu historique sur l'évolution des TIC	18
2. Les avantages et les limites des TIC	20
3. Les caractéristiques des TIC	21
4. Les différents TIC utilisé dans le milieu professionnel	23

Section 02 : les technologies de l'information et de la communication dans les entreprises :

1. Le rôle des TIC au sein de l'entreprise.....	28
2. L'impact des TIC sur la survie et la croissance des entreprises.....	29
3. L'apport des TIC selon les différentes approches théoriques	30

Partie pratique

Chapitre *III* : Présentation du terrain, analyse et Interprétation des résultats

Section 01 : Présentation du terrain

1. présentation De l'entreprise.....35
2. la SARL IFRI dans le monde.....37
3. L'effectif de l'entreprise Ifri38
4. La structure du département des Ressources humaines.....39

Section 02 : Analyse et interprétation des résultats

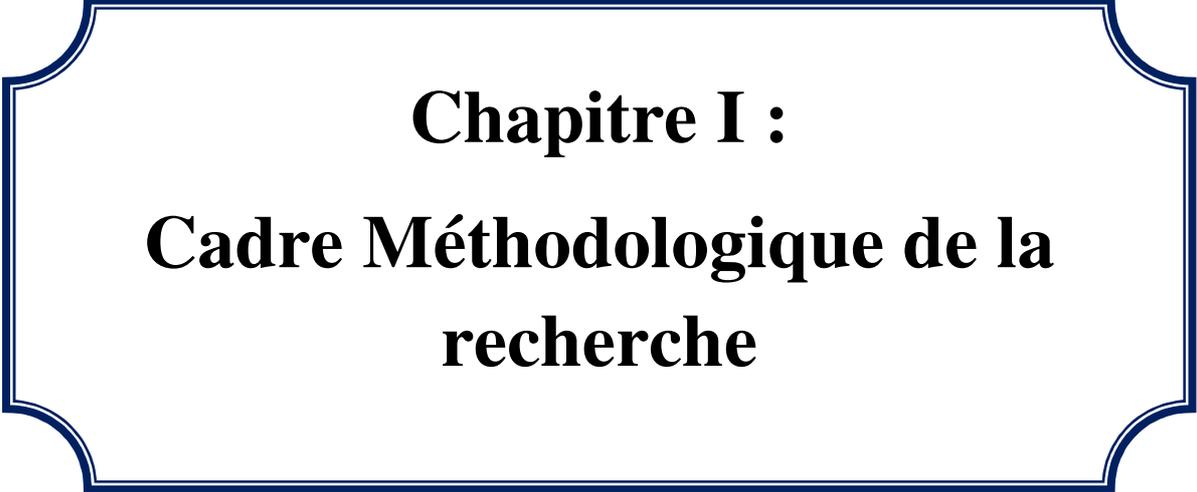
1. Les caractéristiques personnelles des interviewés.....44
2. Analyse et interprétation des résultats.....47
3. La discussion des hypothèses.....66

Conclusion

Bibliographie

Annexes

INTRODUCTION



Chapitre I :
Cadre Méthodologique de la
recherche

1. les raisons du choix du thème :

Parmi les motifs qui nous ont motivés à réaliser ce travail de recherche nous citons ce qui suit :

- la préoccupation majeure des entreprises mondiales sur les NTIC qui sont considérées comme des outils indispensables au fonctionnement et au succès des entreprises.
- Faire connaître au public l'impact des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise afin que ces derniers puissent rendre conscience de l'importance des technologies de l'information et de la communication et mettre en pratique ses applications.
- Éveiller encore l'esprit des fonctionnaires usant déjà les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et leurs contributions dans l'évolution d'une entreprise.
- Savoir dans quels objectifs les entreprises algériennes utilisent les technologies de l'information et de la communication.

2. les objectifs de la recherche :

A travers notre étude, nous essayons d'atteindre un certain nombre d'objectifs :

- Connaître l'importance et l'utilité des technologies de l'information et de la communication dans le fonctionnement des entreprises ainsi que leurs influences sur l'organisation du travail.
- Nous nous intéressons au rôle des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise.
- Montrer la réalité des technologies de l'information et de la communication au sein d'une entreprise et son évolution.
- Recueillir plus d'informations sur l'usage des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise algérienne.

3. Les difficultés rencontrées :

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 :

- Le manque de documentation sur notre thème à la bibliothèque de l'université.
- Les réponses répétitives des enquêtés qui engendrent en nous une sorte d'ennui et des difficultés Durant notre recherche.
- Difficulté de trouver le moment qui convient aux enquêtés à cause de leurs préoccupations professionnelles, et l'indisponibilité du temps pour effectuer comme il se doit nos entretiens

4. La problématique :

L'entreprise en tant qu'entité économique se transforme en fonction des décisions de l'environnement économique et social, elle est appelée au cours de son existence à faire face aux changements économiques et sociaux fréquents, pour assurer sa croissance et sa continuité. Ainsi l'entreprise doit suivre continuellement l'évolution technologique, et trouver des solutions, et moyens permettent l'adaptation à ces derniers, afin de préserver une place privilégiée sur le marché. L'envahissement des nouvelles technologies et l'évolution des nouvelles organisations du travail, caractérisent l'environnement dans le quel les entreprises, évoluent aujourd'hui, les défis économiques, et sociaux ainsi que la recherche d'avantages compétitif, s'y ajoutent pour accompagner l'évolution de la fonction ressource humaine

Les entreprises évoluent actuellement dans un environnement d'affaire, où la communication s'impose comme une fonction de base, permet à la société d'échanger des informations, inscrit dans un objet d'optimiser la demande et l'offre de l'information. Visant une meilleure motivation et la coordination entre les membres au sein de l'entreprise.

L'histoire des technologies de l'information et de la communication est marquée par la volonté de l'homme d'automatiser les calculs afin de les rendre

plus précis. Regroupent des outils mis en place pour manipuler, faire circuler, accélérer les tâches et permettre une meilleure diffusion de l'information.¹

Le problème qui se pose est d'ordre sociologique, et non technique car toutes les entreprises, se préoccupent de l'intérêt et de la finalité des besoins que les techniques d'information et de la communication remplissent, elle est en terme rationnel organisationnel que les investissements dans les nouvelles technologies doivent valoriser le capital humain pour répondre à ces enjeux en identifiant les écarts entre les besoins en compétences.²

Donc il s'agit de maintenir des relations efficaces, dans l'entreprise et en d'hors d'elle, de concevoir, fabriquer, acheter, de vendre ou de distribuer. Trouvent qu'ils ont un impact considérable sur tous les aspects de l'activité de l'entreprise, modifient non seulement l'organisation du travail, mais aussi le mode de vie des salariés.

Voyant que c'est un ensemble d'outils permettent d'accéder à l'information, sous tous ses formes, de la manipuler, de la transmettre en s'appuyant sur des technologies informatique, et de la télécommunication.³

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

Comme elles engendrent des problèmes, peuvent être source de stress pour les salariés, qui se traduisent par le renforcement du contrôle de l'activité salariale, ainsi des incidents techniques (coupures de réseaux, des pannes logiciels...) sans oublier le brouillage entre la sphère du travail la sphère de la vie privée.⁴

¹ CHAPEAUX Jacques, BRET Christian, *le cyber entreprise*, DUNOS, Paris, 2000, P37.

² Document disponible sur le lien : <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k374309>, consulter le 9/05/2015 à 9H.

³ BRUNO Henri et MAURICE Imbert.DRH, *tirez partie des technologies*, édition d'organisation, Paris 2002, P22.

⁴ INRS : le stresse au travail, extrait du site : www.INRS.fr, P2, consulter le 9/05/2015.à 11H.

Notre recherche, sur l'usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel, qui s'est déroulée à l'entreprise « IFRI », tant de répondre aux questions suivants :

Est-ce que les technologies de l'information et de la communication (**TIC**) existent dans cette entreprise ? Et quels est l'impact de ces dernières sur l'entreprise en termes d'organisation et de performance ?

Questions spécifiques :

- La mise en place des technologies de l'information et de la communication ont-elles répondu aux objectifs que s'étaient fixés les professionnels RH ?
- Les technologies de l'information et de la communication ont-elles un rôle stratégique sur la performance de l'entreprise ?
- Les technologies de l'information et de la communication ont-elles la possibilité de partager et d'améliorer les informations relatives la prise de décision et de la responsabilité dans l'entreprise ?

- **5. Les Hypothèses de la recherche :**

L'hypothèse permet de canaliser les données recueillies sur le terrain pour conduire à bon chemin notre recherche et donne à celle-ci son importance dans le processus d'un travail efficace. « L'hypothèse joue un rôle important inestimable en science, c'est grâce à elle qu'on passe du versant abstrait au versant concret de la démarche ».¹

Donc face aux interrogations que nous avons évoquées dans la problématique de recherche, nous avons suggéré les hypothèses suivantes :

5.1. Hypothèse principale :

- L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) définit les objectifs et minimise la marge d'erreur pour l'entreprise.

5.2. Les sous hypothèses :

- L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), permet un traitement rapide de l'information, qui peut être capital pour le devenir de l'entreprise.
- L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de l'entreprise augmente le degré de pertinence des décisions prises.

¹ ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition, Casbah université d'Alger, 1997, p 107.

- **6. Définition des concepts :**

Afin de faciliter la compréhension de l'ensemble des éléments présente Dans ce travail, il est important de définir les concepts clés qui le Composent «un concept n'est pas seulement une aide pour percevoir mais aussi une façon de concevoir»¹

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

6.1. Technologie :

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

C'est La « combinaison de ressources, de connaissances et de techniques qui permet une organisation de créer un produit ou un service. La concurrence entre la structure et la technologie est un élément majeur de succès de l'organisation »².

6.2. Information :

L'information n'est plus seulement un additif au savoir-faire de L'entreprise mais devient un élément de grande valeur et elle se définit comme « toute communication ou représentation d'une connaissance (ensemble de données, opinion, faits) transmise par n'importe quel média textuel, Numérique graphique, narratif, sonore, cartographique ou audiovisuel ».³

6.3. La communication :

- **Au sens étymologique :**

La communication vient du mot latin « communicar » qui veut dire mettre En commun une information, une idée.

¹ GRAWITZ Madeleine, lexique des sciences sociales, 7^{ème} édition, DALLOZ, Paris2000, P15.

² SAADOUNE Melissa, Avec le temps, édition d'organisation, paris p 102.

³ BAUMARD Philippe, BENVENUTI Jean-André, Compétitive et système d'information, Paris, 1998, P134.

- **Au sens sociologique :**

« La communication est le mécanisme par lequel les relations existent et se développent ».¹

«la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à un ou plusieurs autres individus à l'aide du langage articulé ou d'autres codes comme ton de la voix, gestuelle, regard, respiration...»²

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

Peut ce défini comme : « l'ensemble des outils permettant d'accéder à L'information, sous toutes ses formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatiques et de télécommunication ».³

6.5. La performance :

La performance et le résultat intime de l'ensemble des efforts d'une entreprise ou d'une organisation, ces efforts consistent à faire les bonnes choses, de la bon façon, rapidement, au bon moment, ou moindre cout pour produire les bons résultats répondant aux besoins et ou attentes des clients. Leur donner satisfaction et atteindre les objectifs que l'on se fixe par l'organisation.

Elle est une notion relative aux objectifs que l'on se fixe aux résultats que l'on obtient, et aux actions mises en œuvre pour produire ces résultats, grâce à des moyes donnés.⁴

6.6. L'entreprise :

L'entreprise est une unité économique qui produit et vend des biens et Services afin de réaliser ses objectifs. « Elle est une organisation relativement Autonome, dotées de ressources humaines, matérielles et financières, en vue D'exercer une activité économique de façon stable et structurée ».⁵

Selon l'ouvrage **lexique de gestion**, « l'entreprise est une unité économique combinent divers facteurs de production, produisent pour la vente des biens et services et distribuent des revenus en contre partie de l'utilisation des facteurs.

¹ NUGU YAN-THANH Pamelly, la communication : une stratégie au service de l'entreprise Economica, Paris, 1991, P 24.

² Document numérisé disponible sur le lien <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm>. consulter le 19/03/1015 à 10H

³ Bruno HENRI et Maurice IMBERT, op cit, P02.

⁴ Document numérisé disponible sur le lien <http://dictionnaire.phpmyvisites.net> (definition-performance-8653.htm). Consulter le 15/04/2015, à 11H00.

⁵ MAHE Henri, LANDELLE Debois, dictionnaire de gestion, édition economica, Paris, 1998, p 308.

En ce sens, les organisations à activité marchande telles que société anonyme, banque, exploitation agricole et coopérative, de production, constituent des entreprises ».¹

6.7. L'usage des technologies de l'information et de la communication (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

Selon CANARD et BARLATIER, « les technologies de l'information et de la communication elle-même n'ont rien de nouveau, leur socle technique est constitué d'éléments qui existent depuis longtemps. A savoir le téléphone, l'ordinateur, la numérisation, les techniques audiovisuelles »³

Elles sont définies comme : « ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies de l'information et de la communication »

¹ CHARLES Martinet Alain et autres, lexique de gestion, 6ème Edition, Paris, 2003, p224.

² Document numérisé disponible sur le lien : <http://bamans.e-monsite.com/pages/communication/technologies-de-l-information-et-de-la-communication.html>, consulté le 19/03/2015 à 20H

³ Dictionnaire des ressources humaines, sous la direction de J.F. DORTIER, Edition humaine, 2004, p 741.

7. La méthode utilisée :

Le choix de la méthode n'est pas aléatoire, il est déterminé par la nature du sujet, c'est-à-dire, suivant la nature du thème et les objectifs à atteindre.

Par définition, « La méthode est un ensemble organisé d'opération on vue d'attendre un Objectif »¹

En ce qui nous concerne, nous avons utilisé la méthode qualitative, pour décrire, analyser, et interpréter les résultats ANGERS Maurice « affirme que lorsqu' on utilise cette méthode, on a affaire à un nombre restreint d'interviewés dans le but de prélever des données ».²

8. Les techniques utilisées :

Dans notre recherche on a employé les techniques suivantes :

8.1. La pré-enquête :

Cette première étape de l'enquête est un élément important pour chaque recherche et nous permet de mieux connaître le terrain d'investigation, afin de bien explorer les différents départements et services de l'entreprise et avoir des informations relatives à notre thème d'étude.

Cette dernière se définit comme « une démarche préparée qui s'inscrit dans un plan pré- établi et qui obéit à des règles relativement précise pour en faire, aux exigences d'objectivité et de rigueurs de la méthode scientifique ».³

De ce fait notre pré- enquête a été entamée le 15 mai 2015, durant les Premiers contacts avec cet organisme, on a enquêté sur quelque cadres et agents de maîtrise de l'entreprise « IFRI » qui utilisent les différents outils de la technologie de l'information et de la communication

Cette dernière nous a permis de cerner la problématique, de dégager les hypothèses et aussi choisir la méthode et la technique de recherche.

¹ ANGERS Maurice, op cit, p58.

² Ibid., p 60.

³ LOUBERT DEL Bayle, LOUIS Jean, Institution aux méthodes des sciences sociales, Edition, l'Harmattan, paris, 2000, P74.

2. 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 ». ¹

Cette technique nous a permis tout au long de notre enquête d'observer le mouvement des salariés à l'intérieur de SARL IFRI et de voir la réalité des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise.

A noter que cette technique a été utilisé comme technique secondaire.

8.2. L'entretien :

Plusieurs techniques existent pour collecter des informations, dans cette recherche nous avons choisi l'entretien qui est considérée comme un procédé d'investigation scientifique, utilisant un processus de communication verbale, permettant d'être en contact direct avec l'interlocuteur. « Cette technique est utilisée en sciences sociale dans le but de recueillir des informations verbales, il met face à face un enquêteur et un enquêté ». ²

On appelle entretien ou interview « un rapport oral, en tête à tête, entre deux personnes dont l'une transmet à l'autre des informations sur un sujet prédéterminé .C'est une discussion orientée, un procédé d'investigation utilisant un processus de communication verbale, pour recueillir des informations en relation avec des objectifs fixés ». ³

Toute recherche sociologique commence par une phase qualitative, donc les entretiens exploratoires doivent aider à constituer la problématique de la recherche. Il y a donc une complémentarité entre les deux. Ils permettent de trouver des pistes de réflexion, des idées et des hypothèses de travail. Mais en aucun cas ils permettent de vérifier des hypothèses préétablies.

8.3. L'entretien semi-directif :

L'entretien semi-directif, c'est une interaction animée de façon souple Et très ouverte par le chercheur .celui-ci se laissera guider par le rythme et le Contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à Celui de la conversation, grâce à cette interaction, une compréhension riche du

¹ ANGERS Maurice, op cit, p 130.

² BOUDON Raymond, et autres, Dictionnaire de la sociologie, édition Larousse, Québec, 2005, p 86.

³ AKTOUF Omar, Métrologie des sciences sociale et approche qualitative des organisations. Montréal : les presses de l'université du Québec, 1987, p 87.

Phénomène à l'étude sera construite simultanément avec l'interviewé.¹

Les entretiens semi-directifs sont menés sur base d'un guide d'entretien Constitué de différentes questions préalablement élaborés en fonction des Hypothèses. On a décidé de choisir cette technique pour réunir les informations Qu'on cherche et les repenses aux questions de notre entretien.

9. La population d'étude :

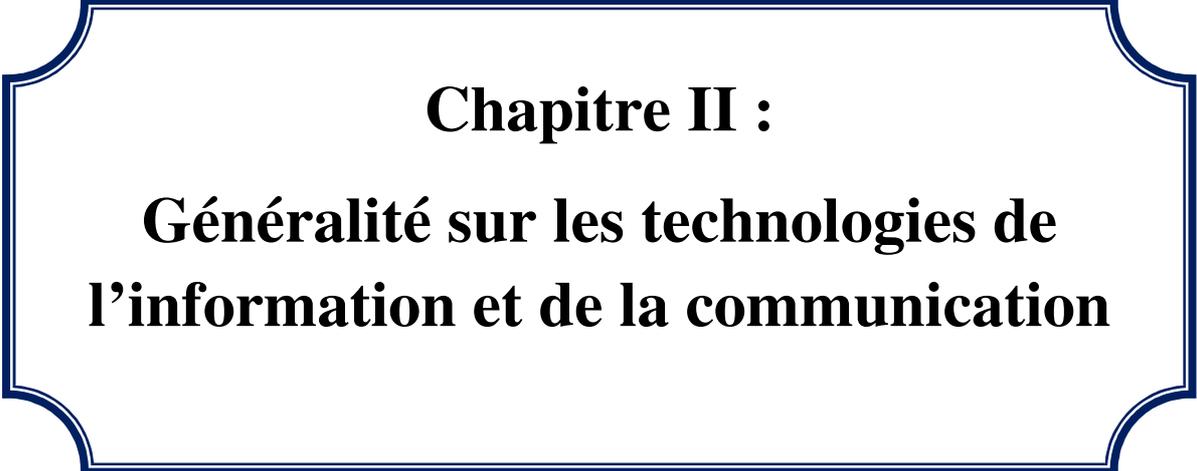
« L'échantillonnage est un ensemble des opérateurs permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon ».²

Les entretiens se sont fait par rapport à la disponibilité des enquêtés, dont nous avons interviewé huit (08) Agents de Maîtrise de différentes secteurs de l'organisation.

On a choisi de s'intéresser cette catégorie à cause de leur niveau d'instruction où la plupart des agents de maîtrise sont des universitaires, ainsi de leur usage fréquent des différents nouvelles technologies, se qui nous à facilité de réalisation de nos entretiens, dans de bonnes conditions.

¹ GAUTHIER Benoit, Recherche sociale, 4^{ème} édition, Presses, l'université du Québec, 2004, p 296.

² ANGERS Maurice, op cit, p240.



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

CHAPITRE *II*

GENERALITE SUR LES TIC

Section 01 : Un aperçu historique sur les l'évolution des TIC dans l'entreprise

1. L'histoire des TIC :

La première période de l'histoire de gestion entre (1930 et 1950) est marquée par l'utilisation des 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, à 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 travaillent 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 (ordinateur) 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 «*organisation pyramidale fermée sur elle-même dont la base était formée par une collectivité stable au statut homogène.*»³

Au cours des années 1980, la diffusion rapide de micro-ordinateurs s'est accompagnée de la création de progiciel orienté vers l'utilisateur.⁴

¹ LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, management du système d'information, 11^{em} édition, pearson, paris2010, p234.

² KLEIN Tristan et RATIER Daniel, l'impact des TIC sur les conditions de travail, centre d'analyse stratégique, France, 2012, p18.

³ DEVERGIES Cristelle, l'impact de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise, sur la sur la vie personnelle du salarié, mémoire de Master Université de Lille2, soutenu le 1^{er} avril, 2004, p14.

⁴ PERRETI Jean-Marie, gestion des ressources humaines, 15^{em} édition Vuibert, paris2008, p230.

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 simple et ergonomique 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.¹

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 services web et l'externalisation après des prestataires externes qui peuvent fournir infrastructure mutualisée et en assurer le fonctionnement.²

2. Les avantages et limites de l'investissement dans les TIC :³

2.1. Avantages :

¹ KLEIN Tristan et RATIER Daniel, op.cit, p19.

² LAUDON Kenneth et Jane LAUDON Price, op.cit.p165.

³ Document numérisé disponible sur le lien :

http://www.memoireonline.com/03/12/5488/m_Impact-des-TIC-technologie-de-linformation-et-de-la-communicationdans-lentreprise-cas-de-Wo13.html#toc28 consulté le14/05/2015, à 11H.

L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises. En effet, selon des études de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique :

- Au niveau de gestion de l'entreprise :

Hausse de la productivité du travail pour la saisie de l'information, donc baisse des coûts. Délocalisation de la production (ex : centre d'appels). Meilleure connaissance de l'environnement, réactivité plus forte face à cet environnement, amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une veille stratégique plus performante.

- Au niveau de la structure de l'entreprise et de la gestion du personnel :

Organisation moins hiérarchisée, partage d'information. Meilleure gestion des ressources humaines (recrutement, gestion des carrières plus facile).

- Au niveau commercial :

Nouveau circuit de production grâce à l'extension du marché potentiel (commerce électronique). Une baisse des coûts d'approvisionnement. Développement des innovations en matière de services et réponses aux besoins des consommateurs. Amélioration de l'image de marque de l'entreprise (entreprise innovante).

2.2. Limites :

Problèmes de stress lié à l'utilisation des TIC provenant souvent d'un manque des cohérences dans la conception de ces systèmes complexes.

- Problèmes de rentabilité :

1. cout du matériel, du logiciel, de l'entretien et du renouvellement

2. il est fréquent de voir apparaitre un suréquipement par rapport aux besoins et donc une sous-utilisations des logiciels.

3. Cout de la formation du personnel, de sa résistance aux changements

4. Cout généré par la modification des structures par la réorganisation du travail, par la surabondance des informations ;

5. Cout dû au rythme soutenu des innovations

6. Rentabilité difficilement quantifiable ou difficilement prévisible sur les nouveaux produits.

- D'autres investissements peuvent être tout aussi bénéfiques :

1. Recherche et développement

2. Formation du personnel

3. Formations commerciales, organisationnelles, logistiques.

3. Les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication (TIC) :

Les technologies de l'information et de la communication présentent une multitude de caractéristiques qui sont des acteurs représentatifs de ces technologies.¹

D'abord les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont comme un phénomène général : la capacité d'exprimer et de communiquer et de créer une vitesse qui semble toujours aller en accélérant, la miniaturisation et une caractéristique importante, comme les appareils, ajoutant à cela, le coût de l'acquisition et de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication, qui semble t-il, est constamment en baisse, les caractéristiques essentielles des (TIC) peuvent être résumées ci-après :

3.1. L'efficacité :

Celui qui utilise ces technologies est indépendant et expéditeur en même temps, les partenaires dans l'opération de communication peuvent échanger des rôles et cela qui a provoqué un genre d'efficacité entre les personnes et les entreprises et autres communautés.

- Sans temps :

¹ Abdelkader RACHDI, *l'impact des TIC sur les entreprises*, Mémoire de Magister, Université Saida, 2006, p19.Saida. Consulté le 29/04/ 2015 à 12 h30, disponible sur le lien : http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html

C'est-à-dire qu'on peut recevoir des courriers dans n'importe quel temps comme le cas de l'e-mail.

- Décentralisation:

C'est la caractéristique qui permet l'autonomie des TIC, le cas de l'Internet possède la continuité dans le travail dans n'importe quelle situation, aucune partie du monde ne peut arrêter l'Internet, parce que c'est un réseau qui communique entre les personnes et les entreprises.

- Connectivité:

On peut relier entre les appareils même s'ils sont différents dans la fabrication d'un pays ou ville de confectionnement.

3.2. La mobilité :

C'est-à-dire que l'utilisateur peut bénéficier des services pendant ses déplacements exemple : comme l'ordinateur portable ou le téléphone portable.

3.3. La mondialisation ou globalisation :

C'est l'environnement où elles s'activent ces TIC, parce qu'elles utilisent un espace plus grand dans n'importe quelle région du monde et elles permettent des flux du capital d'information, sa décentralisation a permis de s'épanouir dans l'environnement international, surtout dans la transaction du commerce qui a permis de dépasser le problème du temps et de l'espace.

4. Types et outil des Technologies de l'information et de la communication :

4.1. L'intranet :

L'intranet vient de la juxtaposition de deux termes ; inter qui rappelle l'aspect fédérateur de cet ensemble de réseaux et net ; l'abréviation network qui signifie réseau en anglais.¹

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

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

L'intranet est un réseau informatique interne qui fournit un accès sécurisé et contrôlable aux informations, bases de données et ressources d'une entreprise grâce aux technologies ouvertes de l'Internet.

4.2. L'Extranet :

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

En réalité l'extranet n'existe dans l'entreprise mais il y a une liaison entre la poste et la société dont on utilise un mot de passe pour entrer dans le réseau de la poste afin de consulter le compte de la société de transmettre les données au Service finances et comptabilité.³

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

4.3. L'internet :

¹ <http://fr.wiktionary.org/wiki/intranet>, consulté le 15/05/2015 à 19H.

² Bernard LAMIZET et Ahmed SILEM, Dictionnaire encyclopédique des Sciences de l'information et de la communication, Ed Ellipses, Paris, 1997, p199.

³ DEMONT- LUGOL Liliane, et autre, Communication des entreprises, stratégies et pratiques, 2ème édition, Armand colin, Paris, 2006, P 23.

Représente le réseau de communication le plus utilisée, « il est de fait le réseau des réseaux parce qu'il est formé de plusieurs réseaux locaux .Les services de l'internet sont constituées par une messagerie électronique, des forums de discussions, le web, la transmission de textes et images donnant lieu à des applications interactives et de commerce électronique. Ce réseau accessible à partir d'une prise téléphonique est devenu un véhicule pour certaines formes de travail de groupe en même temps qu'un réservoir gigantesque d'information toute indispensable pour les entreprises dans l'analyse de leur environnement »¹.

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

4.4. Le Groupware :

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

Selon Jean-Claude Courbon, le « le groupware est l'ensemble des Technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la Communication électronique, permettent le partage de l'information sur un Support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et /ou Coopératif ».²

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

4.5. Le workflow :

¹ Revue PERSONNELN° 437, sous la direction de Patrick BEZIER, Que reste-il-des NTIC ? Édition ANDCP, Février, 2003, p43-44.

² <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269>, consulte le 14/05/2015 à 11.

C'est un ensemble de dispositifs techniques et logiciel permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux d'information au sien du groupe de travail, le workflow assure l'automatisation des processus de Circulation des documents mettant en jeu plusieurs acteurs dans une organisation. Ce type de logiciel s'appuie sur les technologies de l'information et de communication, à titre d'exemple cette technologie peut s'appliquer aux demandes d'achat, aux demandes de prestations internes (fourniture), de congés et de formation, au remboursement de notes frais.¹

4.6. E-Formation :

L'appellation (formation ouverte et à distance), qui servait jusqu'à Récemment à marquer la modernité et les visées innovantes d'une action éducative en situation (non présentielle), est en voie d'être supplanté par E-formation.²

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

4.7. Microsoft Outlook :

Microsoft Outlook est un gestionnaire d'informations personnelles et un client de courrier électronique propriétaire édité par Microsoft. Il fait partie de la suit bureaucratique Microsoft office. Cet outil est application de courrier électronique qui propose une organisation efficace des taches et de contacts, il propose une fonction de multi-utilisation pour l'organisation comme le partage de boites de courrier et la gestion de l'emploi du temps. Cet outil de gestion permet la facilité de communication et la bonne circulation de l'information dont l'objectif principale est la facilité de l'utilisation de courrier électronique par le personnel d'une organisation.³

4.8. E-mail (courrier électronique) :

¹ Revue personnel N°437, sous la direction Patrick BEZIER, Que reste-il-des NTIC ?, édition ANDCP, février2003, P44.

² GLIKMAN Viviane, La E-Formation entre globalisation des produits et pluralité des services, Colloque Bouges-Globalisme et pluralisme, Montréal, avril, 2002, P 02

³ Marie-Hélène Westphalien «communication » édition Dunod, Paris, 2001, p233.

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

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

Le commerce électronique n'est ni une technologie ni un outil isolé. Il résulte d'une combinaison de technologies, d'applications, de stratégies, d'organisations et de processus. Il ne peut être mis en œuvre par une seule entreprise fonctionnant isolément. Il exige de nombreux participants. En résumé, le commerce en ligne est affaire de liaisons.¹

4.9. Les réseaux sociaux :

Ce terme désigne un site Internet permettant à l'internaute de s'inscrire et d'y créer une carte d'identité virtuelle appelée le plus souvent profil. Le réseau est dit social en ce qu'il permet d'échanger avec les autres membres inscrits sur le même réseau : des messages publics ou privés, des liens hypertexte, des vidéos, des photos, des jeux.

Il existe des sites (applications) Internet aidant à un cercle d'amis, à trouver des partenaires commerciaux, un emploi ou identifier des personnes ayant des intérêts communs. Ces sites sont regroupés sous l'appellation réseaux sociaux sur Internet.²

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

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

4.10. Le téléphone mobile :

¹ DEMONT- LUGOL Liliane, et autre, Op cit, p144.

² Laurent COLLEE, Sécurité et vie privée sur les réseaux sociaux, Mémoire de Master en gestion de la sécurité des systèmes d'information, Université du LUXEMBOURG, France, 2009, p12.

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

Le téléphone mobile est « également appelé téléphone portable, mobile, cellulaire et GSM, le téléphone permet de communiquer sans être relié par câble à une centrale. Les sons transmis par des ondes électromagnétiques dans un réseau spécifique ».¹

¹ <http://www.danger-sante.org/defintion-de-téléphone-portable/>

Section 02 : Généralité sur les TIC dans l'entreprise

1. Le rôle des TIC au sein de l'entreprise :

Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC), est considéré comme un moyen sur 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 travaillant 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'internet, 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
- Les TIC soutiennent la communication synchrone, qui veut dire que la communication se produit vivante ou en même temps, ou les individus sont retenus dans la conversation dans le temps réel.³
- 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.⁴

¹ GANGLOFF Bernard, L'individu et les performances organisationnelles, édition L'Harmattan, paris2000.P110.

² GILBERT Patrick, TIC et changement organisationnel, Université Paris.Panthéon-Sorbonne, paris, 2001, P08.

³ GILBERT Patrick, op cit. p02.

⁴ BENRAISS Leila et autre, TIC et préférence des salariés :quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise, centre d'études et de la recherche sur les organisations et la gestion, N714,France 2005,P04.

2. L'impact des TIC sur la survie et la croissance des entreprises :¹

Beaucoup d'entreprises dans les pays en voie de développement utilisent les nouvelles technologies de l'information et de la communication comme le Courrier électronique, l'internet, et d'autres logiciels d'informatisés pour l'entreprise :

- Les nouveaux dispositifs de la communication telle que le téléphone mobile offre une grande flexibilité pour se maintenir en contact avec les clients.
- Les entreprises utilisent le Courrier électronique pour établir des communications distantes dans la région ou dans le monde entier au prix d'un coup de téléphone local.
- Les sites web sont utilisés pour faire de la publicité et pour vendre les produits et les services des entreprises de la localité.
- A travers l'internet, il est possible d'accéder à des ressources d'information du monde entier.
- Les logiciels pour les entreprises aident les entrepreneurs à savoir s'y prendre avec l'information relative à leurs entreprises concernant par exemple les finances et les ventes.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent être très utiles pour :

- * Améliorer les contacts d'entreprise avec les clients.
- * Offrir un outil pour le marketing.
- * Accéder à l'information.
- * Améliorer la gestion financiers et les enregistrements comptables.

¹ http://www.memoireonline.com/03/12/5488/m_Impact-des-TIC-technologie-de-linformation-et-de-la-communicationdans-lentreprise-cas-de-Wo15.html#toc32 consulter le 14/05/2015 à 21H.

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

3.1. Le déterminisme technologique :

L'école de déterminisme technologique constituée de plusieurs acteurs 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 et de la communication sur le processus de discision.

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

Cette approche postule que la technologie est le facteur explicatif primordial de tous les changements sociaux. Les technologies auront un impact sur tous les niveaux : elle transforme la société dans son ensemble, mais aussi les organisations et les institutions, ainsi que toutes les interactions sociales et individuels.¹

3.2. 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 dépendant ; 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 requis dans un portefeuille de technologie.

¹ RICCIO Pierre-Michel et BONNET Daniel, management des technologies organisationnelles : journée d'études2009, édition Presses des Mines, paris2009, p13.

Parmi les tenants de déterminisme organisationnel on cite Galbraith, Daft et Lengel.

Pour eux l'efficacité de l'organisation découlerait d'un équilibre entre ses besoins et ses capacités technique. 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 à l'usage des technologies ne peuvent être envisagé d'une manière indépendante des choix relatif à la conception de l'organisation.¹

2.3. La perspective d'émergence :

Il existe enfin une perspective émergente ou d'interaction dynamique des facteurs technologique et organisationnel.

L'émergence associe plusieurs champs de connaissances, 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 mis en place s'effectue dans une organisation déjà constituée et leur usage n'est pas totalement prédéterminé c'est pour quoi en préfère 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

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, P04.

perspective implique donc une conceptualisation plus élaboré de contexte social.¹

3.4. La théorie économique de la production :

La fonction de production de l'entreprise et l'objectif principale 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 1965, 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 augment 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.²

L'amélioration de la productivité par l'appropriation des TIC est aussi constater par Lichtenberg (1996) et Leher et Lichtenberg (1999), qui ont distingué le capital informatique des autres types de capitaux. On comprend ici, qu'ils ont considéré le capital informatique comme l'un des capitaux indispensable pour la survie de l'entreprise en même titre que le capital humain et le capital financier.³

3.5. La théorie économique de l'information et de la décision :

Plusieurs acteurs ont développé cette approche et considère que l'investissement en TIC se transforme éventuellement en performance. Ces études connaissent plusieurs dimensions à la notion de « valeur » des TIC (autres que la productivité) et des contextes spécifique associés en tant que application donnée. Mais abordant aussi l'individu et le groupe en tant qu'éléments essentiels à la compréhension des systèmes d'information et de leurs effets sur la firme et l'industrie.

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

² BELLAJ Moez, technologie de l'information et performance organisationnelle : différentes approches d'évaluation, ISAEG, tunisie2008, P03.

³ Ibid. P03.

3.6. 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'entreprise ont organisé les communications présentielles en tenant compte du développement de la communication électronique. On remarque donc des emplois du temps de managers où 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

Cette situation représente une redoutable source de stress pour les salariés. Les chercheurs confirment le risque de voire s'effacer progressivement la frontière entre la vie professionnelle et vie privée. Selon une enquête réalisée en 2006 par l'observatoire Dauphin-Cegos d'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% 0 a affirmer exercer d'avantage sur leurs temps personnel et en dehors des heures de travail.²

¹ KALIKA Michel, *TIC & management*, LAISON, france2006.P62.

² JAQUEMET Eric, *L'homme au cœur de l'entreprise : le secret du succès*, Eyrolles, édition d'organisation, paris2011.P142.

Chapitre III :
Présentation du terrain,
analyse et interprétation des
résultats

Chapitre III

Présentation de l'organisme d'accueil,

Analyse des données

Et Interprétation des résultats

Section 01 : Présentation du terrain :

1.1. présentation de l'entreprise:

Dans ce chapitre nous allons présenter notre terrain d'investigation, cela à travers la présentation de l'organisme d'accueil (l'historique de l'entreprise, son effectif, ses engagement et la gamme de produits), et on mis l'accent sur les différents étapes de la recherche sur le terrain.

1.1.1. Historique de l'entreprise :

La Sarl IBRAHIM et fils Ifri est une société industrielle spécialisée dans la production des eaux minérales et autres boissons diverses, elle contribue au développement du secteur agroalimentaire à l'échelle nationale.

A l'origine, en 1986, elle était la « limonadière IBRAHIM», créée sur les fonds propres de M.IBRAHIM Laid, qui la gèrera une décennie durant. En 1996, elle est transformée en SNC (société à nom collectif), puis elle s'offrit le statut de Sarl (société à responsabilité limitée), composée de plusieurs unités de production.

Enterprise à caractère familial (les gérants sont IBRAHIM Laid et ses cinq fils), la Sarl IBRAHIM et fils-Ifri inaugure son premier atelier d'embouteillage le 20juillet 1996. A cette date, plus de vingt millions de bouteilles ont été commercialisées sur l'ensemble du territoire national, chiffre qui atteindra quarante-huit millions d'unités en 1999, puis deux cent cinquante-deux millions.

1.1.2. Situation géographique :

La société est située à Ighzer Amokrane, chef-lieu de commune et daïra d'Ifri- Ouzellaguen, dans la wilaya de Bejaia, dans le nord d'Algérie.

Elle est implantée à l'entrée de la vallée de la Soummam, en contrebas du massif montagneux du Djurdjura, son réservoir naturel d'eau.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

1.1.3. La production :

Après un long parcours souterrain, à partir des hautes montagnes du Djurdjura, l'eau Ifri est directement pompée de la nappe vers le centre de filtration.

La société fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre avec des lignes de production automatisées et équipées de systèmes de contrôle de qualité.

L'entreprise est dotée de son propre laboratoire d'analyse, équipée d'un matériel performant, ou l'on s'assure de la conformité des produits.

Aujourd'hui, étant conscient de la nécessité d'innovation et de créativité, la gamme de produit est riche, d'une cinquantaine d'articles qui sont de l'eau minéral plate, gazéifiée et aromatisée, des sodas aux goûts, les eaux fruités et les cocktails et des jus naturels sans arômes et sans conservateurs.

1.1.4. Les objectifs de l'organisme :

La réalisation des objectifs de la société Ifri est relative à la mise en place de certains processus parmi lesquels celui de la gestion par objectif.

1.1.4.1. Classification par catégorie :

- **Economique :**

Elle permet à une région de connaître un certain développement et une amélioration de son pouvoir d'achat.

- **Social :**

Le taux de chômage dans cette petite localité a significativement baissé (plus de 1000 postes d'emploi).

- **Environnement :**

Elle peut se prévaloir d'un impact positif sur l'environnement (aucun rejet toxique ou déchet polluant).

1.1.4.2. Classification à terme :

Ils sont de l'ordre de deux catégories, des objectifs stratégiques (à long terme) et des objectifs opérationnels (à court terme).

1.1.4.3. Les objectifs stratégiques :

- Devenir leader dans son domaine (marché des eaux minérales et boissons diverses) ;
- Conquérir plus de postes sur le marché international.

1.1.4.4. Objectifs opérationnels :

Chaque responsable de service de la société doit traduire les objectifs opérationnels en plans d'action.

- **Aspect financier :**
 - ✓ Amélioration de la rentabilité de la société ;
 - ✓ Amélioration de la trésorerie ;
 - ✓ Augmentation des objectifs ;
 - ✓ Extension de son activité.
- **Aspect commercial :**
 - ✓ Gagner une image de marque, voire labéliser son enseigne par la mise en place d'un plan marketing judicieux ;
 - ✓ Augmenter le chiffre d'affaire ;
 - ✓ Etre compétitif sur le marché, notamment en améliorant le rapport qualité-prix.
- **Aspect production :** Cherche une meilleur production par :
 - ✓ la maîtrise des outils de production ;
 - ✓ la maîtrise des couts.
- **aspect approvisionnement :**
 - ✓ maîtrise les achats en améliorant le rapport qualité-prix ;
 - ✓ développer et améliorer la gestion des stocks.

1.1.2. Ifri dans le monde :

Après la réussite de son ancrage sur le marché national, la SARL s'est ouverte sur le marché international. Aujourd'hui, ses produits sont exportés vers plusieurs pays, à savoir : la France, le Portugal, la Belgique, l'Angleterre, l'Espagne, le Soudan, le Mali, le Niger, la Mauritanie, les Emirats-Arabe- Unies.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

L'objectif de la SARL IBRAHIM & Fils- Ifri est l'élargissement de son réseau d'exportation vers d'autres pays.

1.1.3 L'effectif de l'entreprise Ifri :

Tableau N°1 : Etat des effectifs **CDI, CDD** et pré-emploi par structure au 31 /01/20 14

Structures	CDD	CDI	Pré-emploi	Total
Direction générale	06	25		31
H.S.E	/	08		08
Direction Finance et comptabilité	01	13	01	15
Direction Approvisionnement	04	12		16
Direction commerciale	18	21		39
Direction nationale des vents	/	13		13
Direction Marketing&communication	06	02		08
Direction des RH/MGX	21	80		101
Direction Logistique	12	157		169
Chantier	29	43		72
Parc Ifri	11	85		96
Production	25	170		195
Zone 03	40	25		65
Direction Qualité	03	29		32
Service Hygiène et Sécurité	02	82		84
Maintenance	33	48		81
Total	211	813		1025

1.1.4. La structure du département des Ressources humaines

1.1.4.1. Installation de la direction RH dans la SARL

Sur les informations confiées par le D.R.H, nous avons constaté que le service qui s'occupait de la gestion et du suivi des travailleurs était celui de « Gestion et administration du personnel », et ça jusqu'à 2007. Le rôle de ce service se résumait à l'établissement des contrats et à la gestion de paie. C'est après 2007 que le directeur R.H a affirmé que « la SARL s'est dotée d'une D.R.H. suivant les changements de structure qu'a connus l'entreprise avec son D.A.G. Actuel. »

Ce changement est intervenu sur initiative de ce dernier afin, poursuit le D.R.H, afin de « mieux gérer le capital humain de l'entreprise », et introduire d'autres changements vitaux dans l'entreprise (élargissement des champs d'activités, augmentation de l'effectif, etc.).

Nous avons récapitulé les développements connus pas ces services dans le tableau N°2 :

Tableau N°2 : Développement de la direction des ressources humaine (catalogue publicitaire Ifri).

	Avant	Aujourd'hui
Collaborateur	-Responsable paie -Responsable contrat	-DRHS -Service personnel -Service paie -Social -Moyens généraux
Tâches effectuées	-Établissement des contrats -Paie -Assurance des ouvriers	-Recrutement + formation -Système rémunération -Gestion des carrières - Gestion du climat social -Information et communication

Source : document officiel de l'entreprise Ifri.

1.1.4.2. Description de l'organigramme du D.R.H

➤ **Le directeur des ressources humaines**

Sa position au sommet de la hiérarchie l'amène à accomplir les missions suivantes :

- Participer au bon fonctionnement et au maintien d'un climat social convivial, moyen de fédérer les travailleurs autour d'une culture d'entreprise qui s'insère dans la vision managériale de la direction de l'entreprise.
- Développer et gérer les compétences techniques et comportementales suivant une démarche d'optimisation et de valorisation des capacités de gestion des effectifs. Instauration d'une logique de compétence focalisée sur le cœur des matières de l'activité ;
- Procéder à la gestion statique et prévisionnelle autour d'une politique managériale transversale et d'une gestion de l'évolution des carrières, des matières et des emplois organisés par famille professionnelle.

➤ **Assistante**

Elle est chargée de :

- L'organisation de l'emploi du temps du responsable hiérarchique, des documents d'emploi et des stages pratiques ;
- Assurer la réception des courriers et fax, leur dispatching et départ ;
- Assurer la saisie des titres de congé, mises en demeure, fiche de poste, décisions de sanction, attestations de stage ;
- Répondre aux appels téléphoniques, noter les messages ;
- Remplacer la secrétaire absente (remplacer la standardiste tous les samedis, en cas d'absence de celle-ci pour motif personnel).

➤ **Service personnel**

Dirigé par un chef de service personnel, ce service contient les membres suivant :

➤ **Gestionnaires du personnel**

Chargé de l'application de la réglementation en matière de logistique du travail et remplir les registres réglementaires, voire :

- Le registre du personnel (entrées, sorties).
- Le registre du personnel étranger (entrées, sorties).
- Le registre des congés annuels.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

- Mise en demeure.
- Veille à la bonne affectation du personnel dans le cadre de l'organisation adoptée.
- Gestion des dossiers administratifs du personnel et leur mise à jour.
- Déclaration à caractère spécial(C.N.A.S).
- Tenir le fichier personnel.
- Pointage (l'entreprise dispose d'une pointeuse automatique mais on maintient toujours le pointage manuel).
- Assurer le maintien de la descriptive générale.
- Procéder à la formation des dossiers de recrutement.

Les objectifs du département RH

L'objectif du département RH est la prospection et le recrutement de son potentiel humain. Sa préservation et son développement en vue de réaliser la meilleure performance.

- Rechercher et sélectionner le potentiel humain.
- Contribuer à l'optimisation de l'emploi.
- Assurer la planification et la gestion des carrières pour le personnel.
- Contribuer à l'épanouissement des travailleurs par des actions de formation (perfectionnement et spécialisation).

La composition de la DRH

Subdivisée en trois (03) grands service : service paie, personnel, moyens généraux. En plus du règlement des problèmes sociaux du personnel de la bonne tenue de ses dossiers et du suivi de ses mouvements et carrières, cette Direction élabore également les paies. Ses missions et ses responsabilités sont :

- La mise en œuvre, la réalisation et la gestion des moyens humains et matériels de manière rationnelle et efficace.
- Assurer la souscription des personnels, des moyens matériels, des équipements, des documents, des archives et du transport de fonds.
- Coordonner, assister le service et la Direction en veillant au respect des procédures en vigueur.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

- Envois des divers avis à l'ensemble des structures.
- Exportation des paies.

Section 02 : analyse et interprétation des résultats

Dans cette recherche nous allons opter pour la méthode qualitative qui s'effectue par la collecte des données pour mieux comprendre les opinions de nos interviewés avec la technique d'investigation qui est l'entretien.

Notre guide d'entretien utilisé pendant notre enquête est réparti sur (03)

Axe :

- Le premier axe porte sur les données personnelles des enquêtés.
- Le deuxième axe porte sur l'utilisation des TIC.
- Le troisième axe porte sur la place des TIC dans le milieu professionnel.

Les caractéristiques personnelles des enquêtés :

Tableau N°1 : la répartition des interviewés

Sexe	Fréquences
Masculin	04
Féminin	04
Total	08

Le renseignement principale pris de ce tableau, est que la fréquence des interviewés de la population masculin avec une fréquence de quatre personnes (04), et égale a la fréquence du sexe féminin avec une fréquence de quatre personnes aussi (04).

Delà, nous pouvons considères que la différence de sexe n'est pas importante, et que cette entreprise suit la tendance globale de l'accès des femmes aux postes de responsabilités qui est observée dans un nombre croissant. D'entreprise en Algérie.

*Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil,
analyse et interprétation des résultats*

Tableau N°2 : la répartition des interviewés selon l'âge

Groupes d'âges	Fréquences
Moins de 25 ans	01
[26-35]	05
[36-45]	02
Total	08

Après l'analyse du présent tableau, nous remarquons que la plupart des interviewés sont inclus dans la catégorie d'âge [26-35], ils sont les plus dominants avec une fréquence de Cinq (05), tandis que la tranche de personnes âgées entre [35-45] représente une fréquence de deux (02), le dernier classement des catégories est celui des personnes âgées moins de 25 ans, ils représentent une fréquence de un (01).

Tableau N°3 : la répartition des interviewés selon le niveau d'instruction

Niveau	Fréquences
Universitaire	05
Secondaire	03
Total	08

D'après ce tableau, nous remarquons que la majorité de nous interviewés, ont un niveau d'instruction universitaire avec une fréquence de Cinq (05), ensuit le niveau secondaire avec une fréquence de trois (03).

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

Cela peut s'expliquer par le fait que l'entreprise encourage le recrutement de ceux qui ont un diplôme universitaire (l'entreprise exige un niveau supérieure), afin qu'ils puissent assimiler le fonctionnement de l'entreprise et les tâches qu'ils sont chargés d'accomplir.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

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

- A partir de cette hypothèse « L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), permet un traitement rapide de l'information, qui peut être capital pour le devenir de l'entreprise », nous analyserons cela :

Tableau N°4 : l'opinion des interviewés vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication

Catégories de réponses	fréquences
Rapport de travail et d'aide dans la vie	04
Facilite la communication	02
Gain de temps	02
Total	08

D'après ce tableau, nous remarquons que la plupart de nous interviewés avec une fréquence de quatre (04), trouvent les technologies de l'information et de la communication les aident dans la vie quotidienne et professionnel, une fréquence de deux (02), démontre qu'elle facilite la communication. Et de même fréquence de deux (02), pour une catégorie qui démontrent qu'ils les aident à gagner du temps.

La majorité de nous interviewés pense que les TIC sont un bon outil de travail et d'aide dans la vie quotidienne et professionnel, comme l'affirme l'un de nous enquêtés : « c'est un bon outil de travail, système d'aide dans la vie quotidienne ainsi dans l'accomplissement des tâches »

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

Certaines disent que les TIC facilitent la circulation de la communication et de l'information « ...moyen, source de communication et de progrès dans chaque organisation (entreprise) devraient être réunir ... »

Sans oublier que cela permet le gain de temps, nous interviewés trouvent que les TIC sont un bon moteur économique et sociale, ils apportent, d'une part une plus grande autonomie, et en autre part une grande autonomie de flexibilité au contrôle.

L'amélioration des TIC dans l'entreprise a en effet apporté des voies et des moyens de traitement et de circulation des informations.

Tableau N°5 : la contribution des technologies de l'information et de la communication par rapport au déroulement de travail

Catégories de réponses	fréquences
Rapidité de la circulation des informations et de la communication	07
Le rendement et la rentabilité	01
total	08

D'après les résultats obtenu de ce tableau, nous remarquons que la plupart de nous interviewés voient que les TIC leur permettent de véhiculer, la circulation de l'information et de la communication, que se soit dans l'entreprise ou en dehors d'elle, en leurs facilitent le travail et cela avec une fréquence de sept (07), ensuite en trouve le rendement et la rentabilité avec une fréquence de un (01).

La majorité de nous interviewés indiquent que les TIC ont un aspect positif dans la facilité du travail vu ses avantages pour l'entreprise ainsi pour le

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

travailleurs qui permet un gain de performances qualitatif et quantitatif comme le confirme l'un de nous nous interviewée : « met a la disposition d'un plus grand nombre de personnes plus de possibilités d'information, et de capacité de communication dans de meilleurs conditions en allant plus vite et plus loin » ainsi que leur rapidité comme le confirme un autre interviewé : « c'est un moyen pour faire circuler l'information à temps entre les services » la rapidité de la circulation de l'information leur permet d'être plus satisfait au travail, plus actif créant un climat favorable pour l'entreprise .

Sans oublier que cette dernière est gérée d'une façon économique et commerciale confirmé par l'un des enquêtés « effectivement les TIC jouent un rôle plus important en gestion de production et de rentabilité ».

L'investissement dans les TIC est une nécessité, un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises et l'un des facteurs important de croissance économique et sociale.¹

- **préférence des enquêtés : logiciels / la main**

Après avoir posé cette question nous remarquons que la plupart de nous interviewée sept (07) personnes, préfèrent le travail avec des logiciels. Pour ceux qui préfèrent le travail à l'ancienne avec et une seule personne (travail non informatisé).

Nous nous interviewée indiquent que le travail avec les logiciels à beaucoup plus d'avantage comme l'un de nos enquêtés a dit : « un logiciel offre bien plus de sécurité des données, ainsi un accès plus rapide et fiable à ces dernières ».

Les TIC apparaissent alors comme porteuse d'ambivalence elles peuvent conduire à plus d'autonomie, à un enrichissement des fonctions, à de nouvelles organisations plus flexibles permettent le développement des compétences

¹ Document numérisé disponible sur le lien http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_lipmact-des-TIC-sur-lentreprise7.html consulté le 30/05/2015, a 11H00.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

individuelles et créer des opportunités pour un meilleur équilibre entre le travail et la vie hors travail.¹

Les outils des technologies de l'information et de la communication ont un caractère évolutif, d'où les entreprises doivent faire des formations qui sont indispensables pour l'ensemble des agents de l'entreprise.

Tableau N°6 : Les différents moyens utilisés dans l'accomplissement des tâches pour l'ensemble des interviewés:

Catégories de réponses	fréquences
L'internet	08
La téléphonie	08
L'intranet	06
Total	*22

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

Par cette question nous voulons savoir quelles sont les différentes TIC mise à disposition dans l'entreprise IFRI.

Nous constatons a travers les réponses des interviewés différents types et Moyens utilisés à savoir : l'internet et la téléphonie sont supérieure avec un membre de huit (08) pour les deux utilisé par tous l'ensemble des interviewés. Puis a l'intranet avec six membres (06), et d'autres réponses comme : adop Photoshop, grand five, Outlook, Bodet, Applications, Excel, Word, Power point...

¹ Document numérisé disponible sur le lien http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_lipmact-des-TIC-sur-lentreprise7.html consulté le 30/05/2015, a 11H00.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

Pour les enquêtés la téléphonie intervient pour faciliter la communication entre agent de différents bureau, pour le gain du temps.

Ce qui est apparu ces dernières années, c'est l'utilisation massive des TIC dans tous les secteurs d'activité et pratiquement dans tous les métiers, les salariés utilisent couramment des outils de gestion de l'information et des outils de communication issue de l'informatique.

Aujourd'hui, l'entreprise dispose de nombreux outils numériques afin de relier non seulement l'ensemble de ses salariés, mais aussi les acteurs externe qui partagent un même centre d'intérêt, autant d'outils qui facilitent la mise en place d'actions à tous les stades d'exploitation et de communication interne et externe, et l'on découvre chaque jour la place grandissante que prennent les nouvelles technologies de l'infirmination et de la communication dans la gestion quotidienne de l'entreprise.¹

Tableau N°7 : l'avis des enquêtés par apport à la facilité et l'efficacité des technologies de l'information et de la communication

Catégories des réponses	fréquences
Facilité d'exercer les tâches	08
L'efficacité d'usage des TIC	08
Total	*16

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

¹ Document numérisé disponible sur le lien http://memoireonline.com/03/12/5488/m_impacte_des_TIC_technologie_del'information_et_de_la_comunic_ationdans_l'entreprise_cas_de_wo15.html#toc32.consulté le 31/05/2015, a 9H00.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

D'après les résultats obtenus de ce tableau, nous remarquons que tous nos enquêtés ont été d'accord pour la facilité d'exercer les tâches en travaillant avec les nouvelles technologies avec une fréquence de huit (08), et qu'elles portent beaucoup d'efficacité par leur usage avec une même fréquence de huit (08),

Par cette question nous essaierons de voir si l'ensemble des travailleurs ne trouvent pas les difficultés durant l'utilisation des TIC, et si ces NTIC sont considérés comme un pas positif pour leurs utilisateurs.

Trouvant que toutes les réponses des questions ont été positives justifiées par les réponses : «... oui le travail devient plus facile avec ces logiciels et leur efficacité compte dans l'accès rapide à l'information et la disponibilité de ses derniers. »

« Oui ça rend la tâche plus facile, durant la prise en main de ces derniers. »

« Oui efficace, ça va voir la place qu'elles occupent dans le domaine de travail. »

Actuellement chaque entreprise cherche à augmenter le niveau de sa performance et la recherche de la productivité par l'informatisation de certaines pratiques, notamment par l'introduction des moyens technologiques pour une orientation et un rendement plus facile et efficace dans l'accomplissement de différentes tâches.

*Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil,
analyse et interprétation des résultats*

Tableau N°8 : les avantages des Technologies de l'information et de la communication

Catégories de réponses	Fréquences
Partage d'information et un climat favorable (communication)	07
Gain de temps	02
Rapidité	02
Total	*11

*Les résultats obtenu 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 TIC par rapport aux avis des travailleurs de l'entreprise IFRI indiquent que la majorité des employés au nombre de sept (07), disent que les TIC jouent un rôle positif pour le partage d'information et la création d'un climat favorable par le moyen de communication entre les membres, ensuite un nombre de deux (02) pour l'accès rapide à de nouvelle information et aussi le même nombre pour le gain du temps.

Argumenté par les enquêtés « ...elles favorisent la coordination ente les individus et l'organisation, en facilitant la communication et l'interactivité entre les personnes travaillant à distance, gain du temps... » Selon un autre interviewé : « elles simplifient la vie de tout les jours en utilisant une communication rapide et beaucoup de mobilité, réduction des risques professionnel et des accidents de travail. »

Se sont des moyens qui peuvent faciliter la communication, le partage d'information pour finalement accélérer le travail soit technique ou administrative dans un temps plus réel.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

Notre échantillon nous apportent beaucoup davantage pour les TIC et trouvent que l'usage des TIC de nos jours est indispensable car tout est informatisé au niveau de l'entreprise leurs usage améliorent et accélèrent la communication et permettent une gestion plus efficace des ressources de l'entreprise, et transfert transparent de l'information grâce au partage des fichiers électroniques et aux réseaux, les derniers améliorent l'efficacité d'un certain nombre de processus de l'entreprise comme la documentation, le traitement des données et d'autres fonctions d'administration.

Tableau N°09 : les inconvénients des Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Catégories de réponses	Fréquences
endommagement des données	02
Piratage des données	05
surcharge informationnelles pertes des liens sociaux (l'isolement)	01
Total	08

Les TIC même à leurs avantages comportent des inconvénients

Ce tableau nous montre certain piratage des données comme plus haute fréquence avec un nombre de Cinq (05), suivi d'une fréquence de deux (02) ont répondu leur endommagement des données, et enfin une fréquence de (01) personne qui a déclaré une perte des liens sociaux. Et de surcharges informationnelles.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

Notre échantillon trouve quelque inconvénient concernant les TIC en mentionnant le piratage des données « problème dans la base de données provoque des retards pane, blocage » Confirmer par l'un de nos enquêtés ils disent aussi « l'endommagement des données sauvegardés causé par des virus ».

Comme c'est un facteur qui provoque la perte des liens sociaux qui se traduit par l'absence du volet humain dit : «... l'isolement et la solitude... », « ... On ne peut pas retourner à nos habitude par le travail manuelles,...on devient des feignons. » Ajoutent l'élément de la surcharge informationnelle.

Ainsi la pression temporelle qui se traduit par la baisse du sentiment d'efficacité au travail.¹

Les TIC peuvent contenir des inconvénients superficiels, mais sans doute des avantages très profonds entre la vie privée et la vie professionnelle.

Tableau N°10: le rôle des technologies de l'information et de la communication par rapport au déroulement du travail

Catégories de réponses	Fréquences
Rôle déterminent	05
Rôle réduit	01
Outil de travail et d'aide	05
Total	*11

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

¹ FILLIO Cindy, risque psychosociaux et TIC : discours des cadres, en visité de bordeaux III, France.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

Conformément aux données, ce tableau indique le rôle des TIC dans le déroulement du travail, avec une fréquence de Cinq (05) réponses, trouvent que ces derniers sont un élément déterminant qui se traduit par ces réponses :

« Oui, c'est pratiquement l'unique moyen pour réaliser les travaux dans les temps demandé »

« Je dirais que c'est un moyen sûr qui mène le travail vers le développement en tous les domaines », «... sans oublier l'acquisition du savoir faire, et de l'expérience pour l'ensemble des salariés ».

Pour eux les TIC jouent un rôle très important dans le travail, et dans la vie quotidienne, c'est un instrument essentielles dans l'accomplissement des tâches, et pour une autre catégorie de même fréquence de Cinq (05) qui disent que c'est un outil d'aide et de travail, l'un des enquêtés nous a mentionné : « oui c'est complémentaires, vu que c'est un facteur primordial et indispensable dans l'accomplissement de notre travail, plus de l'efficacité, et surtout moins d'erreurs ... », reste une seule personne qui dit que c'est un moyen qui néglige les capacités humaines ce qui la dit « pas forcément, car le travail et fait pas l'être humain c'est l'homme qui contrôle la machine, et non pas le contraire... ».

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

- Nous analyserons dans cette partie, «L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de l'entreprise augmente le degré pertinence des décisions prises ».

Tableau N°11: l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance des salariés

Catégories de réponses	Fréquences
Impact bénéfique sur la performance	07
Autres impacts que la performance	01
Total	08

Ce tableau nous confirme, que la majorité des interviewés trouvent que les TIC ont un impact direct sur la performance de ces dernières, ils sont majoritaires avec une fréquence de (07), néanmoins une seule personne pense le contraire.

Nous interviewée ont marqué l'impact des TIC sur la performance illustré par des réponses de nos enquêtés :

« Oui, elle contribue vu qu'elle met en valeur notre travail fournis, ainsi permet un contact avec le milieu professionnel en leur utilisent »
« bien sûr, elles jouent un rôle primordiale, et elles ont un impact bénéfique, lors ce qu'il ya plus de formation sur la technologie future que sur l'ancienne, et plus en à des informations plus en 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 puisque elles apportent aux salariés

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

une certaine performance. Même si nous remarquons l'un de nos enquêtés pense que c'est juste un gérant du temps :

« Elles nous aident à gagner du temps, et ce temps là sera exploiter pour d'autres besoins... »

On confirme que la performance reste le résultat ultime de l'ensemble des efforts d'une organisation, consistent à faire circuler les choses bien rapidement et au bon moment, afin de produire de meilleurs résultats, répondent aux besoins et aux attentes des clients, de satisfaction, et atteindre les objectifs fixés par l'entrepris.¹

Tableau N°12 : l'intérêt des technologies de l'information et de la communication pour la Direction des ressources humains (DRH)

Catégories de réponses	fréquences
Facilite la gestion organisationnelle	07
Permettre l'accès aux informations	04
Le travail collaboratif	03
Total	*14

*Comme c'est déjà indiqué les résultats de ce tableau sont répartis par rapport au nombre des réponses pas par rapport aux membres d'échantillons.

Ce tableau nous indique l'intérêt des NTIC pour la direction des ressources humaines DRH, se manifeste généralement dans la facilitation de la gestion organisationnelle de la mobilité interne qui est représenté par une fréquence de (07), suivant par une fréquence de quatre (04) pour l'accès de chaque salarié aux

¹ Document numérisé disponible sur le lien : http://www.licp.fr/site/immage/stories/pdf/BTS_c_go/p89_chap6.pdf. consulter le 30/05/2015, à 16H00.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

informations les plus concernés, et un nombre de (03) pour le travail collaboratif.

Cela voudrait dire que les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettent à la DRH l'organisation de travail de l'entreprise, en facilitant les choses qui sont beaucoup compliquées, peuvent donner lieu à différents formes du travail, car derrière le mode d'utilisation de chaque technologie il ya des choix organisationnels efficaces pour la gestion, et bénéfique pour la rentabilité de l'entreprise.

Tableau N°13 : l'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'organisation du travail

Catégories de réponses	fréquences
contribuent à la performance de l'entreprise	06
Ne sont pas autant performante pour l'entreprise	02
total	08

Dans ce tableau, on constate que la plupart de nous nous interviewée approuvent que les (TIC) contribuent à la performance de l'entreprise avec une fréquence de six (06), suivent une minorité de deux (02) personnes disent que les TIC ne sont pas autant performant pour l'entreprise.

Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle très important, et considéré comme un outil indispensable pour chaque entreprise, voir un mode d'organisation efficace. Comme il est mentionné : « c'est des outils irremplaçables, vus leurs valeurs, leurs développements, polyvalences, et communication horizontale... », « Bref, tout est organisé ».

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

« Depuis l'introduction des TIC, je vois de jour en jour son fruit, les tâches sont devenues plus faciles et plus rentables... »

En revanche à nous deux interviewés qui disent qu'elles ne sont pas autant performantes : « non je ne crois pas, parfois on a des problèmes ; coupures d'internet, les virus..., il faut penser à utiliser d'autres moyens ... ».

Les TIC sont des moyens qui facilitent la gestion organisationnelle de la mobilité interne surtout, ont un impact potentiel sur la stratégie, la structure, aussi bien sur le fonctionnement de l'entreprise, apportent un changement fiable et rentable.

Les nouveaux modèles d'organisation s'appuient sur des innovations sociotechniques et en particulier, sur les potentialités qu'offrent les TIC, impliquées dans les transformations de l'organisation de travail, ces dernières font l'objet d'applications multiples et variées qui couvrent progressivement la quasi-totalité des secteurs d'activités ¹».

Dans son ensemble, l'intégration des TIC dans l'entreprise est un pas vers le changement et l'investigation de 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 la communication. Objets, savoir, discipline, sous la dir_de_S.OILIVESI, PUG, 2006.p08.

*Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil,
analyse et interprétation des résultats*

Tableau N°14 : la détermination du temps gagné pour le rendement de l'entreprise

Catégories de réponses	fréquences
Déterminent pour le rendement de l'entreprise	08
Déterminent pour la prise de décision	07
Total	*15

*les données de ce tableau sont réparties par rapport aux nombres des réponses des enquêtés.

Trouvent le membre des interviewés qui confirment que le temps gagné est un bon déterminant pour le rendement de l'entreprise avec un nombre de huit (08), de moins un nombre de sept (07) pour ceux qui disent que c'est un facteur déterminant pour la prise de décision.

Nous interviewés indiquent que les TIC sont un facteur important dans la facilité de travail, que se soit à l'intérieure ou à l'extérieure de l'entreprise, vu ses bénéfiques, aussi bien pour le rendement de l'entreprise et pour les travailleurs, comme quelqu'un des interviewés a dit : « j'arrive à terminer mon travail quotidiennement et dans les délais... » Les TIC Permettent le gain du temps, qui sera consacré à son tour pour l'exécution des autres tâches déterminant pour le rendement de l'entreprise, en faisant communiquer et échanger des informations qui sont pertinents pour la prise des décisions. Comme le confirme cet enquêté : « ...aussi pour préparer le prochain travail, en jetant un coup d'œil au travail fournie pour s'assurer de la correction ».

A partir de ces réponses on conclut que les TIC introduites dans les entreprises, exercent une forte influence sur le système de gestion des relations et des pratiques organisationnelle pour leur fonctionnement et leur rendement.

Tableau N°15 : l'indispensabilité des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel

Catégories de réponses	Fréquences
indispensable pour l'efficacité du travail	06
indispensable Pour la prise de décision	02
Totale	08

Le tableau indique que la plupart des interviewés approuvent que les TIC soient des outils indispensables pour l'efficacité du travail avec une fréquence de Cinq (05). Survenir par une fréquence de trois (03) pour la disponibilité des TIC pour la prise de décision organisationnelle.

Le développement de TIC, est considéré comme un moyen sûr qui ouvre aux entreprises de nouvelle opportunité de développement et d'échange, d'expérience, de partage et l'amélioration des formations comme l'un des enquêtés a motionner : « oui, elles sont indispensables, pour la facilitation de travail et la classification des informations.... ».

L'introduction des TIC apportent un appui pour les organisations notamment pour le bien être par le développement de la polyvalence et la communication horizontale.¹

Nous enquêtés disent : « Oui, elles ont une forte influence sur le système de gestion des relations et des pratique organisationnelle qui sont performant à la prise de décision et de plupart la performance l'entreprise. », « Grâce aux TIC les décisions et les orientations la stratégie de la direction sont systématiquement communiquées... » Pour être performant, l'entreprise se doit d'interroger un système d'information qui permette à tout acteur d'obtenir les informations chacun doit disposer des moyens pour comprendre les problèmes qu'il

¹ GILBERT Patrick, TIC changement organisationnelle, université de paris, panthéon Sorbonne, paris, 2001, P8.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

rencontre dans l'exercice de son travail, il doit pouvoir accumuler ses connaissances voir les diffusions au sein et hors de l'entreprise, le pouvoir est dans le partage des informations.¹

Tableau N°16 : l'avis des interviewés vis-à-vis l'usage et la maîtrise des technologies de l'information et de la communication

Catégories des réponses	Fréquences
Moins d'erreur	06
Marge d'erreur	02
Total	08

Ce tableau nous indique que la majorité de nous enquêtés avec une fréquence de six (06) trouvent qu'on fait moins d'erreur, par contre (02) enquêtes disent que c'est une contrainte ou bien une marge d'erreur.

La majorité de nous enquêtés confirment qu'on fait moins d'erreur et qui qu'ils les ont considéré comme une ressource de travail, disent :

« Oui cela se réalise par le contrôle et la bonne utilisation de ce derniers. »

« Oui, mais à condition que ces technologies soient bien maîtriser et utiliser correctement, exploitent le temps gagniez pour la vérification du travail fournie a chaque fois ».

Pour l'autre enquête qui trouve que c'est une marge d'erreur disent : « non, on doit contrôler plusieurs fois nos activités pour éviter les erreurs... »

¹ Document numérisé disponible sur le lien [http : www.memoire onlien.com /03/12/5488/m-impact-des-TIC Tech-de -inf-et-de-la-comdas-l'treprise-cas-de-wo15.h+ML toc.32](http://www.memoire.onlien.com/03/12/5488/m-impact-des-TIC-Tech-de-inf-et-de-la-comdas-l'treprise-cas-de-wo15.h+ML_toc.32), consulté le 30/05/2015, a 15H00.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

« Non, le papier et le stylo reste l'outil le plus fiable et quand on écrit on n'oublie pas... » Ces derniers rencontrent des entraves à leur usage.

La réalité que les TIC sont bénéfique pour les salariés, et personne ne peut les négligés par leur usage permet un gain de temps, moins de déplacement, et facilite le partage des données. Donc les technologies de l'information et de la communication sont un gain pour les employés et en même temps pour l'entreprise.

Tableau N°17: la rationalisation des choix organisationnels pour l'entreprise IFRI par l'introduction des technologies de l'information et de la communication

Catégories de réponses	Fréquences
Les TIC modifient le système de gestion et la prise de décision	08
Les TIC ont un impact bénéfique pour l'organisation et pour les salariés	05
total	*13

*Les résultats obtenu de ce tableau sont répartis par rapport au nombre de réponses.

Conformément aux données, le tableau indique que l'entreprise IFRI par leur introduction des TIC, indiquent la rationalisation des choix organisationnels, avec une fréquence de huit (08) qui veut dire tout les enquêtés ont confirmés que les TIC aident à transformé le système de gestion et de la prise de décision, et presque de même fréquence ont indiqué que les TIC ont impact bénéfique pour l'organisation et pour les travailleurs au même temps avec un membre de Cinque (05).

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

Les interviewés mentionnent : « Oui beaucoup même, un changement organisationnel positif... un bouleversement dans tous les services ».

« Ou elles ont permis la rationalisation des choix organisationnelles, grâce au changements qu'elles apportent par la réorganisation dans tous les processus, ainsi l'augmentation des compétences »

« Notre organisation à acquis une activité nouvelle grâce au TIC la mise en place de nouveau mode et processus de gestion »

L'usage de TIC par cette entreprise favorise de nouvelles formes de collaboration dans le milieu professionnel, améliore le degré de participation et d'intégration et la prise de décision du fait que la communication est devenue plus facile et plus rapide où l'échange d'information et plus riche et à temps réel.

A la fin le développement des TIC, et considéré comme un développement d'expérience et de savoir faire, d'échange commercial, un agent de changement de plus en plus important pour une plus grande performance de l'organisation.

Les TIC interviennent positivement dans toutes les fonctions de l'entreprise d'où elles nécessiteraient une grande considération dans ses usages. Ainsi toute entreprise qui voudrais bien améliorer ces activités et atteindre la rationalité à le devoir à l'usage des TIC qui lui faciliterait les tâches et lui permettra d'atteindre ces objectifs poursuivis.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

- **la discussions de la première hypothèse**

Nous avons constaté que les employeurs de l'entreprise IFRI accordent une grande importance aux technologies de l'information et de la communication, comme elles sont accessibles à tous au milieu professionnel, puisqu'elles ne nécessitent pas des qualifications ou qu'elles demandent des formations spécialisées dans le domaine.

Suite a ce qu'on a obtenu de l'enquête sur le terrain, et les résultats de nos entretiens, on est arrivé à confirmé que « l'usage des TIC au sein de l'entreprise permet un traitement rapide de l'information, qui peut être capital pour le devenir de cette dernière.

D'après les résultats obtenus spécifiquement les tableaux numéro : 4.5.8 répondent parfaitement à notre hypothèse. Nous interviewés trouvent que les TIC sont un outil indispensable, du fait qu'elles facilitent le travail, aident à l'accélération et le partage des informations entre différents services et différents organisations, rapprochent les uns aux autres, raccourcissant la distance, rendre la communication facile, et le contact entre eux plus rapide.

L'implantation des TIC et très large, l'entreprise IFRI a connu une grande transformation et une amélioration sur tous les plans, les activités sont automatisées, elle a intégré plusieurs moyens technique pour faire traiter et circuler les informations, dans l'objectif de mieux réaliser le travail.

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. Permettent de nouvelles possibilités d'échange et de partage d'information, elles facilitent et accélèrent un certain membre de changement.¹

Donc on déduit que les technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise IFRI ont un impact bénéfique en effectuant un traitement rapide de l'information par le partage, réduction du temps d'exécution du travail, de précision au travail, une meilleure efficacité des salariés, et enfin les tâches seront réduites grâce aux TIC, engendrent une meilleure performance des salariés de la Sarl IFRI et un grand changement organisationnel efficace.

¹ HENRI Bruno, IMBERT Maurice. DRH : tirez parti des technologies, édition d'organisation, 2002, P19.

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil, analyse et interprétation des résultats

- **La discussion de la deuxième hypothèse :**

Suite aux résultats qu'on a obtenus de l'enquête sur le terrain les résultats de nos entretiens arrivent à confirmer que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise augmente le degré de pertinence des décisions prises.

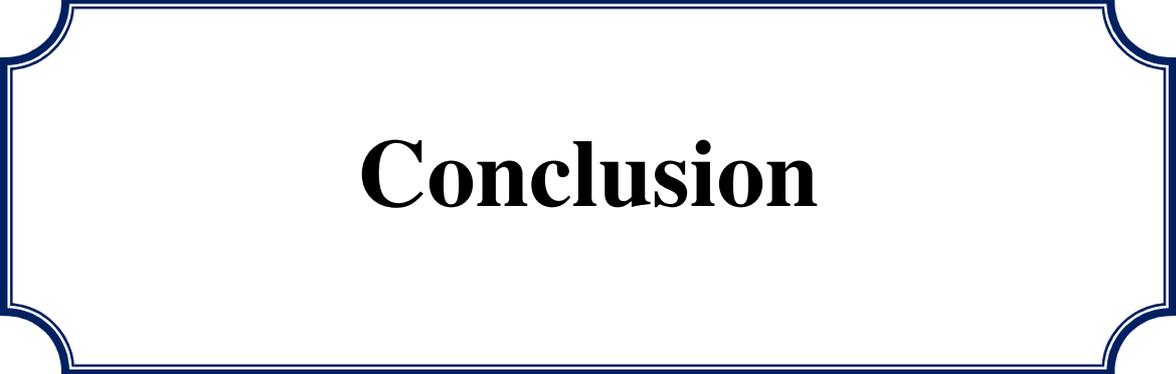
Cette hypothèse est confirmée par les réponses obtenues par les tableaux numéro : 14.15.17, On a obtenu des résultats adéquate à notre supposition, et trouvons que cette hypothèse est complémentaire pour la première hypothèse. « Et une ligne d'action consciemment choisie parmi un certain nombre de possibilité dans le but de réduire une insatisfaction perçue face à un problème, ce choix suppose un traitement d'information selon des critères de choix et une volonté de réalisation ». ¹

Les enquêtés ont confirmé que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ont amélioré la circulation et l'échange des informations pour une prise de décision pertinente, ce qui permettra la valorisation le capital humain par le développement des relations dans l'entreprise, une raison qui la motive d'innover et de produire plus.

A travers ce qu'on a collecté, et les résultats de l'enquête sur le terrain on est arrivé à la réalité, que l'utilisation des TIC serait un facteur clé pour prendre une décision et offrir une utilisation innovante pour une prise de décision stratégique mesurés par deux facteurs principales qui sont : l'information et le temps.

Nos deux hypothèses ont été bien évidemment confirmé grâce aux résultats de notre enquête, on conclut que les deux hypothèses sont complémentaires l'une pour l'autre, les technologies de l'information et de la communication permettent un traitement rapide des informations et meilleur partage des données, engageant d'une manière déterminent l'avenir de l'entreprise par la pertinence des décisions prises.

¹ Jean Luck CHARRBONN, Sabine SePARI, organisation et gestion de l'entreprise manuel et application, éd paris, 2004, P296.



Conclusion

Conclusion

Conclusion :

L'apparition des nouvelles technologies de l'information et de la communication, surtout avec le développement de l'outil informatique, se traduit par des modifications profondes des modes opératoires des entreprises. La mise à leur disposition de nouveaux moyens pour se faire développer et gérer leurs activités informationnelles et relationnelles. Elles ont apporté des changements concernant l'organisation, la gestion des ressources humaines, la qualité de production et la nature des relations.

A partir de cette étude on constate que l'utilisation des technologies de l'information et de communication ont un rôle stratégique très important sur l'entreprise, et sur les compétences de ses salariés.

Actuellement les résultats semblent démontrer que les usages des TIC sont effectivement plus menés vers l'organisation et le développement de l'activité de l'entreprise afin de se différencier et d'augmenter sa productivité. L'appropriation des TIC est liée à la nature des tâches exercées au sein de l'entreprise, leur usage dans l'entreprise nous permettra de savoir leur importance dans cette dernière, pour la réalisation de ses objectifs soit dans l'organisation du travail, du fait qu'elles facilitent la réalisation du travail à temps réel, et du fait qu'elles aident dans la prise des décisions les plus efficaces.

A cet effet, au bout de notre enquête, nous nous sommes constaté que l'entreprise « IFRI » utilise des nouvelles technologies qui entraînent des effets positifs pour son propre fonctionnement, ce qui porte un sentiment de satisfaction pour leurs propres utilisateurs.

En fin nous pouvons dire que l'usage des technologies de l'information et de la communication en ses dernières années, et devenu un nouveau vecteur de changement de plus en plus important de la croissance économique de l'entreprise, change le comportement du personnel, et elles ont un fort impact sur le quotidien des individus et notamment sur leurs usages et habitudes.

Bibliographie

Liste bibliographique

- **Ouvrage :**

1. BAUMARD Philippe, BENVENUTI Jean-Andre, Compétitive et système d'information, Paris, 1998.
2. BELLAJ Moez, technologie de l'information et performance organisationnelle : différentes approches d'évaluation, ISAEG, tunisie2008.
3. CHAPEAUX Jacques, BRET Christian, le cyber entrepris, DUNOS, Paris, 2000.
4. GANGLOFF Bernard, L'individu et les performances organisationnelles, édition L'Harmattan, paris, 2000.
5. HENRIENT Bruno et MAURICE Imbert.DRH, tirez partie des technologies, édition d'organisation, Paris 2002
6. JAQUEMET Eric, L'homme au cœur de l'entreprise : le secret du succès, Eyrolles, édition d'organisation, paris, 2011.
7. KALIKA Michel, TIC & management, LAISON, Rueil-Malmaison, France, 2006.
8. LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, management du système d'information, 11^{ème} édition, pearson, paris, 2010.
9. NUGU YAN-THANH Pamelly, la communication : une stratégie au service de l'entreprise, Economica, Paris, 1991.
10. PERRETI Jean-Marie, gestion des ressources humaines, 15^{em} édition Vuibert, paris2008.
11. RICCIO Pierre-Michel et BONNET Daniel, management des technologies organisationnelles : journée d'études2009, édition Presses des Mines, paris2009.
12. SAADOUNE Melissa, Avec le temps, édition d'organisation, paris.
13. WESTPHALIEN Marie-Hélène «communication »le guide de la communication d'entreprise, édition DUNOD, PARIS, 2001.

- **Ouvrage méthodologique :**

14. AKTOUF Omar, Méthodologie des sciences sociale et approche qualitative Des organisations, Montréal : les presses de l'université du Québec, 1987 .Disponible sur ce lien : http://www.asset.soup.io/asset/0171/8125_f015.pdf consulté le 15/05/2015.
15. ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition, Casbah université d'Alger, 1997.
16. BAYLE Loubert Del, JEAN Louis, Institution aux méthodes des sciences Sociales, édition L'Harmattan, Paris, 2000.
17. BOUDON Raymond, et autres, Dictionnaire de la sociologie, édition Larousse, Québec, 2005.
18. DEMONT-LUGOL Liliane, et autres, communication des entreprise Stratégies et pratiques, 2eme édition, Armand colin, paris, 2006.
19. GAUTHIER Benoit, Recherche sociale, 4ème édition, Presses, l'université du Québec, 2004
20. GRAWITZ Madeleine, lexique des sciences sociales, 7^{ème} édition, DALLOZ, Paris2000.

• **Mémoire, Thèse et revue :**

1. Abdelkader RACHDI, l'impact des TIC sur les entreprises, Mémoire de Magister, Université Saida, 2006.
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 préférence des salaires :quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise, centre d'études et de la recherche sur les organisations et la gestion, N714,France 2005.
4. COLLEE Laurent, Sécurité et vie privée sur les réseaux sociaux, Mémoire de Master en gestion de la sécurité des systèmes d'information, Université du LUXEMBOURG, France, 2009.
5. DEVERGIES Cristelle, l'impact de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise, sur la sur la vie personnelle du salarié, mémoire de Master Université de Lille2, soutenu le 1^{er} avril, 2004.
6. GILBERT Patrick, TIC et changement organisationnel, Université ParisI.Panthéon-Sorbonne, paris, 2001.
7. GLIKMAN Viviane, La E-Formation entre globalisation des produits et pluralité des services, Colloque Bouges-Globalisme et pluralisme, Montréal, avril, 2002.
8. Revue personnel N°437, sous la direction Patrick BEZIER, Que reste-il-des NTIC ?, édition ANDCP, février2003.

- **Dictionnaire et encyclopédies :**

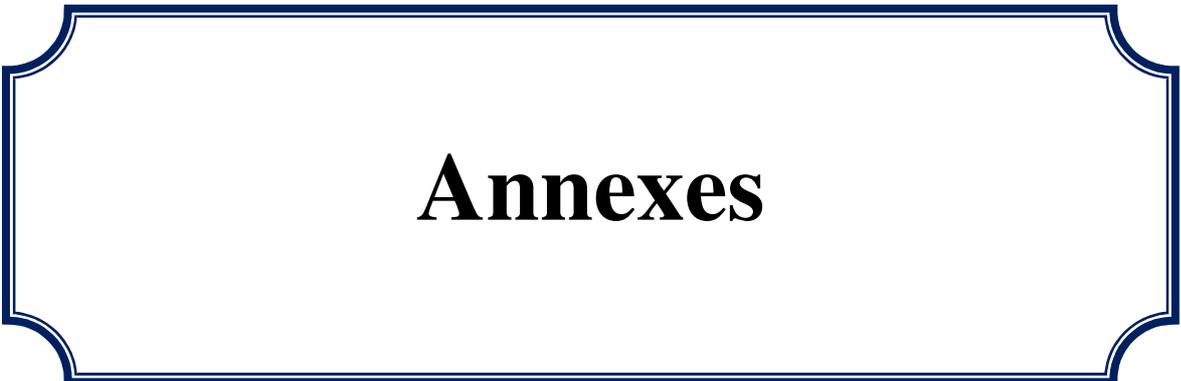
1. MAHE Henri, LANDELLE Debois, dictionnaire de gestion, édition Économica, Paris, 1998.
2. CHARLES Matinet Alain et autres, lexique de gestion, 6ème Edition, paris, 2003.
3. LAMIZET Bernard et SILEM Ahmed, Dictionnaire encyclopédique des Sciences de l'information et de la communication, Ed Ellipses, Paris, 1997.
4. DORTIER Jean-François, Dictionnaire des ressources humaines, Edition humaine, 2004.

Rapport et journaux :

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

- **Webographie :**

1. <http://fr.wiktionary.org/wiki/intranet>
2. <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269>.
3. <http://www.danger-sante.org/defintion-de-téléphone-portable/>
4. <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k374309>
5. www.INRS.fr
6. <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm>.
7. <http://dictionnaire.phpmyvisites.net/definition-performance-8653.htm>
8. <http://bamans.e-monsite.com/pages/communion/technologies-de-l-information-et-de-la-comminication.html>
9. http://www.Memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-surletreprise11.html.



Annexes

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES
Option : sociologie du travail et des ressources humaines

Sous le Thème

Usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel.

Réalisé par :

M^{me} : REMILA Karima
M^{lle} : SAIDI Sonia

Encadré par :

M^r MELOUD Sid Ali

Dans les cadre de la présentation de notre mémoire de fin de cycle master en sociologie option : sociologie du travail et des ressources humaines.

On besoin de votre aide pour accomplir cette recherche qu'est intitulé « Usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel ».

Nous vous prions de bien vouloir répondre à nos questions soigneusement, on vous assure l'anonymat pour un objectif scientifique.

Nous vous remercions à l'avance pour votre contribution à notre recherche.

1- Données Personnelles :

1-Sexe

2-Age

3-Poste occupé

4- niveau d'instruction

2- L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) :

5- Que pensez-vous des technologies de l'information et de la communication ?

6- En quoi facilite t-il votre travail ?

7-préférez vous travailler avec un logiciel ou a l'ancienne c'est-à-dire à la main ?

8-quels sont les moyens que vous utilisés dans l'accomplissement de vos tâches ?

9- est il plus facile d'exercer son travail, quand on travail avec des nouvelles technologies ? Et sont-elles vraiment efficaces ?

10-selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients des technologies de l'information et de la communication ?

11-pensez vous que ces technologies ont un rôle déterminant dans le bon déroulement de votre travail ?comment ça ?

3- La place des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le milieu professionnel :

12-pensez vous les technologies de l'information et de la communication ont un impact bénéfique sur la performance des salariés ?

13- quel est l'intérêt des technologies de l'information et de la communication pour la DRH ?

14-Selon vous quel est l'impact de l'implication des technologies de l'information et de la communication sur l'organisation du travail ?

15-pouvez vous nous dire exactement en quoi ces technologies des l'information et de la communication peuvent elles améliorer votre rendement ?

16-gagner vous du temps dans votre travail en utilisant ces technologies de l'information et de la communication ?

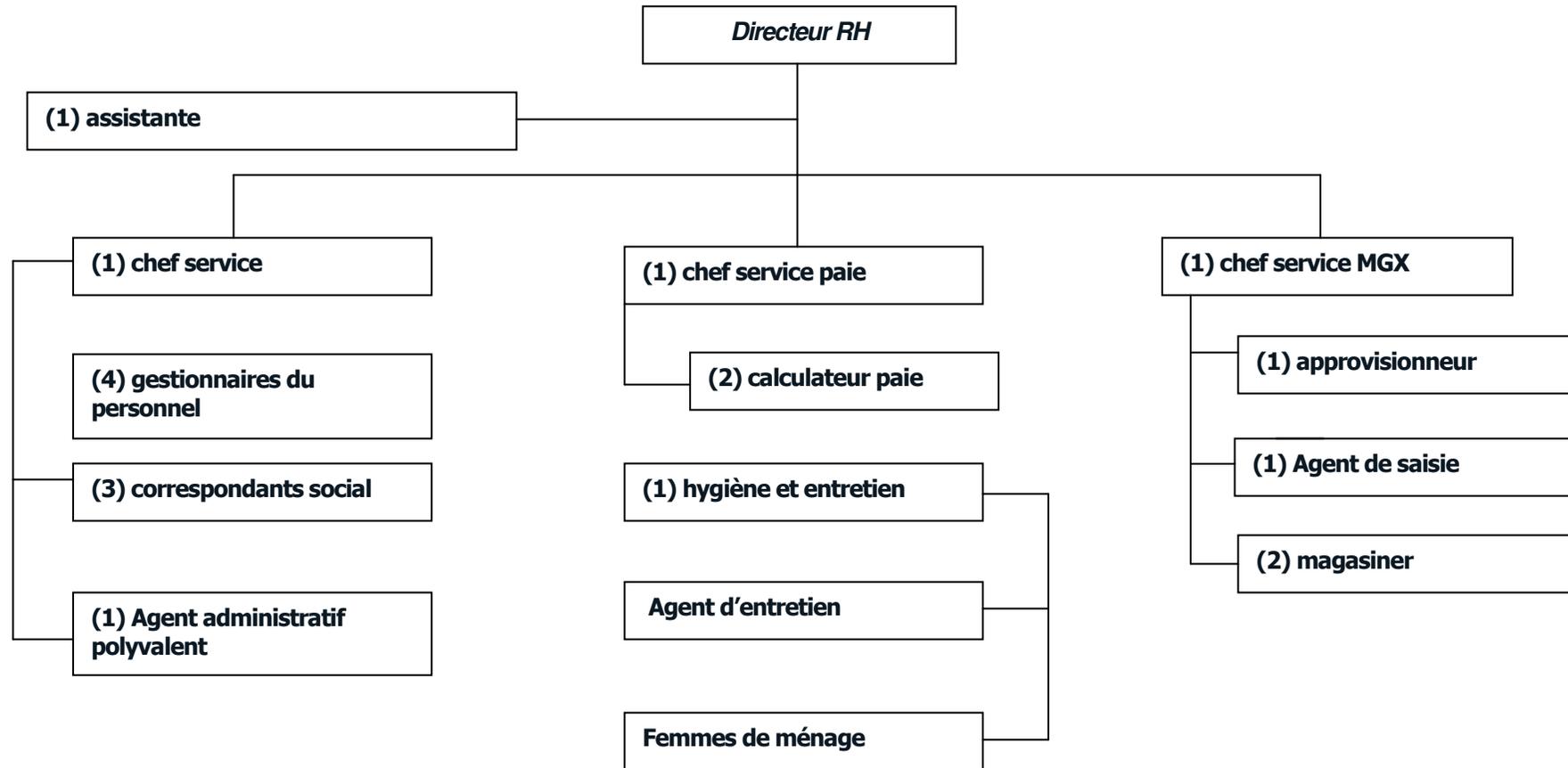
17-le temps gagner est-il déterminent pour le rendement de l'entreprise ? Ainsi que pour la prise de décision ?

18-Est-ce que ces technologies de l'information et de la communication permettent un partage, améliore les informations et la prise de décision dans l'entreprise ?

19-croyez vous qu'on fait moins d'erreur dans le choix quand il ya maîtrise des technologies de l'information et de la communication ?

20-Croyez-vous que l'introduction des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise IFRI à permis la rationalisation des choix organisationnels ?

L'ORGANIGRAMME de la D.R.H (catalogue publicitaire IFRI)



Organigramme Général d'IFRI

