

**Ministère de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique**

**Université Abderrahmane Mira-Bejaia**



Faculté des Sciences Humaines et Sociales

Département des Sciences Sociales

**Mémoire de fin de cycle**

En vue de l'obtention d'un diplôme de master en Sociologie

Option : Sociologie de l'Organisation et du Travail

**Thème :**

**L'usage des TIC entre performance intellectuelle et sociale chez les techniciens de la radio**

**Etude sociologique auprès des techniciens de la radio  
Soummam de Bejaia**

Réalisé par

M<sup>r</sup> CHIMOMBE Kudakwashe

M<sup>r</sup> FARINHA DA CONCEICAO Edmundo José

Encadré par :

D<sup>R</sup> NEGROUCHE

Année Universitaire: 2018-2019

## ***REMERCIEMENT***

Par ce travail présent. Je tiens tout d'abord à remercier DIEU, le tout puissant, de m'avoir accordée tous qu'il me faut pour pouvoir réaliser ce travail énorme. Sans son amour envers moi, la réalisation de ce travail scientifique allait être impossible.

Je me permets aussi à remercier également ma famille, en particulier mon père, ma mère, ma petite sœur mon petit frère mon oncle et ma tante. Sans leur soutien financier, émotionnel et spirituel la réalisation de ce travail allait être impossible

J'attribue pareillement mes remerciements très distingués à DR. NEGROUCHE Hamid, l'encadreur de ce mémoire, enseignant et maître de conférence de l'université Abderrahmane Mira de Bejaia, département de sciences sociales, il a été un excellent encadreur, je le remercie en fait d'avoir m'apporter des connaissances, d'encouragement, tout au long d'élaboration de ce mémoire.

Je tiens aussi à remercier mon Etat de m'avoir donné la bourse qui me donne l'opportunité de venir et étudier en Algérie.

Je remercie également la société algérienne, particulièrement la société kabyle, qui m'a accueilli chaleureusement depuis le début de ma guerre académique jusqu'à la fin de cette bataille

Je remercie aussi monsieur Rachid , le chef du service de production de la radio Soummam de Bejaia, pour tous qu'il a fait pour nous , depuis notre premier contact avec notre terrain d'étude( radio Soummam de Bejaia).

En effet, j'exprime toute ma gratitude et ma reconnaissance à ceux et à celles qui m'ont apporté leurs aides et leurs conseils tout au long de mon parcours universitaire.

« Je suis le plus sage homme vivant car je sais une chose, et ce que je ne sais rien »

CHIMOMBE Kudakwashe

## Dédicaces

Je dédie ce modeste travail scientifique tout d'abord à DIEU, qui m'a donné la force, le courage pour poursuivre mon chemin et arriver là où je suis.

A mon père et ma mère, et tous les membres de ma famille.  
Je le dédie aussi à mon oncle O.B. Mutize et sa femme Becky Chikove Mutize

Je dédie ce travail à une personne très importante, qui m'a accompagnée depuis le début de mon parcours universitaire, qui m'a soutenu inconditionnellement : RUTAIHWA Diocles Beatha

Je le dédie aussi à mon Pays et Gouvernement de Zimbabwe ; particulièrement au Président de la République E.D. MNANGAGWA

A mes amis qui m'ont assistés tout au long de la réalisation de ce travail

A mes chers collègues de promotion 2013, qui m'ont accompagné depuis les premières pas (licence 01 jusqu'à master 02)

A Mes anciens qui m'ont beaucoup appris : MAKIWA Alfred qui m'a bien accueilli et aussi orienté droitement et DEWAH Tawanda Farai.

Je le dédie aussi à mon binôme : FARINHA DA CONCEICAO Edmundo José

CHIMOMBE Kudakwashe

## Dédicaces

Je dédie ce modeste travail scientifique tout d'abord à DIEU, qui m'a donné la force, le courage pour poursuivre mon chemin et arriver là où je suis.

A mes très chers parents, surtout ma mère qui a tout donnée pour moi.

Je le dédie aussi a mes frères : FARINHA DA CONCEICAO Henriques José et FARINHA DA CONCEICAO Luis José.

A ma très chère CHAVANGO Dulce marcela.

A mes amis que seront toujours dans mon cœur : MAZIVE Olavio, NHENHEZE Stelio, MUCOA Hortencio, ALFINETE Fidel, LOPES Valerio, CÉSAR Arcanjo, Benah (Zypo).

A mes chers collègues de promotion 2013, plus précisément : MUNGUAMBE Noemia, MANGEIA Neyde, SALVADOR Azaldo, MIGUEL Esrom, NHANTUMBO Carlos Agapito, MUASSE Junior, MANENO Albertino, CUMBE Inocencio.

Je le dédie a mon grand collègue de classe qui été avec moi depuis les premières pas (licence 01 jusqu'à master 02) : MUFUQUE Lopes Damiao.

A Mes anciens qui m'ont beaucoup appris : GASPAR Yuri, ZAVALÉ Alfredo, MACHICA Benjamin, CHAUQUE Cabral.

Je le dédie aussi a mon binôme : CHIMOMBE Kudakwashe

FARINHA DA CONCEICAO Edmundo Jose

# SOMMAIRE

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

### PARTIE 1 CADRE METHODOLOGIQUE

#### Chapitre I : la détermination de sujet d'étude

Préambule :

1. Les raisons de choix du thème.....6
2. Les objectifs de la recherche.....7
3. La problématique de recherche.....8
4. Les hypothèses formulées.....11
5. Les discussions des deux hypothèses.....12
6. La définition des concepts et notion clés.....12

Synthèse du chapitre :

#### Chapitre II : 1 méthodes et techniques d'investigation

Préambule :

1. La pré-enquête.....18
2. Les résultats de la pré-enquête.....19
3. La méthode d'investigations adoptées.....20
4. Les techniques utilisées.....21
5. L'échantillonnage et la construction de la population d'étude.....22

Synthèse du chapitre :

### PARTIE 2 : LE CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE

#### Chapitre III : les technologies de l'information et de la communication

Préambule :

1. Histoire et émergence des TIC.....26
2. Les grands axes des TIC.....27
3. Les outils des TIC.....29
4. Les réseaux de télécommunications.....31
5. Les types des réseaux de télécommunications.....31
6. L'impact direct et indirect des TIC au travail.....35

Synthèse du chapitre :

#### Chapitre IV : la radiodiffusion (émergence et évolution)

Préambule :

1. Définition de la radiodiffusion.....	41
2. Histoire et émergence.....	41
3. Typologie de la radio.....	43
4. Histoire de la radio communautaire ou régionale.....	45
5. La radio diffusion et les TIC.....	50
6. La radiodiffusion en Algérie.....	52

Synthèse du chapitre :

## **Chapitre V : la performance, notions et significations (intellectuelle et sociale)**

Préambule :

1. Définitions de la performance.....	56
2. Performance intellectuelle.....	57
3. Concept de la performance des employés au sein du travail.....	58
4. Les déterminants personnels de la performance sociale au travail.....	59
5. La mesure de la performance au sein du travail.....	62

Synthèse du chapitre :

## **PARTIE 3 : CADRE PRATIQUE DE L'ETUDE**

### **Chapitre VI : la présentation de l'organisme d'accueil**

Préambule :

1. Histoire de la radio Soummam de Bejaia.....	70
2. Les objectifs de l'institution.....	71
3. La réduction.....	71
4. La fiche technique de la radio.....	72
5. La répartition des taches.....	74

Synthèse du chapitre :

### **Chapitre VII : la présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse**

Préambule :

1. Présentation des caractéristiques de la population d'étude.....	81
2. Présentations des données de la première hypothèse.....	82
3. Analyse des données des résultats de la première hypothèse.....	90
4. L'interprétation des résultats des données de la première hypothèse.....	98

Synthèse du chapitre :



## **Chapitre VIII : la présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la deuxième hypothèse**

Préambule :

1. Présentation des données de la deuxième hypothèse.....102
2. Analyse des données des résultats de la deuxième hypothèse.....112
3. L'interprétation des résultats des données de la deuxième hypothèse.....121
4. L'analyse des résultats des deux hypothèses.....125

Synthèse du chapitre :

**CONCLUSION**

**LISTE BIBLIOGRAPHIQUE**

**ANNEXES**

# **INTRODUCTION**

## **INTRODUCTION :**

Les Technologies de l'Information et de la Télécommunication (TIC) sont devenues un nouveau vecteur de plus en plus important de la croissance économique des organisations, elles ont transformé la planète en un petit village (l'ère numérique). Ces TIC ont changé le comportement du personnel (structure transversale), l'association de l'informatique et des télécommunications a permis de circuler l'information dans le monde, celui qui la détient a le pouvoir, donc l'information est la matière première du futur.

Dans le cadre d'étudier l'apport de l'usage de ces TIC sur la performance intellectuelle et sociale des employés, bien entendu les techniciens de la radio soummam de Bejaia, nous allons mener une recherche scientifique qui envisage, à découvrir les différents apports de cet usage, par les techniciens de la radio soummam de Bejaia, vis-à-vis leur performance intellectuelle et sociale. Par la présente recherche, nous comptons aussi à découvrir les différentes visions que portent les techniciens de l'institution de la radio soummam de Bejaia, par rapport à l'usage des TIC, sachant que cette catégorie utilise beaucoup plus la technologie, et les appareils technologique au sein de cette institution.

Pour pouvoir réaliser cette recherche, nous allons repartir notre travail en trois grandes parties, qui sont composés par des chapitres, dans laquelle la première est la partie méthodologique, qui contient deux chapitres à savoir : la détermination du sujet d'étude et les méthodes et techniques adoptées. Le premier chapitre traite le cadre méthodologique de la recherche, qui vise à démontrer les raisons et les objectifs du choix de cette thématique, la problématique, les hypothèses formulées, la discussion des hypothèses et la définition des notions et les concepts clés. Le deuxième chapitre vise à démontrer les méthodes et techniques adoptées pour pouvoir réaliser cette recherche au terrain. Il est composé de la pré-enquête, les méthodes adoptées, les techniques utilisées et la

construction de la population d'étude. C'est dans ce chapitre, que nous allons montrer la rupture de notre recherche, tout en expliquant et développant le phénomène en question, par l'assistance des informations et connaissances méthodologiques.

La deuxième partie de notre recherche est réservée pour la partie théorique de l'étude, qui envisage à donner les informations et connaissances théoriques vis-à-vis à notre thématique. Cette partie est composée des trois chapitres, dans laquelle le premier est consacré aux informations théoriques relatives aux TIC, c'est grâce à ce chapitre que nous allons exposer toutes informations liées à l'usage TIC, qui vont nous aider à comprendre et étudier l'émergence, l'évolution, développement et l'utilisation de ces TIC, dans le monde du travail.

Le deuxième chapitre est consacré à la radiodiffusion, dans ce chapitre nous allons parler de notre terrain d'étude, afin de bien comprendre son émergence, historique, organisation et fonctionnement ainsi que les TIC, qui sont utilisés au sein de cette institution. Le dernier chapitre, dans cette partie se focalise sur la notion de la performance au travail, c'est-à-dire comment ce concept est expliqué et compris dans le monde du travail, donc nous exposerons les concepts connexes à cette notion de la performance, et aussi sa relation avec l'usage des TIC, afin de bien comprendre les apports de cet usage des TIC sur la performance intellectuelle et sociale des techniciens de la radio soummam de Bejaia.

La dernière partie de notre recherche est la partie pratique de l'étude, qui a pour objectif de présenter, analyser et interpréter les données qui seront récoltées du terrain. Cette partie sera répartie en deux chapitres, à savoir la présentation et analyse des résultats données de la première hypothèse, et le deuxième est consacré à la présentation et analyse des résultats des données de la deuxième hypothèse, les résultats de l'analyse des deux hypothèses et la synthèse de l'analyse des résultats des données des deux hypothèses.

Comme tous les travaux scientifiques, nous clôturons notre travail avec une conclusion, qui nous permettrons à exposer la manière dont laquelle notre étude a été réalisée, les nouveaux phénomènes qui sont découverts durant la réalisation de cette étude, et également, nous allons montrer les apports de cette étude, dans nos aspirations scientifique et académique en tant que les chercheurs débutants.

# **CADRE METHODOLOGIQUE**

## **CHAPITRE I : la détermination de sujet d'étude**

### **Préambule :**

1. Les raisons du choix de thème
2. Les objectifs de la recherche
3. La problématique
4. Les hypothèses formulées
5. La discussion des deux hypothèses
6. Définitions des concepts et notions clés

### **Synthèse du chapitre :**

**Préambule :**

Lorsqu'un chercheur veut s'aventurer ou bien se lancer dans une recherche scientifique, il est sensé au préalable de porter ses propres raisons du choix de thème qui peuvent être d'ordres subjectives ; qui renvoient à lui-même et d'ordres objectives ; qui renvoient à la recherche elle-même. Donc, dans la même perspective le chercheur est aussi appelé à bien déterminer ses objectifs de recherche qui seront des repères pour qu'il puisse rester dans la bonne voie afin de bien mener sa recherche. Dans ce chapitre, nous allons également construire la problématique de notre recherche dans laquelle nous allons exposer l'émergence, l'ampleur et les données statistiques du phénomène, et grâce à cette problématique, nous allons aussi montrer le terrain de notre étude et à la fin la population visée par cette étude scientifique.

Ensuite, nous allons formuler les hypothèses pour pouvoir répondre provisoirement à notre question de recherche, et aussi à faire l'opérationnalisation des concepts clés de notre recherche. Nous avons aussi, dans ce chapitre présent, la discussion des hypothèses, qui vise à expliquer les concepts utilisés durant la formulation de nos hypothèses. A la fin de ce chapitre nous avons les définitions des concepts et notions clés.

**1) Les raisons du choix de thème :****a) Raisons subjectives:**

- Nous avons choisi ce thème parce que nous faisons partie d'une génération qui s'attache beaucoup à l'utilisation de la technologie avancée, donc nous portons un intérêt envers ce sujet.
- Notre projet professionnel nous a poussé aussi à traiter ce thème, vu que nous sommes intéressés à travailler dans des institutions qui



traitent l'information, donc ce thème sert à nous préparer et à nous familiariser avec les types de technologies utilisés au sein de ces institutions.

- Approfondir nos connaissances concernant cette thématique en cause.

#### **b) Raisons objectives :**

- Être outil dans le monde scientifique, tout en essayant de découvrir des informations liées à cette thématique, qui peuvent servir aux futurs chercheurs scientifiques.
- C'est un thème qui a un rapport avec notre spécialité, notamment Sociologie de l'organisation et du travail.
- Ce thème est un sujet d'actualité, vu qu'actuellement la technologie est devenue un noyau central dans la société et ce dernier est évolutive, c'est-à-dire elle se développe au cours du temps.

#### **2) Les objectifs de la recherche :**

- Le but de cette recherche est de connaître la place occupée par les TIC dans l'institution visée, c'est-à-dire son rôle dans la réalisation des tâches et missions de l'institution de la radio Soummam de Bejaia.
- Nous visons à savoir le rôle qui joue les TIC sur la performance des employés plus précisément les techniciens de la radio Soummam de Bejaia.
- Découvrir en réalité l'apport de l'usage des TIC chez les techniciens de la radio Soummam de Bejaia, afin de savoir si cet apport est positif ou négatif.

### 3) La problématique de recherche :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) occupent aujourd'hui une place primordiale dans nos vies, le développement sociétal a nécessité une forte apparition et évolution des TIC, ce développement a créé en quelque sorte une dépendance de la société sur la technologie. L'origine du terme TIC renvoie au 20ème siècle. Son concept de base, cependant, peut être attribué à l'alliance entre l'armée et l'industrie dans le développement de l'électronique, des ordinateurs et de la théorie de l'information pendant la seconde guerre mondiale. L'Internet, qui est le noyau des TIC, a été premièrement employé durant les années 40 dans le domaine de l'armée pour des raisons purement politiques. (Brousse F, 2004, P : 143).

Le développement de TIC a chamboulé le monde du travail, à travers la modification de la vitesse des échanges commerciaux, imposant ainsi un autre rythme et contrôle de travail dans les organisations. Depuis son implication dans le milieu du travail, les TIC ont massivement transformées la conception et réalisation du travail. Traditionnellement, dans la réalisation du travail, l'homme été le centre des toutes les activités, par exemple, avant l'arrivée des TIC, pour transmettre un message à un récepteur, il nécessitait un déplacement de l'homme, mais actuellement ce déplacement est remplacé par l'usage des moyens technologiques comme l'email, le Google drive, Facebook, Twitter et Instagram.

A cet effet, l'organisation et le travail quotidien du personnel sont progressivement imprégnés par la diffusion des TIC, afin de réduire les taches dans le but d'améliorer la performance des employés au sein des organisations, c'est dans ce contexte que nous assistons à l'apparition d'une nouvelle société née grâce à la cybernétique, un concept étroitement lié aux TIC, qui favorise l'utilisation des machines comme les ordinateurs, cameras, robots, portables et tablettes. Ces appareils réduisent en quelque sorte l'autonomie des employés dans la mesure où tout le travail est contrôlé, rationalisé et surveillé, c'est dans cette

perspective que la réalité des TIC au milieu du travail doit être analysé sociologiquement, afin de comprendre ses apports sur la performance des employés au sein des organisations. (Breton P et Proulx S, 2000 P : 261)

Sociologiquement parlant, la notion des TIC est liée au concept de changement organisationnel, c'est-à-dire les entreprises, organisations et institutions sont confrontées à des transformations fréquentes, car elles évoluent dans un environnement de plus en plus évolutif et hyper concurrentiel. Ces changements jouent ainsi fortement sur la performance des employés, parce qu'ils se trouvent au centre des toutes activités professionnelles qui se déroulent au sein du travail. Parlant de la performance aux seins des organisations, renvoie au processus de la gestion de la performance qui vise à analyser, comprendre et mesurer la réalisation des tâches confiées aux employés, par rapport au temps et moyens disponibles. (Dubois L, 2013, P : 16).

L'importance des TIC s'étale aussi à la sphère institutionnelle autrement dit les institutions comme la famille, l'école, l'université, la télédiffusion et la radiodiffusion. L'usage des TIC dans les institutions, a donnée naissance aux nouvelles pratiques liées à l'information et la communication, dans la majorité des institutions, les TIC sont utilisées comme un moyen de transmettre les informations, par exemple dans les universités, il y a maintenant l'existence des sites web, câble internet, portables, tablettes et ordinateurs, qui servent à faciliter l'accès à l'information éliminant ainsi chez les étudiants et chez les enseignants le fait de se déplacer régulièrement vers l'université. Il est aussi à savoir que les institutions d'Afrique du nord, sont concernées par ces nouvelles transformations institutionnelles qui sont engendrées par une énorme application des TIC dans le monde du travail, les institutions d'Afrique du nord ont adoptées cette nouvelle vision qui mène à une interaction rigoureuse entre les technologies et le travail. Une étude réalisée par l'institut de perspective économique du monde méditerranéen (IPEDM) démontré que, il y a plus des 350 milliards des portables et tablettes qui ont été achetées par les étudiants universitaires, et les universités

marocaines comme exemple ont introduit l'usage de l'Intranet durant l'année 2010 au sein des 10 universités. (Taziri B, 2017, P : 175)

En Algérie, les TIC ont aussi marquées l'histoire, surtout dans les petites moyennes entreprises et les organisations commerciales. L'intégration des TIC dans le monde du travail en Algérie, est due à la compétitivité et la concurrence qui a émanée ces dernières années au sein du marché du travail. Selon un rapport de la conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), affirme que l'Algérie a investi 4586 millions de dollars en 2011 dans les domaines des TIC, 144 millions été réservé au développement des logiciel et achats des machines à utiliser dans les institutions publiques comme les universités, banques, radios et la télévision. (Jankari R, 2014, P : 10)

En cet effet, la radio comme une institution algérienne a commencé à adopter fortement l'usage des TIC, pour être concurrente et compétente par la diversification de son réseau de diffusion, afin d'élargir sa sphère d'influence et d'agir fortement au sein de la société. Vu cette intégration des TIC dans la radio, nous allons mener une recherche auprès de la radio Soummam de Bejaia, afin d'étudier les apports de l'usage des TIC sur la Performance des employés de cette institution. Comme expliquée par Nathalie Colombier que, la diffusion des TIC et les changements organisationnels qu'elle induit concourent par ailleurs à modifier la perception des employés sur leurs conditions de travail, performance, leurs satisfactions, relation socio-professionnelle, compétence, responsabilités, motivation et engagement. (Colombier N, 2010, P : 131).

Donc, après tous qui ont été développés tout au long de cette discussion théorique, nos préoccupations concernant la thématique en cause peut être résumé à travers la question suivante :

- Quelle vision portent-ils les employés (techniciens) de la Radio Soummam vis-à-vis l'usage des TIC sur leur performance ?

Pour mieux cerner notre question centrale, nous avons formulées les questions secondaires suivantes :

- L'usage des TIC favorise-t-il la performance intellectuelle de techniciens de la Radio Soummam ?
- L'usage des TIC favorise-t-il la performance sociale chez les techniciens de la Radio Soummam ?

#### **4) Les Hypothèses formulées :**

Selon Mace Gordon, l'hypothèse peut être envisagée comme une réponse anticipée que le chercheur formule à sa question spécifique de recherche. C'est un énoncé précisant une relation anticipée et plausible entre des phénomènes observés ou imaginés. (Gordon M, 1988, P : 49)

Pour bien mener sa recherche, le chercheur est sensé de formuler des hypothèses convenables aux objectifs de sa recherche tout en s'inscrit dans la logique de sa recherche, que seront confrontés à des données observables sur le terrain.

C'est dans cette perspective que nous avons formulés les hypothèses suivantes ;

- L'usage des TIC peut favoriser la performance intellectuelle des techniciens de la radio Soummam, en les permettant à mieux maitriser leurs taches.
- L'usage des TIC peut favoriser la performance sociale chez les techniciens de la radio Soummam, en promouvant une fluidité d'informations et en améliorant le climat social au travail avec leur entourage.

**5) La discussion des deux hypothèses :**

Dans cette partie de notre travail de recherche, nous visons à donner une discussion approfondie de nos hypothèses, par laquelle nous cernons le concept de la performance, tout en dégagant les indicateurs et concepts clés qui peuvent l'élucider d'une manière très souple à comprendre.

**a) La discussion de la première hypothèse :**

Dans cette hypothèse, nous faisons allusion à la contribution que porte l'usage des TIC à la compétence des techniciens, leur efficacité et efficience, et aussi comment les TIC peuvent les guider dans leur développement personnel de savoir-faire. Donc, parlant de la performance intellectuelle nous faisons allusion à l'aspect individuel, tout en mettant l'accent sur la capacité intellectuelle et psychologique des techniciens de la radio vis-à-vis l'usage des TIC.

**b) La discussion de la deuxième hypothèse :**

Dans cette hypothèse, nous faisons allusion à la contribution que porte l'usage des TIC sur la performance sociale des techniciens de la radio Soummam. C'est-à-dire la façon dans laquelle ces techniciens interagissent avec leurs collègues au sein de l'entourage du travail, et comment ils arrivent à s'adapter vis-à-vis à l'usage des TIC dans la réalisation de leurs tâches.

**6) Définition des Concepts et Notions clés :**

La définition des concepts et notions, consiste à faire ressortir les concepts et notions clés de ses hypothèses et de les clarifier par des définitions. Les concepts et notions que nous avons déterminés à travers nos hypothèses sont les suivants ; (Schnecker C.2001, P : 179)

**❖ Technologies de l'information et de la communication (TIC) :**

Le terme TIC (technologies de l'information et de la communication) couvre un large éventail de services, applications, technologies, équipements et logiciels. C'est-à-dire les outils comme la téléphonie et l'Internet, l'apprentissage à distance, les télévisions, les ordinateurs, les réseaux et les logiciels nécessaires pour employer ces technologies. (Bouhissi H, 2016, P : 2).

Comme le noyau de notre recherche, nous avons premièrement décidés à définir ce concept des TIC appelé souvent ICT en anglais ou bien NTIC par d'autres penseurs. Les technologies de l'information et de la communication regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'Internet et des télécommunications. (Bouhissi H, 2016, P : 2). Selon Herbet Simon (prix Nobel des sciences économiques 1998) ; les TIC aident à rendre ; 'toute l'information accessibles aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockées dans le mémoire électronique...'. Ainsi les technologies de l'information et de communication peuvent être définit comme étant ; 'l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communications.

**❖ Performance :**

La performance est un concept englobant et intégrateur, donc il n'est pas facile à définir d'une manière précise. Il existe plusieurs définitions conceptuelles de la performance, mais d'une manière distinctive selon le domaine touché et le contexte d'utilisation ; 'la notion de performance doit-donc elle aussi-être précise à chaque fois que l'on veut l'utiliser. (Voyer P, 2006, P : 84). Parlant de la performance aux seins des organisations, renvoie au processus de la gestion de la performance qui vise à analyser, comprendre et mesurer la réalisation des tâches

confiées aux employés par rapport au temps et moyens disponibles. (Dubois L, 2013, P : 16).

Autrement dit, la performance est un résultat chiffré obtenu dans le cadre d'une compétition, donc dans une organisation la performance exprime le degré d'accomplissement des objectifs poursuivis. (Matinet C, 2014, P : 224).

La performance dans le court et moyen terme, s'apprécie toujours à deux niveaux ; l'efficacité, c'est-à-dire le degré d'atteindre l'objectif quel que soit les moyens utilisés, l'efficience ; rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour les obtenir'. (Matinet C, 2014, P : 224).

Donc la performance se réfère à la capacité de l'institution à concrétiser ses objectifs stratégiques en adoptant les meilleures façons de faire. (Dubois L, 2013, P : 16).

#### ❖ **Performance sociale :**

La performance sociale se définit comme la satisfaction et la qualité de vie au travail du personnel, elle peut aussi comporter une dimension externe et renvoie alors à la question de la responsabilité sociale de la structure c'est-à-dire aux effets sociaux externes de son activité. Elle mesure le niveau d'atteinte des objectifs de l'entreprise par rapport à la motivation et l'implication des salariés. Elle est généralement utilisée dans le cadre de l'évaluation du système de gestion des ressources humaines. Une structure socialement performante est une structure qui a su mettre en place un mode des préventions et des règlements des conflits efficaces. Les indicateurs sont : la rotation du personnel, l'absentéisme, la communication, l'interaction et la solidarité ou l'esprit d'équipe. (Fabrice M, 2011, P : 8)

#### ❖ **Performance intellectuelle :**

La performance intellectuelle est une intelligence cognitive de la personne à apprendre, s'adapter, créer, changer, penser, rationaliser, synthétiser,



raisonner, établir des bonnes relations, piller rapidement des connaissances, avoir une persévérance en réalisant des tâches qui nécessitent une réflexion et évaluation mentale. C'est aussi la capacité de cerveau à gérer le travail ou tâches confiés, à travers des stratégies et objectifs tracer par la personne. (Schmeichel J. B, 2003 : P 33)

#### ❖ **Employé :**

Un employé souvent aussi appelé un salarié, est une personne qui occupe un emploi sous les ordres de quelqu'un (appelle employeur), dans les sphères non productives de l'économie (commerce, administration, etc.). Dont le travail peut être d'ordre intellectuel ou manuel. (Naftanaila C, 2012, P : 11)

Autrement dit, un employé est une personne rétribuée pour produire un travail au sein d'une entreprise ou d'une administration, pour avoir un salaire en contrepartie. (Mirea V, 2012, P : 5).

#### ❖ **Institution :**

Max Weber, désigne par institution tout 'groupement dont les règlements statutaires sont octroyés avec un succès relatif à l'intérieur d'une zone d'action délimitable, à tous ceux qui agissent de façon définissable selon des critères déterminés'. (Aipes Y, Beitone A et autres, 2007, P 160).

Pour Durkheim, une institution est donc une organisation, composée d'un corps de professionnels qui détiennent, en lien avec leur fonction, une autorité légale rationnelle sur un groupe d'individus ou sur la société entière. (Aipes Y, Beitone A et autres, 2007, P 160).

#### ❖ **Radiodiffusion :**

La radiodiffusion est l'émission des signaux, par l'intermédiaire d'ondes magnétiques, destinées à être reçues directement par le publique, en générale ils s'appliquent à la fois à la réception individuelle et à la réception communautaire.

Le terme radiodiffusion, est souvent utilisé pour toute la chaîne de conception et de réalisation d'émissions de radio, la transmission avec les émetteurs radio et la réception au travers des postes de radio. (Gallaix H M, 2015, P 26)

#### ❖ Travail :

La notion du travail, est une notion polysémique, qui peut être définie de plusieurs manières selon les différents domaines d'étude.

Chez Adam Smith et Karl Marx, le travail est vu comme une activité productrice, une transformation de la nature, qui permet d'accroître la quantité des biens et des services mise à la disposition des individus. (Aipes Y, Beitone A et autres, 2007, P : 314).

Chez Emile Durkheim, le travail joue un rôle essentiel dans la construction du lien social, comme de l'identité professionnelle. (Aipes Y, Beitone A et autres, 2007, P : 314).

#### ❖ Tache :

La notion de tâche renvoie à l'idée d'un travail à faire pour répondre à la demande et aux attentes de la personne qui l'a donné à faire et qui en sera généralement le destinataire ou l'évaluateur. La tâche est donc le fait d'un travailleur, qui réalise un travail obligé, défini et évalué par d'autres, soumis à des contraintes temporelles et matérielles, généralement imposées de l'extérieur. (Reuter Y, Daunay B et autres, 2013, P : 211).

### **Synthèse du chapitre :**

Dans ce chapitre nous avons premièrement déterminés notre sujet d'étude, c'est-à-dire nous avons bien élucidés nos raisons et objectifs de recherche à fin d'avoir une bonne orientation de la recherche. Nous avons

aussi construit notre problématique de recherche qui envisage à cerner nos préoccupations théoriques vis-à-vis la thématique en cause. Grace à la problématique, nous avons aussi formulées deux hypothèses qui cherchent à répondre provisoirement à notre question centrale et ses questions secondaires. Ces hypothèses ont servi comme un pont entre la partie théorique et la pratique afin de nous préparer pour le terrain. Ces énoncés sont alimentés par des discussions qui visent à bien décortiquer et expliquer les concepts clés, évoqués dans les hypothèses. Pour finaliser ce chapitre, nous avons fait la définition des concepts et notion clés dégagées dans les hypothèses, qui nous a assisté à bien maîtriser et comprendre les concepts et notions de notre recherche.

## **CHAPITRE II : les méthodes et techniques d'investigations**

### **Préambule :**

1. La pré-enquête
2. Les résultats de la pré-enquête
3. Les méthodes d'investigations adoptées
4. Les techniques utilisées
5. L'échantillonnage et la construction de la population d'étude

### **Synthèse du chapitre :**

**Préambule :**

Dans ce chapitre, nous allons d'abord procéder à l'étape de la pré-enquête, qui est le premier contact avec le terrain d'étude. Cette étape de la pré-enquête nous servira à revoir notre question centrale de la recherche, les hypothèses formulées et à la fin le choix des méthodes et techniques adoptées convenables à nos objectifs de recherche. Ensuite, nous avons aussi les résultats de la pré-enquête qui seront exposés dans ce chapitre présent. En troisième lieu, nous avons l'exposition des méthodes adoptées et juste après nous avons les techniques utilisées, ces deux vont nous assister à récolter les données au terrain. A la fin de ce chapitre, nous avons la construction de la population d'étude, qui envisage à montrer les éléments qui seront interrogés pour pouvoir récolter les données nécessaires pour la réalisation de notre recherche scientifique.

**1) La pré-enquête :**

Selon Omar Aktouf, la pré-enquête est une phase de terrain assez précise dont les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valides, fiables, renseignées, augmentées et justifiées. De même, la pré-enquête permet de fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses. (Aktouf O, 1987, P : 11)

Le chercheur est appelé à réaliser cette étape parce que c'est une phase qui, premièrement rapproche le chercheur au terrain, tout en lui permettant à récolter le maximum d'information qui sert à orienter sa recherche. Le chercheur est aussi censé à passer par cette étape parce qu'elle lui aide à savoir s'il doit se fixer ou bien modifier ses objectifs en fonction de la découverte des nouvelles informations récoltées sur le terrain.

La réalisation de cette étape est aussi indispensable pour le chercheur parce qu'elle lui assiste à effectuer le choix de la technique à adopter, l'instrument de collecte de données et aussi le mode de construction de ce dernier. Dans la

même perspective, nous avons menés notre pré-enquête au sein de la radio Soummam de Bejaia qui a durée de 24/03/2019 jusqu'au 16/04/2019. Nous avons échanges premièrement avec le chef de service de la production ensuite nous avons discutées avec le chef de service technique, chef des affaires administratives et à la fin avec le directeur de l'établissement.

## **2) Les résultats de la pré-enquête :**

Durant notre pré-enquête nous avons pu récolter des informations utiles qui nous ont assistées à bien cerner notre recherche. Les résultats suivants ont été enregistrés après avoir discuté avec les cadres de la radio Soummam.

- ❖ Par rapport à notre question centrale au début nous avons choisi de travailler avec les cadres, mais grâce à cette étape nous avons pu découvrir que la catégorie très appropriée à nos objectifs de recherche c'est celle des techniciens. Nous avons opté pour cette catégorie parce que, c'est eux qui travaillent beaucoup plus avec la technologie avancée au sein de la radio Soummam de Bejaia dans la réalisation de leurs taches.
- ❖ L'étape de la pré-enquête nous a aussi servi à revoir nos hypothèses, tout en les rendant convenable à nos objectifs de la recherche. Nous avons pu découvrir que l'usage de TIC peut jouer négativement sur la performance intellectuelle des employés (techniciens) de la radio Soummam de Bejaia, étant donné que la technologie facilite les taches de genre mentales.
- ❖ Par rapport à la méthode et technique à adopter, nous étions convaincus d'adopter la méthode quantitative mais grâce à la pré-enquête nous nous sommes rendu compte que la méthode qualitative est la plus propice étant donné que notre population d'étude est restreinte ; composée des 21 techniciens, du coup nous avons optés pour travailler avec l'enquête exhaustive qualitative en utilisant l'entretien comme technique de collecte des données.

### **3) Les méthodes d'investigations adoptées :**

Le choix de méthode et technique s'inscrit dans une stratégie de recherche. On ne peut isoler les méthodes, abstraire ni des voies ouvertes par les 'intérêt' du chercheur (questions, valeurs, idéologies ou théories orientant ses objectifs). Une méthode, guide pour la route, éclaire mais ne décide pas la route. (Combessie J.C, 2001, P : 9)

La méthode est définie comme étant 'l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les variétés qu'elle poursuit, les démontre et les vérifie. Elle peut être considérée comme un ensemble des règles indépendantes de toute recherche visant surtout des processus et formes des raisonnements et de perception, rendant accessible de réalité à saisir. (Grawitz M, 2001, P : 351)

Sachant qu'il existe plusieurs méthodes de recherche alors pour bien mener notre recherche nous avons opté pour les méthodes qualitatives qui sont un ensemble des procédures qualifiant un phénomène, elles visent à comprendre le phénomène et cherchent à comprendre le sens de comportement des gens. Le propre de l'approche qualitative est justement de ne pas procéder de manière parfaitement identique pour recueillir les données auprès des divers participants. (Giroux S et Tremblay G, 2009, P : 9). Parmi les méthodes quantitatives qui sont utilisées dans des recherches scientifiques nous avons adopté la méthode descriptive et analytique afin de bien mener notre recherche.

### **4) Les techniques utilisées :**

Pour pouvoir collecter les données relatives à notre recherche nous avons utilisés l'entretien. Selon Raymond Quivy et Campenhoudt, les méthodes d'entretiens se distinguent par la mise en œuvre des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine. Correctement mise en valeur, ces processus permettent au chercheur de retirer de ses entretiens des informations et

des éléments de réflexion très riches et nuancés. (Quivy R et Campenhoudt LV, 1995, P : 173).

Sachant qu'il existe plusieurs types d'entretien, nous avons opté pour l'entretien semi directif comme notre technique de collecte de données. Cette technique est une technique qualitative de recueil d'informations permettant de centrer le discours des personnes interrogées lors d'entretien. L'entretien semi directif ne ferme pas le discours de l'interviewé dans des questions prédéfinies, ou dans un cadre fermé. Il lui donne la possibilité de développer et d'orienter son propos, les différents thèmes devant être intégrés dans le fil discursif de l'interviewé.

Nous avons aussi utilisé l'observation comme technique de collecte des données qui comprend l'ensemble des opérations par lesquelles le modèle d'analyse (constituer d'hypothèses et de concepts avec leurs dimensions et leurs indicateurs) est soumis à l'épreuve des faits, confrontés à des données observables. (Quivy R et Campenhoudt LV, 1995, P : 143).

L'observation comme une technique de collecte de données vise premièrement à tester les hypothèses formulées par le chercheur, deuxièmement à conférer à la recherche un principe de réalité et enfin à conduire le chercheur vers l'objectif de sa recherche. Par rapport à notre recherche nous avons utilisé l'observation non participante vu que nous n'avons pas une maîtrise en terme d'utilisation des technologies qui se trouvent au sein de notre terrain d'étude.

Pour pouvoir analyser les données récoltées des résultats de l'enquête, nous avons optés pour utiliser l'analyse thématique qui envisage a défaut en quelque sorte la singularité du discours et découpe transversalement ce qui, d'un entretien à l'autre, se refait au même terme. (Creswell, J. W, 1998, P : 97-98).

L'identification des thèmes et la construction de la grille d'analyse s'effectuent à partir des hypothèses descriptives de la recherche. Elles procèdent d'une itération entre hypothèses et corpus. L'unité thématique n'est pas donc définie a priori comme l'unité linguistique. C'est un noyau de ses repérable en



fonction de la problématique et des hypothèses de la recherche. Mais, une fois sélectionnées pour l'analyse d'un corpus, les thèmes constituent le cadre stable de l'analyse de tous les entretiens. . . (Creswell, J. W, 1998, P : 98).

### **5) La construction de la population d'étude :**

L'identification ou la construction de la population d'étude se fait grâce aux deux repères principaux à savoir ; la nature de la population visée par l'étude et L'objet d'étude. C'est-à-dire le chercheur ne peut pas choisir les éléments qui peuvent constituer son étude sans avoir faire allusion à ses deux repères. Etant donné qu'un milieu du travail comme l'institution emploie un nombre considérable des employés qui occupent différents postes et qui exécutent des taches différentes. De cet effet, nous sommes censés à construire une population d'étude composée par les employés visés directement par la recherche. Pour pouvoir faire ce travail, nous avons optés pour l'échantillonnage non probabiliste spécifiquement par volontaire.

Après avoir discutée avec les responsables de l'établissement d'accueil, nous nous sommes renseignés que la notion de polyvalence est un élément vital dans la réalisation des taches au sein de cette institution étant donné qu'il y a un manque d'effectifs. Sur l'organigramme il y a 7 employés qui sont embouchés en tant que techniciens, mais sachant que notre objectif de recherche ne vise pas la catégorie en elle-même mais plutôt qu'aux taches exécutées régulièrement par un employé. Le responsable, chef du service technique de la radio Soummam de Bejaia nous a fait savoir que dans cette institution il y a 21 employés qui exécutent les taches de technicités soi-disant qui portent le titre de techniciens. Du coup, pour bien mener notre recherche nous avons optés de s'entretenir avec toute l'intégralité des éléments de la population d'étude (21 employés qui portent le titre de techniciens).

Nous avons choisi de travailler avec l'échantillonnage non probabiliste parce que notre population d'étude est restreinte (une totalité de 21 techniciens),

donc chaque élément de la population visée a une chance d'être enquêté. Par cet effet, nous avons adoptés l'enquête exhaustive aussi appelé le bailliage exhaustif qualitatif qui vise à interroger toute l'intégralité des éléments de la population d'étude.

**Synthèse du chapitre :**

Sachant que le chercheur n'est pas libre de choisir ses méthodes et techniques de recherche, mais ces choix sont faits grâce aux deux repères, à savoir la nature de l'objet d'étude et la nature de la population d'étude. Grace à l'étape de la pré-enquête, nous avons pu choisir les méthodes et techniques d'investigations qui sont propices à notre recherche, et ces choix des méthodes et techniques d'investigation ont permis également la construction de notre population d'étude. Cette étape de la pré-enquête nous a aussi permis à bien cerner la question centrale de notre problématique, par conséquent, nous revoyions nos hypothèses afin de les rendre plausible et vérifiables.

## **CHAPITRE III : Les technologies de l'information et de la communication (TIC)**

### **Préambule :**

1. Historique et émergence des TIC
2. Les grands axes de TIC
3. Les outils des TIC
4. Les réseaux de la télécommunication
5. Les types des réseaux de la télécommunication
6. L'impact direct et indirect des TIC au travail

### **Synthèse du chapitre :**

**Préambule :**

Pour une meilleure compréhension des représentations qui portent l'usage des TIC sur la performance des employés c'est indispensable de faire recourir à la notion de TIC en tant qu'un élément pesant dans la vie sociale et quotidienne. De cet effet, dans ce chapitre, nous allons démontrer son parcours historique, ces outils et son évolution dans le monde du travail, afin de bien cerner sa représentation sur la performance des employés (techniciens de la radio soummam de Bejaia).

**1. Historique et émergence des TIC :**

L'histoire des TIC remonte après l'invention de l'écriture, les premiers escaliers vers une société de l'informatique ont été marqués par le télégraphe électrique, le téléphone et la radiotéléphonie alors que, la télévision, l'Internet puis la télécommunication mobile et le GPS ont associée l'image au texte et à la parole. L'Internet et la télévision devenant accessibles sur le téléphone portable qui est aussi appareil photo. (Beaune J-C, 1980, P : 295)

Le rapprochement de l'informatique et des télécoms dans la dernière décennie du vingtième siècle, a bénéficié de la miniaturisation des composants permettant de produire des appareils 'multi fonction' à des prix accessibles. Dès les années 2000, les usages des TIC ne cessent de s'étendre. Ceci se fait ressentir surtout dans les pays riches. Les TIC sont appliquées dans tous les domaines tels que l'agriculture, la biodiversité, le commerce, la télémédecine, l'information la gestion des multiples bases des données, la robotique et les usages militaires. (Beaune J-C, 1980, P : 375).

Les TIC désignent d'une manière générale un ensemble de techniques innovantes dans le domaine de l'audiovisuel, d'informatique et des télécommunications permettant le stockage, le traitement et l'obtention de

l'information. Dans le cadre de ce travail, les TIC désignent l'ensemble des technologies de l'information et de la communication (outils pédagogiques numériques, y compris les media) utilisées dans l'enseignement dans le but de transmettre des connaissances aux apprenants par une aide à la compréhension et à l'assimilation. De manière plus spécifique, les TIC renvoient à l'utilisation de l'ordinateur et de l'Internet qui sont les technologies les plus utilisées dans les écoles à l'heure actuelle. (Breton P et Proulx S, 2000 P: 52)

## **2. Les grands axes des TIC :**

### **a) La technologie :**

La technologie est l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises isolément, en groupe ou dans leur ensemble qu'il s'agisse de techniques ou mécaniques, physiques ou intellectuelles en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de la production, de la consommation de loisir de la construction et de la destruction, ainsi que des activités de la recherche artistiques et scientifiques. (Beaune J-C, 1980, P : 253). Nous pouvons distinguer trois grands types de technologie à savoir ;

#### **i. La technologie Instrumentale :**

Cela se développe depuis 3 millions d'années. Elle va avec des outils les plus simples jusqu'aux micro-processeurs. Cette technologie est liée à l'invention des outils techniques qui visent à diminuer l'effort humain durant la réalisation du travail, elle est venue grâce au changement d'une société agrarienne vers une société industrielle. (Beaune J-C, 1980, P : 253)

**ii. La technologie sociale :**

Cela se manifeste par l'insertion d'idées ou d'objets dans le circuit sociales, sur les plans financières, industriels et politiques, par l'intermédiaire des ceux qui représentent les différents secteurs et les différents groupes de pression. Cette technologie porte une logique sociale qui vise à améliorer la vie sociale tout en introduisant des outils qui favorisent le renforcement des liens sociaux et la cohésion sociale. (Beaune J-C, 1980, P : 254)

**iii. La technologie économique :**

Cela concerne les principes et les techniques de rentabilisation des investissements, ainsi que les études théoriques et leur mise au point pratique par des techniciens à la disposition des décideurs. Cette technologie renvoie au concept de la rentabilisation du lien ou rapport entre l'homme et la technologie, c'est-à-dire qu'on insère la technologie dans les activités humaines afin de leur rendre plus rentable et profitable. (Beaune J-C, 1980, P : 254)

**❖ L'information :**

Pour une définition générale de l'information on peut classifier comme un élément des connaissances, qui peut être collectée, traitée, conservée, communiquée au sein de l'organisation ou auprès de ses partenaires.

L'information est constituée des deux éléments qui sont les données et un sens qui dépend de chaque individu. (Breton P et Proulx S, 2000 P: 286)

Il existe trois formes de l'information à savoir :

- ❖ Les informations **orales**, par exemple les enregistrements fournis lors de l'entretien annuel entre le salarié e son employeur

- ❖ Les informations **écrites**, par exemples les éléments présents sur le bulletin de paie
- ❖ Les informations **visuelles**, par exemple les informations venant d'une émission télévisée.

### **b) Communication :**

La communication est une composante de l'interaction entre les individus, elle est donc au cœur de la réflexion sociologique (chez Georg Simmel). (Aipes Y, Beitone A et autres, 2007, P 45).

Il existe deux types de la communication qui sont verbales et non verbales. Notre recherche se focalise beaucoup plus sur la communication verbale et parmi les formes de la communication verbale nous trouvons la communication de masse qui est caractérisée par l'usage des medias (presse, télévision, radio et internet).

### **3. Les outils des TIC :**

Les TIC couvrent un large éventail des services, applications, technologies, équipements ou outils et logiciel.

#### **a) Les ordinateurs :**

Nous ne pouvons pas parler des TIC sans avoir évoquer le rôle joué par l'ordinateur sur l'évolution de la notion de TIC dans le monde entier. Au départ la plupart des sociétés ont sans doute utilisé la main, ainsi d'autres parties du corps, comme auxiliaires du calcul. De nature paresseux, l'homme a créé et utilisé des outils afin de l'aider à calculer, de limiter ses erreurs et d'économiser son temps après les entailles dans du bois, l'utilisation des cailloux, des coquillages ou des osselets pour effectuer des calculs, aujourd'hui l'homme possède l'élément du calcul parfait pour effectuer ses taches : l'ordinateur.

En 1955 J.PERRET pour exprimer une machine à traiter les données, utilisa le terme ordinateur, composée d'un écran, d'un clavier, d'une souris et des plusieurs périphériques, l'ordinateur est aujourd'hui un élément indispensable dans notre quotidienne. (Brousse F, 2004, P : 143)

L'introduction des ordinateurs a donnée naissance à des logiciels et des applications qui visent à diminuer l'effort mentale de l'homme tout en lui offrent des aides technologiques afin d'accélérer le rythme de la réalisation de son travail.

#### **b) i. Les logiciels :**

Tous les ordinateurs ont besoin des logiciels pour pouvoir fonctionner. Les logiciels servent le rôle d'offrir les informations à l'ordinateur pour qu'il puisse fonctionner selon le désir de l'utilisateur. Formé à partir des mots logique et matériel, le mot logiciel a été inventé en 1969 pour remplacer le terme anglais **software**. Il désigne l'ensemble des nécessaires au fonctionnement d'un système informatique : celui qui indique à l'ordinateur comment effectuer les taches.

Chaque logiciel est conçu pour fonctionner dans un environnement matériel donné donc on peut distinguer les logiciels systèmes (Windows, mac os, linux) qui jouent un rôle d'interface entre le matériel (hardware) et le logiciel d'application, qui sont dédiés à des tâches spécifiques. (Brousse F, 2004, P : 183)

#### **b) ii. Les logiciels des d'application :**

Les logiciels applicatifs sont les types des logiciels les plus courant, aussi appelé application informatique : Un logiciel dont les automatismes sont destinés à assister un utilisateur dans une de ses activités et le système d'exploitation sert d'interface entre le matériel et les logiciels applicatifs. C'est l'ensemble de



logiciels système central qui contrôle d'utilisation de l'appareil informatique par les autres logiciels. Les logiciels d'application sont des programmes élaborés en vue d'une application qui peut être soit générale soit spécialisée, il existe des logiciels traitant des problèmes standards tels que les langages de programmation (langage C, visuel Basic..) et les outils de la Bureautique : (Microsoft Word, PowerPoint, ...) (Brousse F, 2004, P : 190)

#### **4. Les réseaux tel communicationnels :**

Un réseau de télécommunications est un réseau d'arcs (liaisons de télécommunications) et nœuds (commutateurs, routeurs), mise en place de telle sorte que des messages puissent être transmis d'un bout à l'autre du réseau des multiples liaisons. Les liaisons d'un réseau des télécommunications peuvent être réalisées grâce à des systèmes de transmission hiérarchique.

#### **5. Les types des réseaux de télécommunications :**

- **les LAN :** locale area network qui correspondent par leur taille à des réseaux intra-entreprises. La distance de câblage est de quelque centaine des mètres.
- **S Les MAN :** métropolitain area network qui correspondent à une interconnexion de quelques bâtiments qui se trouvent dans une ville donnée.
- **Les WAN :** wide area network destinés à transporter des données à l'échelle d'un pays. Ces réseaux peuvent être terrestre (utilisation d'infrastructure au niveau : câble, fibre) ou satellite (mise en place d'engins spatiaux pour retransmettre les signaux vers la terre.

Les télécommunications sont maintenant renforcées par l'usage de l'Internet et de l'Intranet qui sont venus pour faciliter le mouvement des informations d'une

zone donnée vers une autre avec une vitesse d'échange accélère tout en limitant l'espace et le temps.

#### ❖ **L'Internet :**

Le concept des NTIC est beaucoup plus utilisé comme synonyme d'Internet. Il est aussi souvent utilisé pour distinguer les technologies qui supportent et permettent l'usage d'Internet aux technologies archaïques qui n'utilisent pas l'Internet. Tout a débouté en 1969 par la création d'une communication à toute épreuve, c'est-à-dire le TCP/IP. Internet était au service des militaires pour s'informer plus rapidement des actions, des informations au tour de la guerre de la sécurité du pays. L'Internet a été mise au point sur la demande du pentagone, aux Etats Unis à l'époque de la guerre froide.

❖ **L'Arpanet :** avant la propagation énorme de l'Internet, le monde du travail a vu l'invention de l'Arpanet qui est connu comme la première de liste de diffusion électronique SF-Lovers, sur la science-fiction, été créée en 1972. Ce à ce moment-là, que le réseau s'ouvre petit à petit dans le domaine ludique. C'était la première fois que les machines avaient un visage humain. C'est grâce à l'ARPA que nous avons vu l'invention de FTP (File Transfer Protocol) qui servait à relier les informations un peu vite que l'ARPA.

C'est à partir de 1983 que ARPANET se développe pour devenir l'Internet qui signifie International Network ou Interconnected Network qui est un réseau d'échanges autour du travail.

#### ❖ **Le WEB WWW (world wide web):**

Le www est l'interface la plus communément utilisée sur le réseau télématique Internet. Le World Wide Web, que l'on pourrait traduire en français par « toile d'araignée mondiale », a permis d'ouvrir le réseau

Internet au grand public en facilitant la consultation des sites.

Le WWW est un outil de communication multimédia, interactif, et source illimitée d'informations et de connaissances. Puisque il offre aux utilisateurs la possibilité de consulter en ligne une vaste étendue d'informations, présentées sous forme d'archives, de magazines, de pages de livres de bibliothèques publiques et universitaires, de documentation à usage professionnel, etc.

❖ **Le web 2.0 :**

L'expression fondamentale web 2.0 désigne l'ensemble des techniques, des fonctionnalités et des usages du World Wide Web qui ont suivi la forme originelle du web, caractérisée par plus de simplicité et d'interactivité. Elle concerne en particulier les interfaces et les échanges permettant aux internautes ayant peu de connaissances techniques de s'approprier de nouvelles fonctionnalités du web. Les internautes peuvent d'une part contribuer à l'échange d'informations et interagir (partager, échanger, etc.) de façon simple, à la fois au niveau du contenu et de la structure des pages, et d'autre entre eux, créant notamment le **websocial2**.

Le web 2.0 est donc l'évolution du web vers l'interactivité à travers une complexification interne de la technologie mais permettant plus de simplicité d'utilisation, les connaissances techniques et informatiques n'étant pas indispensables pour les utilisateurs.

**❖ L'Intranet :**

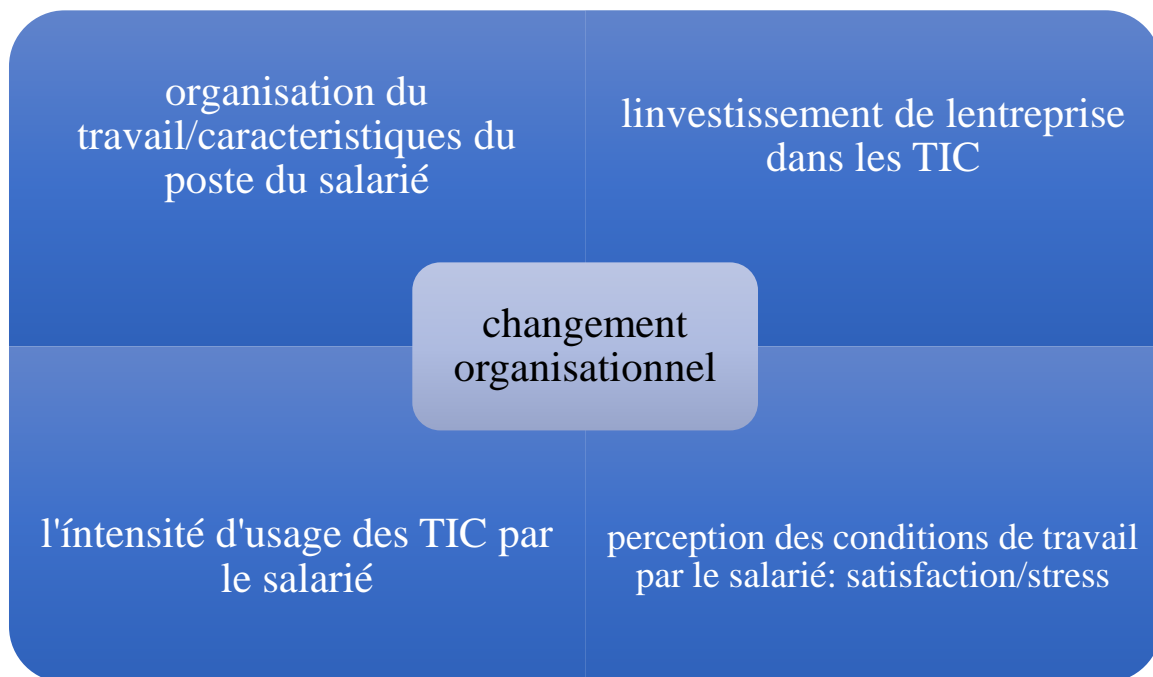
L'Intranet est un réseau informatique, mis en place au sein d'une entreprise ou de toute autre entité équivalente. Il permet aux collaborateurs de cette entreprise d'échanger des informations et des documents dans un environnement sécurisé, au sein d'un espace dont l'accès est restreint à un groupe défini (souvent, les employés d'une même entreprise. Intranet est la déclinaison de l'Internet à l'intérieur même de l'entreprise, chaque utilisateur équipé d'un navigateur standard peut accéder à des informations stockées sous forme de page web, échangées avec les autres membres de l'entreprise par messagerie, et participer à des forums interne. C'est un système de communication sécurisé car seul les membres autorisés peuvent y'accéder. (Brousse F, 2004, P : 105). Intranet est un nouvel axe de communication qui joue un rôle très important comme composant intégral des systèmes d'information et cela pour plusieurs raisons : des déploiements plus simples, une conception objet permettant de réduire les coûts de développement, une ergonomie simple tendant à diminuer les coûts de formation.

**❖ L'extranet :** L'extranet consiste à appliquer la technologie Internet aux relations de l'entreprise avec ses principaux clients et fournisseurs. Une simple connexion Internet suffit pour se connecter aux serveurs des entreprises partenaires. Une fois que le serveur identifie, il aura accès à l'ensemble des ressources mises à sa disposition par le partenaire, comme des services de messagerie e-mail, des pages d'information au format Web, des documents en téléchargement ou des forums. (Brousse F, 2004, P : 119)

Le dimensionnement des réseaux et des serveurs, les contraintes de sécurité, la qualité des informations sont autant des facteurs qui permettront de fidéliser la

clientèle et de renforcer les liens avec les partenaires. L'extranet développe donc une relation commerciale plus forte avec les clients en cherchant une plus grande personnalisation, et en anticipant les besoins ciblés. L'extranet est un dérivé naturel de l'organisation dans laquelle le client (prospect, fournisseurs, actionnaire, partenaire) est placé au centre permet d'organiser l'information de manière efficace pour faciliter les relations et les transactions entre l'entreprise et une ou plusieurs catégories d'interlocuteurs. Les trois composantes Internet /intranet /extranet sont intimement liés. C'est une évidence parce qu'il n'aurait pas de succès du commerce sur Internet si intranet de l'entreprise n'est pas en place, et si extranet, son prolongement naturel ne s'insère pas dans une communauté professionnelle avec ses fournisseurs et ses partenaires.

#### **6. L'impact direct et indirect des TIC au travail (la théorisation de l'usage des TIC au sein du travail) :**



**Source : la technologie et l'organisation moderne, Pitoret J, 2009 : P 109**

La capacité des organisations devient cruciale dans un environnement où l'obsolescence des connaissances est accélérée par la vitesse de diffusion de l'innovation. Au-delà du renouvellement obligatoire des connaissances individuelles du personnel, les organisations se trouvent dans l'obligation, face notamment à l'avancée exponentielle du progrès technologique, de susciter la mise en place de processus permanents d'apprentissage.

L'introduction massive des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) dans les organisations nous suggère une réflexion d'ensemble sur les processus individuels et collectifs d'acquisition des connaissances. Si la décentralisation des organisations s'est fortement développée au cours des dix dernières années, la littérature managériale laisse présager un renforcement de cette tendance via les réseaux électroniques qui en favorisant la circulation des

informations renforceraient les possibilités d'autonomie dans les décisions (Kalika, 2000, P : 102). D'une manière générale, les frontières des organisations s'estompent tandis que les équipes figées cèdent place à des groupes mouvants et temporaires.

L'accroissement de la rapidité de circulation des informations apparaît souvent pour les entreprises comme une promesse d'augmentation de leurs profits. Aussi semble-t-on assister parfois à quelque course effrénée à la technologie entre les dirigeants. Le simple fait de posséder des outils technologiques de communication semble considéré par de nombreuses entreprises comme un gage de réussite. On ne peut toutefois qu'être dubitatif face à la vision idyllique (Breton ; Proulx, 1996, P : 98) de certains dirigeants qui prônent la médiation technologique comme moyen d'enrichissement des communications interpersonnelles au sein de l'entreprise. L'idée d'un « monde meilleur » – image vigoureusement dénoncée par Philippe Breton (Breton, 2000, P : 101) – produite par les TIC est fortement suggérée dans les discours ou écrits sur le sujet.

#### ❖ **Les TIC dans la construction d'identité organisationnelle :**

Dans un contexte de changement organisationnel à l'instar de celui produit par l'introduction des réseaux numériques (Internet. Intranet), les dirigeants transitent d'une vision cybernétique de l'organisation (régulation en environnement stable) à une vision biologique (l'organisation produit des connaissances dans un contexte en fluctuation). Ainsi une approche organique de l'entité déplace la notion d'identité située (connaissance initiale que possèdent les acteurs les uns des autres) vers celle d'identité discursive (construite au cours du jeu des questions et réponses c'est-à-dire dans

l'interaction) (Beaudoin ; Velkovska, 1999, P : 143). On glisse d'un changement prescrit (rationalité substantive) à un changement construit où l'individu bâtit l'organisation (rationalité procédurale ou plutôt processuelle). (Soenen : Moingeon, 2000, P : 187).

Selon la théorie de l'action située de Schuman (1987). Les actions menées par les membres d'une organisation ne suivent pas une logique de déroulement mais s'inscrivent au contraire au sein d'interactions locales parmi les éléments contextuels. Les travaux d'Orlikowski (2000) précisent davantage le phénomène de Co-construction du système en reconnaissant que la technologie, l'action humaine et la situation se génèrent de façon interdépendante et conjointement. En effet, contrairement aux recherches liées à la théorie de la structuration qui isolent la technologie pour la positionner en relation avec le système organisationnel (Groleau, 2001). Orlikowski souligne l'impossibilité de dissocier la technologie de son usage et de son contexte. On assiste donc à un processus de Co-construction entre les TIC et l'identité organisationnelle. Aussi la découverte de l'identité d'une organisation a-t-elle intérêt à s'effectuer selon la démarche minutieuse d'un anthropologue, par la prise en compte des éléments contextuels susceptibles d'orienter l'usage des TIC.

Si l'identité organisationnelle peut être définie comme un ensemble complexe de représentations mentales, les auteurs américains distinguent toutefois la notion d'identité organisationnelle de celle de culture d'entreprise. Ainsi l'identité correspondrait bien à un schéma mental résultant d'une construction de sens tandis que la culture d'entreprise demeurerait le fruit de l'action des dirigeants lié notamment à des phénomènes de mode. D'autres auteurs ont repris la même idée en distinguant les notions « **d'identité**



**professée** » et « **d'identité ressentie** » (Soenen : Moingeon, 2000, P : 176). Si l'identité professée est celle désirée par les dirigeants, l'identité ressentie correspond quant à elle à une représentation collective de l'organisation partagée par ses membres. D'une manière générale, l'identité d'une organisation est formée à la fois par des composantes formelles telles que sa structure ou ses modes de fonctionnement et par des éléments informels comme par exemple le vécu collectif. Ainsi les règles tacites de comportement qualifiées de « routines organisationnelles » peuvent s'avérer bénéfiques ou au contraire néfastes au processus d'apprentissage et par extension à tout changement organisationnel. Le vécu d'une organisation n'est pas sans influence sur son avenir. Il détermine entre autres sa capacité d'adaptation et de renouvellement des savoirs. La théorie de la structuration de Giddens [1987] avance que des propriétés structurelles se dégagent à travers les actions quotidiennes des individus et ces dernières guident bien évidemment les actions futures.

Une question s'impose toutefois à ce stade de notre réflexion à savoir celle liée à la découverte de la motivation des membres d'une organisation à accepter de se dessaisir d'une partie de leurs savoirs personnels au profit d'une collectivité qu'ils ont souvent du mal à se représenter. Comment les TIC peuvent-elles contribuer à l'élaboration d'un lien entre le local et le global ? Par ailleurs, existe-t-il réellement des actions concertées entre les acteurs ? En d'autres termes, est-ce que les individus agissent au sein des entreprises de façon régulée ? Face à ces interrogations, les communautés de pratique seraient susceptibles de fournir des éléments de réponse.

**Synthèse du chapitre :**

Dans ce chapitre, consacré aux TIC, nous avons évoqué son histoire, émergence et diffusion dans le monde entier, afin de comprendre l'évolution de cette notion dans le monde du travail. Grâce aux informations présentées dans ce chapitre, nous avons pu améliorer notre bagage théorique et nos connaissances relatives à notre variable indépendante. Ce chapitre portait comme objectif de nous familiariser avec les approches et fondements théoriques liés à l'usage des TIC dans le monde du travail. Nous avons aussi évoqué les outils des TIC qui sont souvent utilisés dans le monde du travail comme l'Internet, intranet et extranet, afin de comprendre leurs utilités et importances dans la réalisation des tâches chez les usagers.

## **CHAPITRE IV : La radiodiffusion : Emergence et évolution**

### **Préambule :**

1. Définition de la radiodiffusion
2. Historique et émergence de la radiodiffusion
3. Typologie de la radio
4. Histoire de la radio communautaire ou régionale
5. La radio diffusion et les TIC
6. La radiodiffusion en Algérie

### **Synthèse du chapitre :**

**Préambule :**

Dans ce présent chapitre, nous allons exposés des informations théoriques liées à la notion de la radiodiffusion. Notre recherche pratique se fera dans une institution de la radiodiffusion. Donc nous l'avons jugé nécessaire de se familiariser avec ce domaine afin de s'enrichir théoriquement sur son évolution, fonctionnement et organisation. Nous allons commencer par une définition de ce concept, après nous passerons à l'émergence et historique de la radiodiffusion. Nous allons aussi parler de la typologie de la radio, en suite nous évoquerons le lien qui existe entre la radio et l'usage des TIC. En fin nous exposerons le phénomène de la radiodiffusion en Algérie.

**1. Définition de la radiodiffusion:**

La radiodiffusion est l'émission des signaux par l'intermédiaire d'ondes magnétiques destinés à être reçus directement par le public en générale ils s'appliquent à la fois à la réception individuelle et à la réception communautaire. Le terme radiodiffusion est souvent utilisé pour toute la chaîne de conception et de réalisation d'émissions de radio, la transmission avec les émetteurs radio et la réception au travers des postes de radio. (Gallaix H M, 2015, P 26). L'histoire de la radio accompagne l'histoire de la fin du XIXème siècle et du XXème siècle, grâce à une suite de découvertes et d'intentions qui, en se complétant, ont abouti aux télécommunications modernes.

**2. Historique et émergence de la radio :**

L'invention de la radio est une œuvre collective, qui part de la découverte des ondes électromagnétiques, de l'invention du télégraphe et abouti aux premiers matériels utilisables pour communiquer sans fil. La première utilisation de la radio n'était pas réservée au grand public, son utilisation été particulièrement

réservée aux activités politiques pour nécessiter une fluidité des informations entre les institutions politiques et sécuritaires bien entendu l'armée. La propagation de l'utilisation de la radio a commencé durant la période des guerres que l'occident a connu. Durant cette époque il y avait l'usage limité de la radio en termes des utilisateurs parce que c'était réservé à l'armée. (Laporte C, 2005 : P 22)

❖ **TSF :**

La transmission sans fil est un mode de communication à distance utilisant des ondes électromagnétiques modulées comme vecteur. Avec celles-ci, les distances peuvent être courtes, et facile à transmettre le message d'un émetteur vers un récepteur. La TSF fut à l'origine appelée la télégraphie sans fil. Elle a été initialement assemblée et exploitée par Marconi, sur la base de travaux effectués par divers scientifiques : les ondes électromagnétiques ont d'abord été mises en évidence par Hertz après avoir été prédites par Maxwell ; Branly a découvert le principe de la radio conduction et conçu le radioconducteur à limaille. (Laporte C, 2005 : P 22)

❖ **La modulation des ondes :**

La radiodiffusion définit la transmission des sons ; la voix humaine et les signaux audio par les ondes. Dans un émetteur radiophonique, les sons sont transformés en signaux électriques basse fréquence (signaux de modulation) ils sont superposés à une onde à haute fréquence (onde porteuse) et, envoyés dans une antenne qui les transforme en ondes électromagnétiques.

Différentes techniques de modulation des ondes sont utilisées en radiodiffusion :

**❖ La modulation amplitude (AM) :**

La modulation d'amplitude fut la plus couramment utilisée dès les débuts des transmissions radio. En effet, elle est écoutable avec des moyens réduits (poste à galène). Elle est obtenue, comme son nom l'indique, en modulant l'amplitude, donc la puissance, du signal, porteur avec le signal audio. On fait varier l'amplitude de l'onde porteuse selon la tension de modulation recueillie par le microphone, puis on l'amplifie.

**❖ La modulation de fréquence (FM) :**

La modulation de fréquence est une technique utilisée de façon commerciale depuis le milieu du 20ème siècle. Elle consiste à faire varier la fréquence d'une onde porteuse de la part et d'autre d'une fréquence centrale de base. Un récepteur utilisant ce type de modulation est peu sensible aux parasites qui eux, sont modulés en amplitude et permet plus facilement la réception de sons à haute-fidélité et par conséquent les émissions stéréophoniques.

**❖ Longueur d'onde ou fréquence :**

La longueur d'onde et la fréquence sont liées pour les ondes radio (hertziennes). La radiodiffusion en base fréquence utilise la gamme dite GO ou 'ondes longues', de 150 à 280kHz. Cette gamme, historiquement la première utilisée en radiodiffusion en Europe, comporte toujours des émetteurs.

**3. Typologie de la radio :****❖ La radio internationale:**

C'est l'application donnée à un opérateur de diffusion sonore dont la vocation est d'atteindre des auditeurs dans un ou deux continents et dans la mesure du possible tous les cinq continents. Les radios internationales émettent très souvent dans la gamme des ondes courtes et diffusent des programmes internationaux, tel que c'est le cas pour la Radio France Internationale, en France. (Guevara E, 1998, P : 90)

**❖ La radio publique**

Ce type de radio est, généralement administré, par une entité statuaire qui est, souvent mais pas nécessairement, une société d'Etat ou de droit public. Sa politique générale et sa programmation sont placées sous le contrôle d'un organisme public, un conseil ou une autorité instituée en vertu d'une loi. Cet organisme veille à ce que la radio offre des programmes d'information, de formation et de divertissement aux citoyens et à la société en général, (Guevara E, 1998, P : 90)

Indépendamment du gouvernement, des partis politiques ou d'autres groupes d'intérêt. Les frais de fonctionnement proviennent pour l'essentiel de la redevance acquittée par les auditeurs qui ont des postes récepteurs à la maison. La radio publique est comprise comme celle qui s'adresse à un ensemble plus vaste.

**❖ La radio de proximité :**

La radio de proximité est celle qui dispose d'un « auditoire pénitentiel situé dans un rayon de quelques dizaines de kilomètres autour de studio. C'est un type de radios dont les programmes s'appuient sur des émissions de services, d'interactivité. . (Guevara E, 1998, P : 91)

**❖ La radio privée ou commerciale :**

La radio privée ou commerciale est celle qui propose des programmes dont l'objectif premier est de réaliser des profits à partir des rentrées publicitaires ; elle appartient à des personnes privées qui la contrôlent ou à des entreprises commerciales. . (Guevara E, 1998, P : 91)

**❖ la radio communautaire ou régionale :**

Il existe une multitude des définitions de la radio communautaire. Le terme de *radio communautaire* suppose que le titre de propriété et de contrôle de la station est clairement et indiscutablement entre les mains de la communauté

dont elle défend les intérêts. Ce type de radio est un moyen de communication sans but lucratif qui appartient à une communauté particulière qui la gère, en général, par le biais d'une société, d'une fondation, ou d'une association. Selon l'Association mondiale des radios communautaires, la radio communautaire est définie comme comportant trois principaux aspects: (Guevara E, 1998, P : 91)

- ❖ Celui d'une activité sans but lucratif ;
- ❖ Contrôlée par la communauté qui en est propriétaire,
- ❖ Caractérisée par une participation massive de la communauté.

La radio communautaire est donc un organisme de communication indépendant, à but non lucratif, à propriété collective, géré et soutenu par la communauté. Elle est un outil de communication et d'animation qui a pour but d'offrir des émissions de qualité, répondant aux besoins d'information, d'éducation, de développement et de divertissement de la communauté dont elle est issue.

#### **4. L'histoire de la radio communautaire ou régionale :**

C'est en Amérique latine qu'on a eu lieu, il y a 50 ans, les toutes premières expériences qui ont abouti à la forme actuelle de la radio communautaire. A ses débuts, deux associations distinctes ont utilisé la radio pour accroître leur influence et contribuer au développement de leurs communautés. Il s'agit de la radio SUTATENZA en Colombie, créée en 1947 par le père Joaquin SALCEDO, dans le village Andin de Sutatenza et de la radio des mineurs en Bolivie connue sous l'appellation des « voix des mineurs » (Fraser C, 2009, P :273). Ces expériences en Bolivie et en Colombie ont inauguré une tendance, même si le concept de radio communautaire a beaucoup évolué de nos jours. Les radios des mineurs en Bolivie se sont développées dans des décennies marquées par l'affrontement idéologique entre le racisme et le Capitalisme. Il s'en suit que leur objectif principal était d'unir les mineurs pour la revendication



des conditions de travail meilleures et plus équilibrées. Ces radios étaient, en général, considérées comme des radios des syndicats, quand bien même c'étaient les mineurs eux-mêmes qui finançaient l'achat des matériels et les frais d'exploitation. » (Fraser C, 2009, P : 273)

Bien que l'Amérique latine ait été le terreau de ce concept, c'est en Europe que la radio communautaire a connu son essor, en se positionnant comme une alternative ou une voix critique face aux médias dominants. Les premiers défis lancés aux médias de service public contrôlés par l'Etat, remonte aux années 1960- 1970 lorsque les activités provocatrices ont illégalement investi les ondes tout en augmentant le nombre d'auditeurs qu'ils parvenaient à détourner des monopoles précieusement couvés par l'Etat.

En Afrique, l'instauration de la radio communautaire s'est transformée, dans un sens plus large, en revendication sociale après la fin du régime d'Apartheid en Afrique du Sud. Celle-ci a ouvert la voie à la démocratisation, à la décentralisation et à une forme d'ajustement structurelle ailleurs sur le continent. Le gouvernement kenyan a été le premier à répondre favorablement à la proposition de l'UNESCO de créer une radio communautaire. En mai 1982, la radio communautaire de HOMA BAY, au bord du lac Victoria recevait un émetteur Mallard de 10 watts et d'autres équipements radios. . (Guevara E, 1998, P : 93)

#### ❖ **Les spécificités de la radio communautaire ou régionale :**

La spécificité de la radio communautaire est l'élément participatif et sa gestion par la communauté qu'elle sert. En effet, ces faits constituent l'élément clef des radios communautaires. A la différence des médias traditionnels, l'information dans une radio communautaire n'est pas traitée comme un fait isolé ou événement unique, elle fait plutôt partie intégrante d'un processus continu et en

devenir qui sert de terreau au changement et au développement de la communauté. Les divertissements, sont proposés sous forme d'expression culturelle, collective, plutôt que présentés par des artistes sophistiqués, professionnels. L'éducation consiste davantage, ici, à partager les expériences et à échanger mutuellement des connaissances au sein de la communauté que d'écouter parler un expert ou un professeur. Pour la radio communautaire, ces concepts prévoient que : (Fraser C, 2009, P : 215)

- La communauté participe à l'élaboration des plans et des politiques de la radio, à la définition des objectifs, des processus de gestion et de la programmation.
- La communauté participe aux décisions concernant le contenu, la durée et les horaires des programmes.
- L'existence d'une interaction permanente entre les producteurs (émetteurs) et les récepteurs ; la radio, elle-même, jouant le rôle de principal canal ou médiateur dans cette interaction.
- La communauté participe à la création, à la gestion, à l'administration et au financement de station radio.
- La radio permette de démocratiser la communication et l'accès à l'information,
- Elle valorise les cultures locales.
- Sur le plan éditorial, les radios communautaires sont indépendantes du gouvernement central et local, des partis politiques, des entreprises commerciales et des institutions privées et religieuses en ce qui concerne l'élaboration des politiques des radios communautaires et la programmation. L'indépendance fait de la radio communautaire une vraie radio au service de la communauté. Elle permet à cette dernière de proposer à son public une information exacte et équilibrée. La partie

consacrée aux fonctions porte sur le rôle de la radio communautaire considérée comme reflet de l'identité et de la culture, source d'une diversité de voix, d'opinions, de programmes et de contenu des émissions. La radio communautaire a pour mission de remplir les fonctions suivantes :

- Refléter et promouvoir l'identité, la personnalité et la culture. Par cette fonction, la radio communautaire diffuse des programmes spécifiques de l'identité et de la personnalité de la communauté. Voilà pourquoi ses programmes sont essentiellement basés sur l'actualité locale qui est l'image dont la communauté se fait d'elle-même et renvoie aux autres. Elle traduit la manière dont la communauté et chacun des ses membres expriment leurs rêves, espoirs, pensées, parlent de leur passé et avenir. Les langues et les expressions locales sont la matière première qui nourrit la radio communautaire.
- Instaurer la diversité de vues et d'opinions de l'antenne.
- La radio communautaire, en s'ouvrant aux différents secteurs et populations de la communauté, instaure une diversité de voix et d'opinions à l'antenne. Il existe, en effet, des points de désaccord dans toutes les communautés.
- Ces désaccords résultent, dans la plupart des cas, de la différence des centres d'intérêts, d'ethnies, d'appartenance linguistique et religieuse ou encore d'une querelle antique. C'est dans ce cadre qu'intervient la mission de la radio communautaire, celle d'essayer d'animer une discussion en faisant ressortir les différents points de vue et tout en évitant de prendre parti.
- Offrir une diversité de programmes et de contenus
- La radio communautaire se propose d'offrir une diversité de programmes et de contenus, sous des formats et des styles variés parmi

lesquels : des émissions interactives, des causeries, des directes sur les réunions de la communauté

- La radio tient compte des préférences des auditeurs dans le choix des formats à retenir. Quant aux contenus, ils couvrent de nombreux sujets et reflètent également les aspirations et les besoins du public. Il est pour l'essentiel, fonction de mode de vie, des ressources de la communauté et des difficultés auxquelles elle est confrontée.
- Favoriser un large dialogue et le développement de la démocratie.
- L'invention de la démocratie revient aux Grecs antiques qui menaient les débats politiques sur la place publique. Il s'agissait des réunions ouvertes à tous, auxquelles quiconque le souhaitait pouvait exprimer son point de vue. Aujourd'hui, suite au nombre des citoyens, cette exercice devient purement et simplement impossible.
- Les distances s'installent, et une fois élus, les hommes politiques limitent leurs contacts avec les lecteurs et prennent des décisions sans consulter ces derniers.
- La radio communautaire a pour mission d'être une tribune indépendante ouverte aux échanges concernant les préoccupations et les décisions importantes pour la communauté. Cette démarche s'inscrit dans les processus de démocratisation actuellement en cours dans des nombreux pays, et dont le but est de rapprocher le plus possible la prise de décision démocratique des populations qu'elle concerne
- Promouvoir le développement et le progrès social.
- Les populations des communautés ont une vision fataliste de leurs situations. Elles ont toutes une perception individuelle sur laquelle aucun développement ne peut reposer. Elles doivent concevoir une approche collective des réalités locales et des moyens qui permettraient de les

améliorer. La radio communautaire constitue une tribune idéale pour mener ces genres de débats et faire jaillir un sentiment collectif sur la situation.

- Stimuler la bonne gouvernance.
- Dans les communautés défavorisées, les autorités locales et les hommes politiques prennent facilement l'ascendance sur leurs citoyens ; qu'il s'agisse d'individus ou de groupes parce que marginalisés ou opprimés, n'ont aucune voie de recours. Les radios communautaires aident ainsi les populations à faire respecter leurs droits en leur offrant une tribune pour exposer leurs griefs, donner la parole aux « sans voix ».

Au sein des nombreuses sociétés traditionnelles, les femmes et les jeunes, de même que les minorités ethniques et linguistiques sont presque toujours tenues à l'écart des affaires de la communauté. Et pourtant, aucune communauté ne peut connaître le développement sans la participation des femmes, des jeunes et des groupes minoritaires. Pour l'UNESCO, la radio communautaire a pour rôle, ou mieux but, d'accorder la parole à ceux qui en sont privés, de servir de porte-voix aux populations marginalisées ; elle se situe au cœur du processus de communication et de démocratisation des sociétés. (Fraser C, 2009, P : 273).

### **5. La radiodiffusion et les TIC :**

La radiodiffusion a constitué, probablement, le premier media véritablement de masse et elle a profondément bouleversé la société à l'époque de son apparition. Son impact dans la société est indiscutable, elle a changé plusieurs aspects communicationnels de la société. Etant donné que l'Internet par le biais des TIC est venu aussi comme un moyen de communication qui vise à faciliter l'échange des informations entre les membres de la société. L'intégration massive de l'Internet dans les instances de la masse media, en particulier la radio a commencé durant les années 2000s à travers la BBC (british broadcasting

coopération). L'arrivée de la web 2.0 a mis l'accent sur les interactions humaines à travers la création des programmations basées sur les réseaux sociaux qui nécessitent les interactions à distance par exemple le Facebook, Twitter, Instagram et Gmail.

La BBC a lancée la BBC en ligne depuis 199, mais ne l'a officiellement lancée qu'en décembre 1997, à la suite de l'approbation du gouvernement de financer le service avec les revenus de la licence TV. Le lancement de la BBC en ligne a vu l'intégration massive de l'usage de l'Internet, des portables, ordinateurs et des caméras dans la diffusion des informations par les grands piliers de la masse media comme la radiodiffusion. Cette intégration a nécessité en quelque sorte une forte utilisation des TIC dans le monde de la radiodiffusion, nous trouvons maintenant l'usage des pages Facebook pas mal des stations radios qui servent à diffuser les informations au grand public.

A partir des années 2000s le monde de la radiodiffusion a été change par l'arrivée de la Smartphone. L'utilisation des récepteurs comme le poste récepteur radio a diminuée après l'arrivée des Smartphones qui ont nécessités l'accessibilité aux stations des radios à travers les applications fondées par le biais de l'Internet. (Rieffel, R, 2010, P : 16).

## **6. La radio diffusion en Algérie :**

C'est en 1956 en pleine lutte de libération nationale, que la radio Algérienne indépendante verra le jour. «La voix de l'Algérie combattante» dont la diffusion est entamée le 16 décembre de la même année à partir de la région frontalière (Nador) entre l'Algérie et le Maroc, constituait la voix de l'Algérie qui contrecarrait la propagande mensongère, diffusée par les médias de l'Etat colonial. (<http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le : 16/05/2019) Après l'indépendance, l'équipe journalistique et technique chargée des

programmes de « la Voix de l'Algérie Combattante » à sa tête le journaliste et militant feu Aissa Messaoudi a réussi à relever le défi en assurant la continuité de la diffusion des programmes de la radio et de la télévision, suite au départ collectif du personnel français. Le drapeau français a été remplacé par celui de l'Algérie le 28 octobre 1962 alors que notre pays s'apprêtait à célébrer l'anniversaire du déclenchement de sa révolution et ce, pour la première fois de l'ère de l'indépendance. Cette action hautement symbolique est considérée aujourd'hui comme la date du recouvrement de la souveraineté nationale sur l'audiovisuel en Algérie. Placées sous l'autorité du Ministère de l'information sur la base du décret du 1<sup>er</sup> aout 1963, la radio et la télévision se sont vues assignées la mission de service public. La radio Algérienne assura dès lors des programmes en deux langues nationales (Arabe et Tamazight) ainsi que les langues étrangères (Français, anglais et espagnole) (<http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le : 16/05/2019)

#### ❖ **La restructuration de la radio algérienne :**

En 1986, l'établissement de la radio et la télévision Algérienne (RTA) a fait l'objet d'une restructuration qui a engendré la création de quatre entreprises autonomes :

- L'Entreprise nationale de radiodiffusion sonore (ENRS).
- L'Entreprise nationale de télévision (ENTV).
- L'Entreprise nationale de production audiovisuelle (ENPA)
- L'Entreprise nationale de télédiffusion (ENTD).

A l'instar des autres entreprises, issues de la restructuration de la RTA, l'Entreprise nationale de radiodiffusion sonore jouissait d'une indépendance aux plans organisationnel et financier, ce qui lui a permis de développer ses propres

moyens de production et d'améliorer les conditions d'exercice de la mission de service public. La Radio Algérienne est passée au statut d'établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) par décret exécutif n° 91-102 du 20 avril 1991. Un cahier des charges définissant les missions de la radio Algérienne est publié également en avril 1991.

Ayant pour mission d'informer par la diffusion ou la retransmission de programmes radiophoniques se rapportant à la vie nationale, régionale, locale ou internationale, la radio Algérienne est chargée également de promouvoir la communication sociale et la protection de l'identité nationale dans toute sa diversité. La radio Algérienne a lancé depuis 1991 son plan de diversification de ses programmes et de redéploiement géographiques et ce, grâce au réseau de ses radios locales et thématiques, ce qui lui permet en 2012 de totaliser 55 chaînes radiophoniques, dont 3 chaînes nationales diffusant en 3 langues : la Chaîne 1 en Arabe, la Chaîne 2 en Tamazight et la Chaîne 3 en Français. Quatre chaînes thématiques : Radio Coran, Radio Culture, Jil Fm et Radio Algérie Internationale (RAI) qui diffuse en 4 langues (l'Arabe, le Français, l'Anglais et l'Espagnol). Et 48 radios locales. (<http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le : 16/05/2019).

Au plan technique il a été procédé à une large opération de renouvellement et de modernisation des équipements et d'outils de travail permettant à la radio Algérienne d'être au diapason et au même niveau de ce qui existe à l'échelle internationale. La numérisation des studios et des moyens de production a connu également un développement et une avancée considérable laissant possible l'achèvement de cette opération vers la fin de l'année en cours (2012). Etant convaincue que la maîtrise de la qualité des programmes ne peut être que si elle est accompagnée d'un plan de formation et de perfectionnement, la radio Algérienne a inauguré en avril 2012 le centre de formation de Tipaza



assurant ainsi, plusieurs sessions de formation et de perfectionnement au profit des journalistes et de plusieurs corps de personnels exerçant le métier de la communication radio. (<http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le : 16/05/2019).

### **Synthèse du chapitre :**

Vu que notre étude pratique s'effectuera au sein d'une institution de la radiodiffusion, alors nous avons jugés nécessaires d'exposer les informations relatives à cette notion de la radiodiffusion, qui est directement liée à notre terrain d'étude. Grace aux éléments de ce chapitre présent, nous avons pu comprendre l'émergence de cette notion et son évolution, afin de nous familiariser avec son histoire et développement dans la société et dans le monde du travail. Ce chapitre, a exposé également les différents types des stations de radio, qui existent dans le monde, et cela nous a permis à saisir le mode de fonctionnement et d'organisation qui se trouve au de cette institution.



## **CHAPITRE V : La performance : Notions et significations (Intellectuelle et sociale)**

### **Préambule :**

1. Définition de la performance
2. Performance intellectuelle
3. Concept de la performance des employés au sein du travail
4. Les déterminants personnels de la performance sociale
5. La mesure de la performance au sein du travail

### **Synthèse du chapitre :**

**Préambule :**

Dans ce chapitre, nous allons évoquer le concept de la performance qui est notre deuxième variable d'étude. Nous allons commencer par la définition étymologique de ce concept, en suite nous allons évoquer les deux concepts de la performance qui sont envisagés directement par notre recherche scientifique, à savoir le concept de la performance sociale et le concept de la performance intellectuelle. Nous évoquerons également, la vision portée vers le concept de la performance dans le monde du travail afin de cerner bien son importance et rôle, dans la réalisation des taches des employés.

**1. Définition de la performance :**

Etymologiquement le mot performance vient du verbe anglais « to perform » lui-même issu du vieux « performer » qui signifie accomplir. (Ecosip Economique, 2005, P : 56)

La performance est un concept englobe et intégrateur, donc, difficile à définir de façon précise. Selon la majorité des écrits consultés, il existe plusieurs définitions conceptuellement acceptables mais distinctives de la performance selon le domaine touche et le contexte d'utilisation. Comme le souligne saucier : « la notion de la performance doit donc, elle aussi être précisé a chaque fois que l'on veut l'utiliser. (Voyer P, 2009, P : 84).

La définition de la performance peut se placer sur un continuum partant des considérations les plus opératoires jusqu'aux plus abstraites, à un pôle de continuum partant des considérations, on peut considérer la performance comme une valeur ajoutée à un état initial (l'amélioration de la qualité du service, l'augmentation de l'achalandage, etc.) comme l'atteinte d'un résultat minimum recueil ou acceptable (par exemple la suivie ou le maintien d'un statut) ou comme la réduction du non désirable (la réduction de perte de temps, des erreurs, des couts, etc. ) . La performance peut être la réponse au besoin ni plus

(couteux) ni moins (suffisant) en terme de quantité, de qualité, de cout et de temps, à l'autre pôle de continuum, la performance peut représenter la juxtaposition de l'efficience, de l'efficacité, du bien fondé d'une organisation. (Voyer P, 2009, P : 84).

## **2. Performance intellectuelle :**

Le concept de performance intellectuelle au travail est particulièrement étudié dans les travaux de gestion des ressources humaines, de comportement organisationnel, sociologie du travail et de psychologie organisationnelle et industrielle, sans pour autant être clairement défini, conceptualisé et sans pour autant produire des résultats empiriques exploitables. Ce paradoxe s'explique probablement par la nature des travaux académiques qui ont été conduits jusqu'à présent sur le concept de performance individuelle et intellectuelle au travail. Les travaux de recherche se sont focalisés, d'une partie, sur les techniques de mesure de la performance individuelle, telles que l'évaluation par les supérieurs, ou encore, en fonction d'indices de productivité, de qualité de service, de délai de production, de livraison, etc., d'autre part, sur les conséquences directes et indirectes de la performance, telles que l'absentéisme, le renouvellement, la rotation, les rétributions salariales, les promotions, etc., enfin, sur les déterminants individuels de nature psychologique (motivation, implication, satisfaction, etc.). (Cadin, Guérin et al, 2012, 327)

### **❖ La confiance interpersonnelle :**

La confiance interpersonnelle, avec son corollaire la défiance, semble jouer un rôle déterminant dans la formation de la performance au travail. En effet, l'analyse de la littérature révèle que la confiance interpersonnelle qui représente la confiance entre les salariés et son supérieur hiérarchique immédiat

ou entre les salariés et les dirigeants, agit sur la performance au travail et plus largement sur les attitudes au travail. Les résultats d'études empiriques soulignent que la confiance dans les supérieurs hiérarchique agit positivement sur la performance et la satisfaction au travail. Les travaux de base sur cette question dévoilent une relation positive et significative entre la confiance dans les supérieurs hiérarchiques et la satisfaction d'une partie, et les comportements innovants d'autre partie. Les conclusions d'études menées confortent ses résultats : un lien positif apparaît entre la confiance envers le chef et la satisfaction du travail. Dans la même lignée, d'autres études montrent que la confiance agit sur l'absentéisme, l'intention de quitter l'entreprise, la satisfaction et la performance au travail. De même, une étude dans le domaine du sport révèle que la confiance dans le coach améliore la performance de l'équipe, la confiance dans le supérieur hiérarchique agit sur la satisfaction au travail et sur la performance au travail. (Borman W C et Motowildo S J, 1997, P : 89)

**❖ Les modelés de la performance au travail (les théories de la performance au travail):**

La littérature sur la performance a été marquée par des modèles génériques applicables aux différents contextes comme par des modèles spécifiques à des domaines précis ; militaire ou sportif par exemple. Or, les principaux modèles ayant tenté de cerner la performance sous ses différentes facettes restent le modèle multifactoriel de Campbell (1990) et le modèle de Borman et Motowildo (1993).

**7. Le modèle multifactoriel de Campbell :**

Ce modèle a été développé pour la première fois dans le domaine militaire avant d'être revisité pour s'adapter aux différents contextes. Il s'agit de l'un des

premiers modèles ayant abordé la performance en développant huit facteurs qui la constituent. Ces dimensions, ou facteurs, présentent trois grandes caractéristiques. Elles sont génériques, universelles et indépendantes (Charles-pauvers et al, 2007). Le tableau suivant résume ces différentes dimensions comportementales d'après Charles-pauvers et al (2007). (Campbell J P, McCloy R A, 1993, P : 109)

<b>DIMENSION COMPORTEMENTALE</b>	<b>SIGNIFICATION</b>
Les compétences dans les tâches spécifique à l'emploi	Niveau de compétence avec lequel un individu exécute les tâches techniques spécifiques à son emploi.
Les compétences dans les tâches non spécifiques à l'emploi	Capacité à maîtriser les tâches communes à plusieurs emplois de l'organisation. Cette aptitude relève des compétences à la polyvalence et l'adaptabilité.
La communication écrite et orale	Capacité à communiquer clairement et efficacement oralement, ou par écrit.
Les efforts au travail	Capacité à démontre des efforts supplémentaires et à travailler efficacement dans des conditions difficile (motivation à réaliser les tâches assignées avec énergie, intensité et persistance)
Le maintien d'une discipline personnelle	Aptitude à éviter les comportements négatifs ou contreproductifs (ex. l'infraction aux règles internes,

	absentéisme, manque de ponctualité)
La facilitation de la performance de l'équipe et des collègues	Cette qualité relève de l'aptitude d'une personne à soutenir, à aider et à développer les collègues et à concourir à l'unité d'équipe en contribuant à son fonctionnement collectif.
La supervision	L'aptitude à influencer les personnes subordonnées par des interactions en face à face. Cette compétence relevée des qualités du leader exprimées par l'individu ou observés dans son art de manager une équipe

Source: Koopmans et al (2011).

La performance individuelle au travail peut donc être appréhendée par le biais de ces différents facteurs. Cette modélisation a constitué le point de départ pour d'autres modèles de la performance au travail dont le plus important reste celui de Borman et Motowildo (1993).

❖ **Le model bidimensionnel de Borman et Motowildo (1983) :**

Ce deuxième modèle distingue entre deux dimensions essentielles quant à la composition de la performance individuelle et intellectuelle. Il s'agit de la performance dans la tâche et de la performance contextuelle. Motowildo (2003 : 46) définit la performance dans la tâche comme étant « la valeur totale attendue des comportements d'un individu sur une période de temps pour la production des biens ou des services de l'organisation ». Cette performance est relative aux différentes tâches réalisées par les individus en vue d'atteindre des objectifs prescrits.



La performance contextuelle quant à elle, renvoie à la valeur totale attendue des comportements d'un individu sur une période de temps pour maintenir et améliorer le contexte psychologique, social et organisationnel du travail (Motowildo, 2003). L'objectif de cette deuxième dimension est, donc, d'améliorer l'efficacité et l'efficience organisationnelles par la promotion de comportements productifs dans les milieux de travail.

Borman et Motowildo distingue entre cinq dimensions de la performance contextuelle à savoir ; (Borman W C et Motowildo S J, 1997, P : 99-109)

- ❖ Persister avec enthousiasme et déployer des efforts pour accomplir ses tâches avec succès ;
- ❖ S'engager volontairement dans des tâches et activités qui ne font pas formellement partie de son travail ;
- ❖ Aider et coopérer avec les autres ;
- ❖ Suivre les règles et les procédures organisationnelles ;
- ❖ Approuver, défendre et soutenir sincèrement les objectifs organisationnels.

### **3. Concept de la performance des employés au sein du travail :**

De nos jours, la littérature distingue entre quatre grandes dimensions de la performance au travail. Outre la performance dans la tâche et contextuelle telles que développées précédemment, deux autres dimensions sont venues caractériser la performance des individus : la performance adaptative et les comportements contreproductifs. L'attention portée au comportement contreproductif, défini comme un comportement nuisible au bien-être de l'organisation, a augmenté au cours des dernières années. Il inclut des comportements tels que l'absentéisme, le retard au travail, le comportement hors travail, le vol et la toxicomanie (Koopmans et al, 2011, P 78).

Rotundo et Sackett (2002) ont conclu que le comportement contre-productif devrait être distingué comme la troisième grande dimension de la performance

individuelle au travail (en plus de la performance dans la tâche et contextuelle). L'intérêt porté à cette dimension se justifie par la nécessité de repérer les comportements susceptibles de freiner ou de retarder la performance au travail. Ces comportements constituent un dysfonctionnement qui nuit aux performances humaine et organisationnelle.

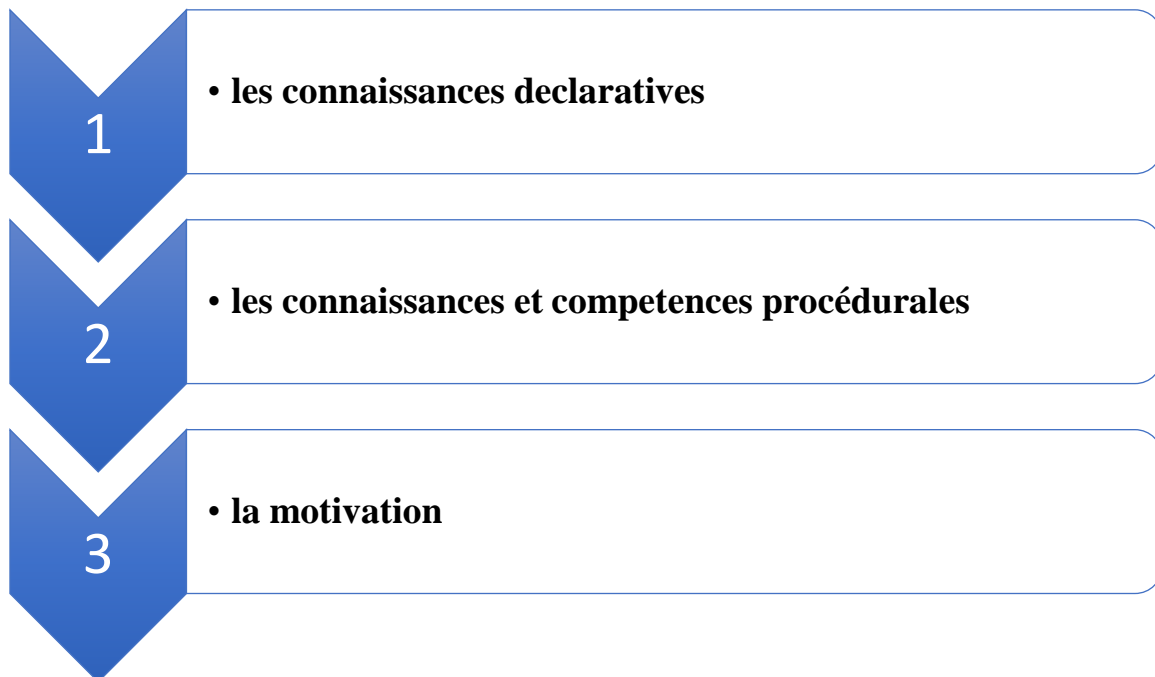
La dernière dimension de la performance renvoie à celle adaptative. Griffin et Parker (2007) la définissent comme étant la capacité d'un employé à s'adapter aux changements dans les rôles de travail ou dans le système de travail. Cette dimension adaptative n'a pas fait l'objet des modélisations antérieures de la performance au travail. Or, en raison des environnements de travail changeants et dynamiques, le besoin en employés adaptatifs est devenu de plus en plus important (Pulakos et al. 2000 ; Smith et al. 1997, P : 102).

#### **4. Les déterminants personnels de la performance sociale :**

Sur le plan individuel, Campbell (1990) distingue entre trois grands déterminants de la performance : les connaissances déclaratives, les connaissances et compétences procédurales et la motivation. La connaissance déclarative comprend la connaissance des faits, des principes, des buts et du soi. Elle est supposée être fonction des capacités, de la personnalité, des intérêts, de l'éducation, de la formation, de l'expérience et des interactions aptitude-traitement d'une personne. Les connaissances et compétences procédurales comprennent les habiletés cognitives et psychomotrices, les habiletés physiques, les compétences en gestion de soi et les compétences interpersonnelles. Les prédicteurs des connaissances et des compétences procédurales sont à nouveau les capacités, la personnalité, les intérêts, l'éducation, la formation, l'expérience et les interactions entre l'aptitude et le traitement, ainsi que la pratique. La motivation comprend le choix à effectuer, le niveau d'effort et la persistance de l'effort. Les différences individuelles en termes de motivation peuvent être dues

à des différences dans les traits de motivation mais aussi à des différences dans les compétences de motivation (Kanfer & Heggestad, 1997). Les traits de motivation sont étroitement liés aux constructions de personnalité, mais ils sont plus étroits et plus pertinents pour les processus de motivation, c'est-à-dire l'intensité et la persistance d'une action. D'après Sonnentag et Frese (2005), il existe une relation forte entre la capacité cognitive et la performance au travail. Les personnes ayant des capacités cognitives élevées obtiennent de meilleurs résultats que les personnes ayant de faibles capacités cognitives dans un large éventail d'emplois différents.

Ces auteurs supposent un mécanisme sous-jacent de capacité cognitive aidant à acquérir des connaissances et des compétences professionnelles qui ont un impact positif sur la performance au travail. Cette perspective des différences individuelles est intéressante à prendre en compte dans le recrutement du capital humain afin de maximiser la performance individuelle au travail. ). (Campbell J P, McCloy R A, 1993, P : 190)



### **Performance au travail**

#### **❖ Les déterminants organisationnels de la performance :**

Contrairement aux déterminants individuels, la perspective organisationnelle de la performance renvoie aux facteurs du milieu du travail qui peuvent venir faciliter ou freiner la performance des individus. Le modèle de Hackman & Oldham (1976) constitue une bonne illustration de la première catégorie de facteurs, notamment ceux qui facilitent et encouragent la performance au travail. Dans ce modèle, Hackman et Oldham ont supposé que les caractéristiques du travail (La diversité des compétences, l'identité des tâches, l'importance des tâches, l'autonomie, le feedback) influent sur les états psychologiques critiques (sens de l'expérience, responsabilité éprouvée pour les résultats du travail, connaissance des résultats des activités de travail) qui, à leur tour, ont un effet sur les résultats personnels et professionnels, y compris la performance au travail. Les approches de la deuxième catégorie mettent l'accent sur les facteurs qui nuisent aux performances.

Dans la théorie des rôles (Kahn et al, 1964), l'ambiguïté des rôles et les conflits de rôles sont conceptualisés comme des facteurs de stress. Ainsi, les contraintes organisationnelles comprennent les facteurs de stress tels que le manque d'informations nécessaires, les problèmes de machines et de fournitures ce qui impacte directement la performance au travail.

Sonnentag et Frese (2005) concluent que, dans une perspective organisationnelle, les facteurs d'amélioration de la performance (par exemple, le contrôle au travail, les tâches significatives) jouent un rôle plus important que les facteurs de stress. Autrement dit, le manque de caractéristiques positives dans la situation de travail telles que le contrôle au travail menace la performance plus que la présence de certains facteurs de stress.

### **5. La mesure de la performance au sein du travail :**

Puisque l'environnement des entreprise est dynamique et que le succès dépend de l'évolution des besoins de toutes les parties prenantes, une organisation ne peut construire un système de mesure de performance autocentré et doit donc évaluer la performance d'un point de vue externe en interagissant avec les clients, les fournisseurs et les autres parties prenantes. Ces mesures doivent être utilisées de manière à permettre le développement des compétences qui seront valorisées dans l'avenir, grâce à un cycle continu d'innovation et d'apprentissage. En réalité, c'est l'objectif essentiel et final d'un bon système de mesure de la performance.

(Kanji, 2002). Dans ce sens, une gestion efficace dépend de la mesure objective de la performance et es résultats. La première condition pour améliorer, et finalement atteindre, l'excellence organisationnelle, est de mettre en place un système de mesure de la performance (Kanji, 2002, P : 87). Diverses mesures de la performance au travail ont été utilisées au cours des dernières décennies (Campbell et al. 1990, Viswesvaran et al. 1996, P :98). A titre

d'exemple, des échelles d'évaluation, des tests de connaissances professionnelles, des échantillons d'emplois pratiques et des dossiers d'archives ont été utilisés pour évaluer le rendement au travail (Campbell et al. 1990, P105 :).

À partir de ces options de mesure, les cotes de rendement (par exemple, les évaluations par les pairs et les superviseurs) sont le moyen le plus fréquent de mesure de la performance au travail (Viswesvaran et al. 1996, P : 102). Souvent, des critères «objectifs» tels que les chiffres de vente et les enregistrements de production sont demandés. Cependant, même ces critères impliquent des jugements subjectifs dont le type spécifique de critères représente la performance (Campbell, 1990) et ne sont, donc, pas parfaits, tout comme les autres mesures de la performance. La performance individuelle au travail est un construit latent qui ne peut pas être mesuré directement. Ainsi, développer des indicateurs à partir des différentes dimensions susmentionnées pourra être efficace dans la mesure de la performance au travail.

En se référant aux quatre dimensions de la performance, Koopmans et al (2011) ont développé une série d'indicateurs qui peuvent servir dans sa mesure. En effet, une revue de 17 modèles génériques et de 18 modèles spécifiques de la performance leur a permis d'identifier des indicateurs de la performance individuelle au travail. Le tableau suivant présente les différents indicateurs repérés :

<i>DIMENSION</i>	<i>INDICATEUR</i>
Performance dans la tâche	réaliser les tâches assignées, la quantité de travail, la qualité du travail, Les compétences professionnelles, la connaissance du travail, le maintien des connaissances

	à jour, travailler avec précision, planifier, organiser, administrer, prendre des décisions, résoudre des problèmes, communiquer oralement et par écrit, assurer le suivi et le contrôle des ressources.
Performance contextuelle	Tâches supplémentaires, effort, initiative, enthousiasme, attention au devoir, ingéniosité, persévérance, motivation, dévouement, pro activité, créativité, coopération et aide aux autres, politesse, communication efficace, relations interpersonnelles, engagement organisationnel.
Performance adaptative	Générer de nouvelles idées novatrices, adapter les objectifs et les plans à la situation, apprendre de nouvelles tâches et technologies, être flexible et ouvert aux autres, comprendre d'autres groupes ou cultures, faire preuve de résilience, rester calme, analyser rapidement, agir de manière appropriée

Comportements contreproductifs	Comportement hors tâche, pauses trop nombreuses ou trop longues, absentéisme, plaintes, retards, tâches incorrectes, accidents, insultes ou bavardages à propos des collègues, combats ou disputes avec des collègues, mépris de la sécurité, abus de privilèges, agression, vol.
-----------------------------------	---

Source : Koopmans et al (2011).

Les indicateurs développés dans le cadre de cette approche restent génériques et peuvent ne pas s'adapter à toutes les situations. En effet, la mesure de la performance est toujours pratiquée suivant des objectifs. C'est ces derniers qui vont déterminer lesquels de ces indicateurs seront les plus appropriés et ainsi concevoir des mesures objectives de la performance au travail. Au meilleur de notre connaissance, aucun système de mesure généralisable n'a été développé jusqu'à présent.

La mesure de la performance constitue une confrontation des objectifs organisationnels avec les résultats atteints afin d'évaluer les points forts et à améliorer. Puisque la performance dans la tâche est spécifique pour chaque emploi, il est difficile de concevoir un système de mesure générique. Motowidlo et Schmit (1999) soulignent la caractéristique « unique » des emplois puisque les missions des salariés peuvent être variées et redéfinies à chaque fois et il en est du même pour leurs responsabilités à exercer dans des équipes de travail différentes ce qui rend les exigences très évolutives.



Par conséquent, les outils de mesure de la performance dans la tâche sont difficilement généralisables. Or, la performance contextuelle est supposée être évaluée de manière identique quel que soit l'emploi analysé puisque les épisodes comportementaux qui améliorent l'environnement social et psychologique sont susceptibles d'être très similaires d'une organisation à l'autre (Charbonnier & Silva, 2007).

Ainsi, les indicateurs susmentionnés peuvent servir de base au développement d'une échelle de mesure de la performance contextuelle. Les changements dans l'environnement du travail font de la performance adaptative un outil incontournable au service de la mesure de la performance au travail. En effet, les indicateurs de la performance adaptative sont très intéressants à tenir en compte lors du développement d'un système de mesure de la performance humaine.

Quant aux comportements contreproductifs, certes cette dimension n'est pas très reconnue dans la littérature, mais il reste intéressant pour l'entreprise de l'évaluer afin d'estimer les coûts cachés liés au capital humain. En effet, la performance n'est pas toujours corrélée à la création de valeur mais aussi à la réduction et à l'optimisation des coûts.

### **Synthèse du chapitre :**

La notion de la performance est une notion pluridisciplinaire et aussi très vaste qui nécessite une compréhension d'un ensemble des théories relative à cette notion. A travers ce chapitre présent nous avons tenté à décortiquer cette notion a fin de la maîtriser étant donné que c'est elle notre variable dépendante. Nous avons pu présenter sa définition et ses éléments clés, qui peuvent nous assister à comprendre son rôle dans le monde du travail. Par

ailleurs, nous avons évoqués les deux variables de la performance qui sont visées par notre étude ; à savoir la performance intellectuelle et la performance sociale afin de les comprendre et maîtriser théoriquement. Ce chapitre portait aussi comme objectif de mettre à la lumière les théories qui expliquent ce concept de la performance est comment elle est comprise dans le monde du travail, afin de bien cerner son importance au sein de l'institution de la radio Soummam de Bejaia dans la réalisation des taches de ces employés (techniciens).

# **CADRE PRATIQUE DE L'ETUDE**

## **CHAPITRE VI : présentation de l'organisme d'accueil**

### **Préambule :**

1. Histoire de la radio Soummam de Bejaia
2. Les objectifs de l'institution
3. La réduction
4. La fiche technique de la radio Soummam de Bejaia
5. Les ressources humaines de la radio Soummam de Bejaia
6. La répartition des taches

### **Synthèse du chapitre :**

**Préambule :**

Dans ce chapitre, nous allons passer à la présentation de l'organisme d'accueil, qui est la radio Soummam de Bejaia. Nous allons parler brièvement de son histoire, depuis sa création et son évolution. Nous allons aussi évoquer ses objectifs afin de bien comprendre sa mission en tant qu'une institution de la radiodiffusion. Nous évoquerons aussi les outils technologiques (TIC) qu'existe au sein de cette institution, pour pouvoir renforcer nos analyses concernant la représentation que porte les techniciens de la radio Soummam sur leurs performances intellectuelle et sociale. A la fin nous présenterons l'organigramme de cette institution.

**1. Histoire de la radio Soummam de Bejaia :**

Radio Soummam (en kabyle : Rradyu n Soummam), anciennement Radio Soummam (en kabyle : Rradyu n Şşumam), est une station de radio locale algérienne appartenant à la Radio algérienne. Elle a commencé à émettre le 19 août 1996, grâce à la volonté du gouvernement algérien de doter la région Kabyle d'une station radiophonique pour exaucer le souhait de la population locale autant que les autres régions du pays qui étaient elles aussi dotées de radios locales. La Radio Soummam qui occupait les locaux de l'ancien Musée de la capitale des Hammadides dans un site panoramique qui donne directement sur le port de la ville et la Méditerranée s'est dotée d'un nouveau siège inauguré par le ministre de la communication le 12 janvier 2016 situé au boulevard Karim Belkacem. La Radio Soummam propose quotidiennement à ses auditeurs une vingtaine de rendez-vous d'information traitant de tous les sujets en rapport direct avec le citoyen dans différents domaines. (<http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le : 16/05/2019).

## 2. Les objectifs de l'institution :

Elle est la source d'information et de divertissement des milliers d'auditrices et d'auditeurs qui suivent et interviennent dans les émissions et les autres rendez-vous quotidien ou hebdomadaire que leur propose. La Radio Soummam propose quotidiennement à ses auditeurs une vingtaine de rendez-vous d'information traitant de tous les sujets en rapport direct avec le citoyen dans différents domaines.

**Radio Soummam Bejaia** est une station généraliste d'expression qui fait partie de la **Radio** algérienne. Elle propose une programmation variée de services et de l'information. La station **Radio Soummam** est composée d'un groupe jeune, sérieux, dynamique et expérimenté. Le travail est un mode de répartition des tâches et des responsabilités partagée entre les membres du groupe ou chaque membre tiens un travail particulier. La chaine présente la qualité du travail productif discipliné. Vous retrouvez ici les informations, et **Écouter Radio Soummam Bejaia en direct live**

- Langue: Arabe, Kabyle
- Diffusion: 12h
- Création : 19 août 1996
- Site Officiel : [radio-bejaia.dz](http://radio-bejaia.dz)
- Page Facebook : [www.facebook.com/pages/Radio-Soummam](https://www.facebook.com/pages/Radio-Soummam)
- Fréquences : FM = 88.7 / 90.9
- Adresse : Rue, Youcef Bouchebah, (06) Bejaia / بجاية, 06000
- Tel : 213 - 34) - 21 - 99 – 98
- Ville de Bejaia
- Algérie

### **3. La réduction :**

.présentateurs et une dizaine de correspondants répartis sur les grands ensembles urbains de la wilaya de Bejaia mais aussi dans les wilayas limitrophes de Bouira, Tizi-Ouzou et Sétif. La rédaction, entièrement informatisée et reliée à l'Internet, propose aux milliers d'auditeurs pas moins de 18 rendez-vous d'information entre flashs, synthèses et journaux parlés auxquels s'ajoute la revue de presse quotidienne et le magazine d'information hebdomadaire consacré au traitement en profondeur de tous les sujets qui font l'actualité de la région durant la semaine. La jeune et dynamique équipe de la rédaction dont la moyenne d'âge ne dépasse pas la trentaine, produit aussi une dizaine d'émissions hebdomadaires spécialisées en rapport avec l'agriculture, la prévention routière, le forum, l'économie, le développement dans les communes, l'éducation, le sport, les questions juridiques, le consommateur...

. (<http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le : 16/05/2019)

### **4. La fiche technique de la radio Soummam de Bejaia :**

- Dénomination : Radio Soummam Bejaia
- Siège : Boulevard Karim Belkacem Bejaia 06000
- Date de créations : 19 Aout 1996 -
- Directeur : Menouchi Mohamed

#### **a) L'évolution du volume d'horaire des programmes :**

- ❖ 19 Aout 1996-05 Juillet 1998 / 04 h/j : de 09h00 à 13h00
- ❖ 06 Juillet 1998-20 Février 2004 / 08 h/j : de 09h00 à 17h00
- ❖ 21 Février 2004-04 Juillet 2006 / 12 h/j : de 09h00 à 21h00
- ❖ 05 Juillet 2006-04 Juillet 2007 / 12 h/j : de 07h00 à 19h00
- ❖ 05 Juillet 2007-24 Septembre 2009 / 12 h/j : de 07h00 à 00h00

- ❖ 24 Septembre 2009 au 10 Février 2016 / 13 h/j : de 06h55 à 20h00
- ❖ Du 11 Février 2016 à ce Jour / 17 h/j : de 06h50 à 00h00

**b) Décrochage avec les chaînes nationales et thématiques :**

- ❖ 00h00 à 02h00 / Radio Coran.
- ❖ 02h00 à 05h00 / Radio chaîne 01.
- ❖ 05h00 à 06h55 / Radio Coran.
- ❖ 06h50 début du programme local.
- ❖ 07h00 décrochage avec radio chaîne1 (JP).
- ❖ 07h35 décrochage avec radio chaîne2 (revue de presse).
- ❖ 13h00 décrochage avec radio chaîne2 (JP).
- ❖ 17h30 décrochage avec radio chaîne1 (Journal régional).
- ❖ 19h30 décrochage avec radio chaîne1 (JP).

**c) Les matériels techniques :**

- ❖ Studio de production (studio d'enregistrement et montage mixage).
- ❖ Studio de diffusion (lié à l'antenne via une baie de liaison TDA).
- ❖ Un réseau local de gestion de données équipé d'un logiciel de travail dédié à la diffusion et la conduction (NETIA).
- ❖ Un poste d'audition sur le Web (Streaming).
- ❖ Matériel mobile et portable. (<http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le : 16/05/2019)

**5. les ressources humaines de la Radio Soummam de Bejaia**

La radio Soummam de Bejaia dispose d'un effectif globale de 41 employés répartis comme suit:

10 Journalistes



03 animateurs

04 Réalisateurs

07 Techniciens

04 Chefs de Service

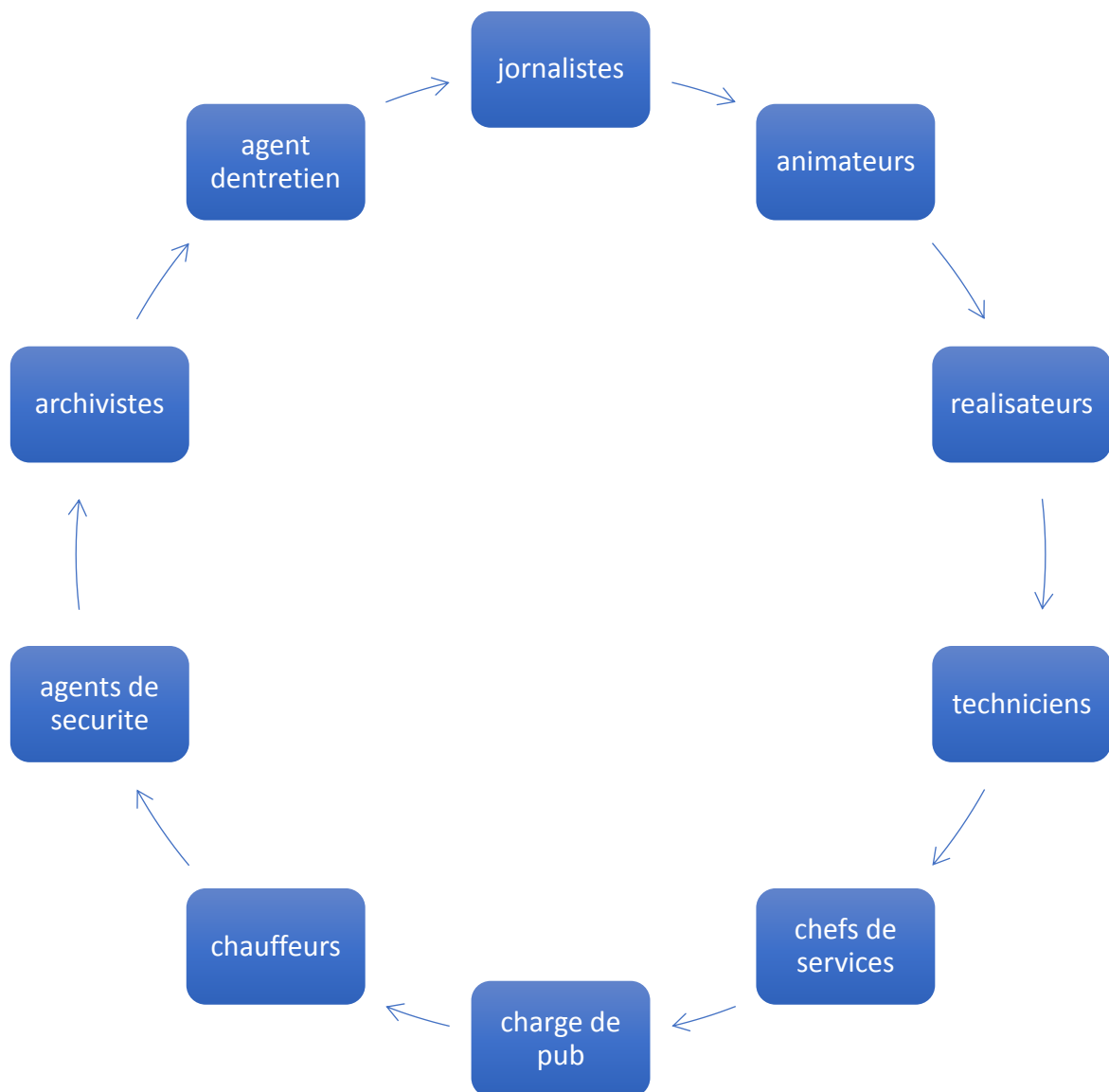
01 charge de Pub

03 Chauffeurs 04 Agents de Sécurité

02 Archivistes

01 Agent d'entretien

**Le circuit général des travailleurs de la radio Soummam de Bejaia**



**Source : fiche technique de la radio soummam de Bejaia**

Correspondants 05 (Daïras Kherrata, Souk El thenine, Sidi-Aich, El Kseur et Amizour). Collaborateurs 11 (02 rémunérés et 09 en partenariat avec les différentes directions). (<http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le : 16/05/2019)

## **6. La répartition des taches :**

### **a) la direction générale :**

La direction Générale a pour rôle d'assurer la gestion de la société et veille à

l'exécution des décisions qui sont prises par les supérieurs de la Radio Algérienne Générale et aussi les autorités de tutelle.

Le Directeur General est chargé notamment de veiller à l'exécution du budget tant en recettes, qu'en dépenses. Il dispose de la qualité d'employeur du personnel de la Radio Soummam en vertu du code de travail. Il assiste également aux réunions des organes délibérant. Il doit aussi présenter chaque année les états financiers au conseil et lui soumet un rapport de gestion faisant le point sur l'exécution des budgets et des programmes d'action. (La fiche technique de la radio Soummam de Bejaia, et le témoignage du secrétariat général de l'institution)

#### **b) La direction administrative et financière :**

##### **❖ Service comptabilité et finance:**

Son rôle est d'assurer la tenue courante comptes en comptabilité générale et en comptabilité analytique .il rassemble, coordonne et vérifie les données comptables .Il établit régulièrement et présente sous forme normalisée les documents comptables légaux: bilan annuel; compte de résultats, et toutes informations ponctuelles demandées par la direction. Il est également chargé d'assurer la gestion financière de l'entreprise dans le respect des procédures. Il cherche à optimiser la rentabilité financière, à repérer les risques d'exploitation, tout en évitant de mettre en péril l'équilibre générale de l'entreprise, et en respectant les engagements en particulier financiers de l'entreprise. (La fiche technique de la radio Soummam de Bejaia, et le témoignage du secrétariat général de l'institution)

##### **❖ La comptabilité :**

Coordonne les activités du service - participe à l'élaboration du budget et en

assure l'exécution et le contrôle ; est responsable de l'établissement des états financiers de fin d'année; reçoit le commissaire aux comptes, les auditeurs et les contrôleurs des impôts dont il est le principal interlocuteur coordonne et supervise l'ensemble de la comptabilité et analytique ; établit les déclarations fiscales et sociales périodiques et annuelles.

❖ **La finance :**

Coordonne et contrôle les activités du service participe aux négociations avec les banques sur les conditions des opérations; supervise le respect des échéanciers des fournisseurs supervise la programmation hebdomadaire de la trésorerie gère les réclamations avec les banques ,et le tableau de bord de son activité, risques d'émission de chèque sans provision ou avec une provision insuffisante, supervise la préparation des paiements aux partenaires et protège la société institutionnelle, participe à la mise en place le suivi des résultats et des performances financières et économique de l'entreprise. (la fiche technique de la radio Soummam de Bejaia, et le témoignage du secrétariat générale de l'institution)

❖ **Le service administratif et gestion du personnel :**

Ce service a pour but la préparation des projets de décisions qui concerne le personnel .Il assure la gestion administrative quotidienne du personnel et veille eu respect des procédures internes sous l'autorité avec le directeur Générale,

Pour ce faire, il doit :

- Participer à la préparation des éléments pour le calcul de la paie du personnel (heures supplémentaire, panier, astreinte, absence,)
- organiser les congés payés en accord avec les chefs de service - mettre à jour

les dossiers individuels du personnel ;

- établir les diverses déclarations obligatoires (déclaration d'embuches, d'accident de travail....) et tenir à jour les différents registres obligatoires. (La fiche technique de la radio Soummam de Bejaia, et le témoignage du secrétariat général de l'institution)

❖ **Secrétaire :**

Préparer une circulaire; rédiger des synthèses et des notes; diffuser des documents: ces quelques missions font partie des nombreuses activités des secrétaires administratifs. Située hiérarchiquement entre les adjoints et les attaches, cette fonction se caractérise par la connaissance et l'application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. □ les agents d'accueil animer et organiser l'espace d'accueil et l'information, mettre à jour les outils logistiques, effectuer des tâches administratives de base et actualiser l'affichage, les mises à la disposition du public. (La fiche technique de la radio Soummam de Bejaia, et le témoignage du secrétariat général de l'institution)

❖ **Les chauffeurs :**

Conduite du véhicule, obligatoirement sous le couvert d'un ordre de mission lors de déplacement hors de sa zone administrative d'affectation, contrôles réguliers du véhicule (niveau d'huile de liquide refroidissement de liquide de freins, de batterie etc.) et aussi veille et information du chef de service utilisateur principal du véhicule sur les besoins d'entretien régulier du véhicule. 7.3.

Service technique

**c) Service technique :****❖ Les techniciens :**

Sont chargé d' Installer , préparer , régler et faire fonctionner le matériel technique , d'enregistrement , d'édition et de reproduction pour enregistrer , montrer et reproduire les sons ou insérer le matériel pré enregistré sur bandes , disques , disques compacts , dispositifs sonores numériques et les transmissions en direct par micro, les émissions . Faire le montage des émissions et autres productions. (La fiche technique de la radio Soummam de Bejaia, et le témoignage du secrétariat général de l'institution)

**d) Service production :**

❖ **Les animateurs :** Sont chargés d'animer assidument une émission en direct pendant une tranche horaire, en respectant la ligne éditorial de la station, et sous la hiérarchie du directeur des programmes. L'animateur peut interdira dans une émission de flux ou de contenu.

❖ **Les Réalisateur :** Sont charges d'une ou plusieurs phases de la création et de la réalisation artistique, technique et organisationnelle d'une émission radio. Il participe à la préparation, à la mise en œuvre et/ou la finition de la prestation ou du produit. Principales activités: - Organisation administrative et technique -- Encadrer une équipe

- Collaborer avec une équipe plateau

- Mettre en place et régler le matériel de prise de son ou de sonorisation  
Dans le cadre de l'installation, les branchements et le rangement

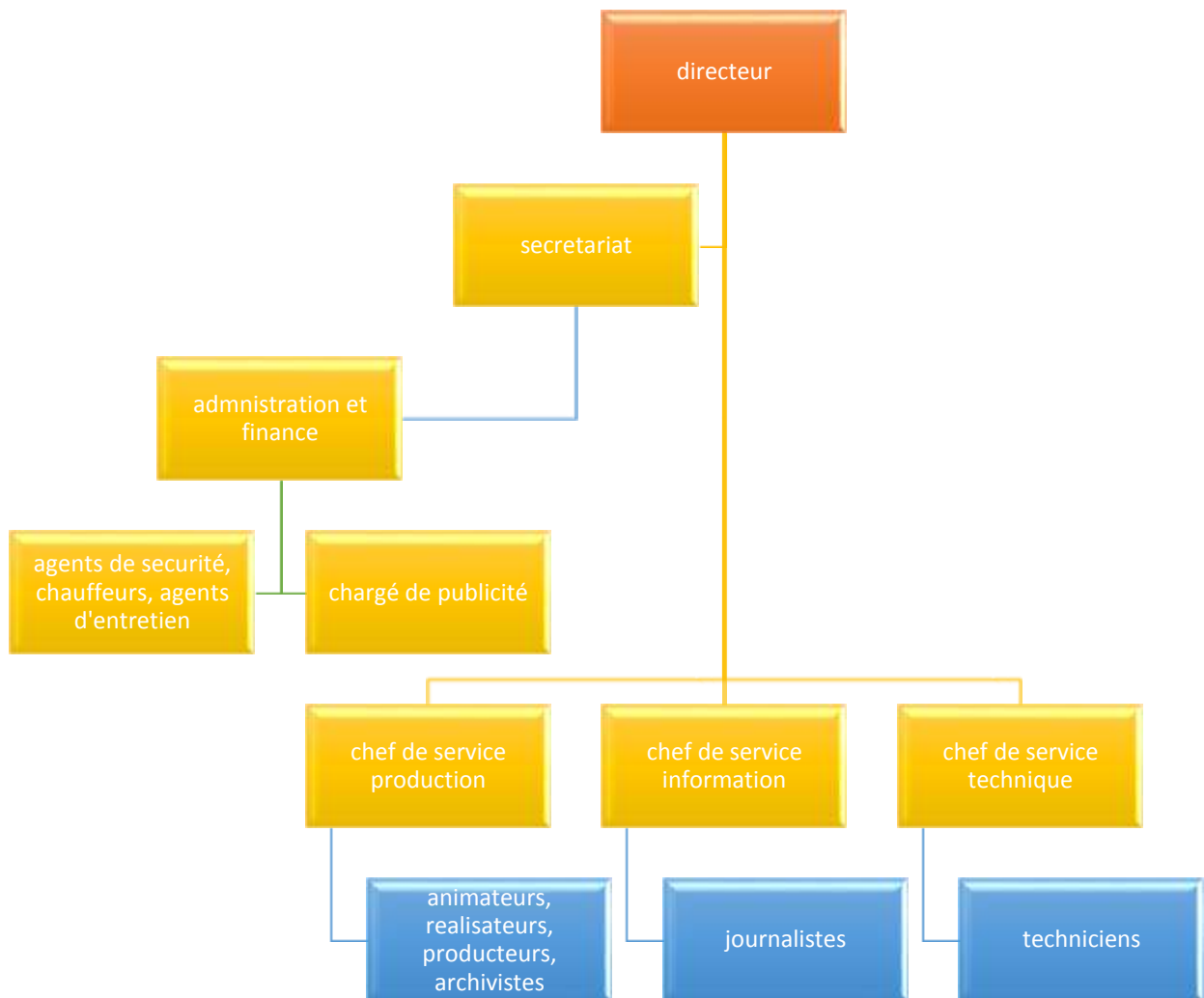
- Entretien le matériel

- Sonoriser un plateau de radio

**e) Les TIC au sein de la Radio Soummam de Bejaia:**

- ❖ les ordinateurs
- ❖ les téléphones fixes, Smartphones
- ❖ dictaphone
- ❖ NETIA
- ❖ NAGRA
- ❖ Consoles
- ❖ Microphones
- ❖ Ecouteurs
- ❖ Table de mixage
- ❖ Support de lecture
- ❖ Tablettes
- ❖ Wav lab.
- ❖ Adobe audition

**L'organigramme de la Radio Soummam de Bejaia :**





**Synthèse du chapitre :**

Dans ce chapitre, consacré aux informations relatives à l'organisme d'accueil, nous avons évoqué son histoire c'est-à-dire son émergence, évolution et son organisation, tout en montrant son image professionnelle et institutionnelle afin de nous familiariser avec notre terrain d'étude. Ce chapitre portait comme objectif d'évoquer les outils des TIC, qui sont souvent utilisés dans cette institution comme l'Internet, intranet, extranet, les logiciels de traitement des données et les consoles sophistiqués afin de nous accoutumer avec les jargons technologiques et matérielles utilisées dans cette institution. En dernier lieu, nous avons schématisé son organigramme, tout en essayant de montre la hiérarchie de cette institution de la radio Soummam de Bejaia.

## **CHAPITRE VII : la présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse :**

### **Préambule :**

1. Présentation des données de la première hypothèse
2. Analyse des résultats des données de la première hypothèse
3. Interprétations des résultats des données de la première hypothèse

### **Synthèse du chapitre :**

**Préambule :**

Dans ce chapitre, nous allons passer à la présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse, relative à la performance intellectuelle vis-à-vis l'usage des TIC chez les techniciens de la radio Soummam de Bejaia. Nous nous focalisons sur les visions que portent ces techniciens par rapport à l'usage des TIC, tout en mettant l'accent sur les tâches qu'ils effectuent au sein de cette institution (la radio Soummam de Bejaia).

**1. La présentation des données de la première hypothèse :**

Dans cette hypothèse nous faisons allusion à la contribution que porte l'usage des TIC à la compétence des techniciens, leur efficacité et efficacité, tout en se basant sur l'apport de l'usage des TIC sur la compréhension et réalisation de tâche chez les enquêtés de la radio Soummam. A cet effet, parlant de la performance intellectuelle nous faisons allusion à l'aspect individuel et intellectuel, tout en mettant l'accent sur la capacité intellectuelle et psychologique des techniciens de la radio Soummam vis-à-vis l'usage des TIC. C'est-à-dire comment l'usage des TIC peut jouer (contribuer) sur leur engagement professionnel, sur la maîtrise de leur tâche et sur leur efficacité et efficacité (le savoir-faire).

**a) Les données relatives à la première question, qui s'intéresse à la place occupée par les TIC, sur la performance intellectuelle des techniciens de la radio Soummam :**

A travers les entretiens que nous avons effectués auprès de nos enquêtés, nous avons récoltés un ensemble d'informations significatives, liées à la conception

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

que portent ces enquêtés vis-à-vis à la place occupée par les TIC dans leur performance intellectuelle. Les réponses que nous avons enregistrées, nous montrent que l'usage des TIC, dans la réalisation des tâches chez les enquêtés, est un élément indispensable dans cette institution.

La majorité des enquêtés avancent que l'usage des TIC contribue massivement sur leur performance intellectuelle, par exemple l'enquêté (**A**) a témoigné que « l'usage de la technologie et ses appareils améliorent ma performance intellectuelle parce que ça diminue la charge et l'énergie fournit durant l'exécution des tâches, alors dans une période précise je peux réaliser plusieurs tâches facilement ». D'autre part, nous avons eu l'enquêté (**B**) qui avance aussi que l'usage des TIC a un apport positif sur la réalisation de ses tâches, en commentant ainsi que « sans les TIC, moi personnellement je serai handicapé, donc, je ne peux pas être performant ».

Toujours sur le point qui s'intéresse à la place occupée par les TIC, sur la performance intellectuelle des techniciens de la radio Soummam de Bejaia. Nous avons eu des réponses qui prouvent aussi que, l'usage des TIC occupe une place primordiale dans la compréhension des tâches, chez les techniciens de la radio Soummam de Bejaia. Parmi les enquêtés, il y a les enquêtés (**F, G, H, L, N et O**) qui ont été embouchés durant l'ère analogique, c'est-à-dire avant l'arrivée de la technologie avancée au sein de cette institution (la radio Soummam de Bejaia).

Ces enquêtés ont eu l'opportunité de travailler durant les deux époques différentes notamment l'époque du travail beaucoup plus manuel et l'époque actuelle, caractérisée par un travail beaucoup plus technologique et automatique. Donc, en prenant ainsi le témoignage de l'enquêté **F** qui avance que « la technologie a absolument changée notre vision du travail, avant nous étions solitaire, mais, actuellement la technologie est devenue notre accompagnateur fidèle ». L'enquêté en question, nous a fait comprendre qu'avant

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

l'arrivée de la technologie avancée en citant les exemples comme les consoles sophistiquées, Smartphones, internet et NETIA, l'exécution, réalisation et maîtrise de leur tâche été fatigant parce que la charge été énorme. De fois ils n'arrivaient pas à accomplir leur tâche comme proposée sur le programme, et cela engendrait occasionnellement le problème du silence radio qui jouait sur leur performance individuelle, parce que le travail de la radio est chronométré par un temps précis.

Nous avons aussi l'enquêté (**N**), qui a avancé que, « le travail de la radiodiffusion est un travail de la technologie, même avant l'arrivée de la nouvelle technologie, la radio été un élément technologique, donc pour moi la technologie est vitale dans mon travail ». Cela nous montre que la technologie en tant que telle, chez ces enquêtés, est un élément primordial malgré son évolution, la technologie était toujours au centre de leur travail.

Nous trouvons une autre vision chez l'enquêté (**H**), qui a dit que, «je ne peux pas imaginer mon travail sans l'utilisation de la technologie, cela n'aurait aucune sens parce que je suis un technicien c'est-à-dire la technologie est au cœur de mon travail». Cette vision nous montre que l'usage de la technologie est inévitable chez les techniciens mais c'est le degré d'importance accordé à la technologie qui diffère d'un technicien à un autre.

Nos entretiens nous ont fait aussi savoir qu'il y a une hiérarchisation de niveau d'importance des types des TIC au sein de cette institution. L'enquêté (**P**) a avancé que, «oui, la technologie occupe une place primordial dans la réalisation de mes taches, mais cela veut dire pas qu'à son absence mon travail va disparaître, en fait, tout dépend du type de la technologie, parce que si c'est un Smartphone il n'occupe une place primordiale dans la réalisation de mes taches». Ces propos nous montrent que l'apport de cet usage des TIC dépend du type des TIC envisagé par l'utilisateur et son importance dans la réalisation de ses taches.

**b) Les données qui concernent la deuxième question sur l'efficacité des techniciens de la radio Soummam de Bejaia vis-à-vis à l'usage :**

Les réponses que nous avons pu récolter sur le terrain par rapport à cette question, nous montrent que les enquêtés trouvent que l'usage des TIC le rend efficace. Les enquêtés ont avancés que l'implication de la technologie beaucoup plus l'informatique qui a donnée naissance aux logiciels, a massivement amélioré leur efficacité en terme du temps, stratégie du travail et sur la méthode d'attribution et distribution des tâches. Par exemple nous avons les enquêtes (**F, G, H, L, N et O**) qui ont été embauchés avant l'usage des technologies avancées dans cette institution. Ces enquêtés ont avancés que leur efficacité a été améliorée en citant beaucoup plus l'aspect de la gestion du temps. Avant l'usage des TIC dans cette institution, il y avait un problème au niveau de la gestion du temps causé des fois par les déplacements réguliers des journalistes en cherchant des informations auprès des événements, et ces informations devaient être traitées par des techniciens dans un délai précis. Nous citons le témoignage de l'enquêté (**N**), qui avancé que, «Parfois, il fallait du temps pour que les informations récoltés auprès des événements parviennent aux techniciens, ce qui créait un dysfonctionnement et une inefficacité chez les techniciens, parce qu'on n'avait pas tous ce qu'il nous faut pour réaliser nos tâches».

Dans la même perspective concernant la question du temps, l'enquêté (**G**) a témoigné aussi que «pour faire un montage d'une émission, avant il fallait que je consacre beaucoup des temps tandis qu'actuellement pour faire la même tâche, il me faut quelques minutes ou bien un seul click seulement et mon travail est parfait.....». Nous avons aussi l'enquêté (**L**) qui a avancé que « avec la technologie je suis devenu dynamique, flexible, instruite et efficace plus qu'avant vu que les informations passent spontanément et rapidement ». Nous trouvons, chez

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

l'enquêté (N), une autre vision sur l'usage des TIC par rapport l'efficacité de ces enquêtés. Il a témoigné que «la technologie m'oblige à être efficace pour garder la pérennité de mon emploi parce que le monde évolue rapidement grâce à la technologie».

Nous avons aussi l'enquêté (O), qui a une autre vision qui prouve que l'usage des TIC améliore son efficacité par le biais de la bonne communication et de l'éducation. Il a avancé que « mon efficacité a améliorée parce qu'avec l'arrivée de la technologie, l'information est à notre disposition si j'ai besoin de connaître un élément concernant mon travail je peux appeler un ami technicien qui est aux états unis pour qu'il m'explique, et cela va booster mon efficacité parce que je serai informé et instruit par rapport à ce que je veux savoir »

### **c) Les données relatives à la troisième question sur la perception que portent les techniciens de la radio Soummam sur le stress que peut être engendrée par l'usage des TIC.**

Les réponses que nous avons récoltées sur le terrain, nous montrent que la plus part des enquêtés avancent que l'usage des TIC peut engendrer le stress durant la réalisation de leurs tâches journalières. L'usage des TIC au sein de cette institution est un élément indispensable surtout les appareils comme les ordinateurs, les Smartphones et les logiciels informatiques. Nous pouvons nous référer aux commentaires de l'enquêté (D), qui dit que, « l'usage des logiciels exigent une concentration maximum de la part de l'utilisateur, des fois tu es obligé de se détacher complètement de ton entourage, c'est-à-dire les collègues pour pouvoir se bien concentrer ». L'enquêté (M) explique aussi que, « travailler avec la technologie avancée par exemple le NETIA, est un travail stressant vu qu'avec l'usage de la technologie, toutes les informations et publicités doivent être diffusé à l'heure et tout est contrôlé par la machine ». Nous trouvons chez cet enquêté

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

l'aspect de la réduction de l'autonomie de l'utilisateur de la technologie beaucoup plus les logiciels qui imposent les méthodes et modes d'utilisations.

Preennent maintenant l'enquêté (C) qui a témoigné que « l'usage des TIC engendre le stress, parce que des fois je suis tout seul dans mon bureau devant un écran, et je n'ai pas besoin d'un travail collectif pour réaliser ma tâche, cela cause la solitude qui me rend stressé surtout quand j'ai envie d'échanger avec un collègue ». Chez cet enquêté nous trouvons que l'usage des TIC crée en quelque sorte un isolement chez les enquêtés et cela a un apport négatif sur leur bien-être du côté psychologique.

Citant maintenant le témoignage de l'enquêté (I) qui a avancé que, « oui, effectivement l'usage des ordinateurs et des logiciels peuvent engendre le stress et peut être nuisible à la santé s'ils ne sont pas utilisés modérément, tout dépend de la manière qu'on va les utiliser ». D'après le témoignage de cet enquêté, tout sort de travail est stressant mais tout dépend de la manière que l'employé exécute son travail afin d'éviter le stress.

### **d) Les informations relatives à la quatrième question sur l'apport de l'usage des TIC sur l'engagement professionnel des employés (techniciens) de la radio Soummam.**

Par rapport à leur engagement professionnel vis-à-vis à l'usage des TIC, nos enquêtés confirment que la technologie et ses appareils ont un apport positif sur leur engagement professionnel. La majorité d'eux, ont proclamées que l'arrivée de la technologie avancée dans cette institution a massivement amélioré leur engagement. Cette amélioration est due à une bonne compréhension, répartition et distribution des tâches et une bonne organisation du personnel.

Nous avons le témoignage de l'enquêtée (M), qui avance que « l'engagement est devenu beaucoup plus fluide, c'est-à-dire avec l'arrivée des TIC dans notre



## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

institution on s'engage facilement parce que nos taches sont maintenant bien précises, intéressantes, motivantes et facile à maîtriser ». Selon son propos nous remarquons que l'usage des TIC a nécessité une meilleure compréhension des taches chez ces enquêtés en mettant à leur disposition toutes les informations nécessaires par rapport à leur travail. Nous trouvons aussi que l'usage des TIC dans cette institution a donné naissance à une bonne organisation du travail tout en précisant les taches de chaque employé.

En citant maintenant le témoignage de l'enquêté (**B**), qui a commencé à travailler dans cette institution avant l'arrivée de la nouvelle technologie au sein de cette institution. Il avance que, « à l'époque, le travail été tellement difficile à maîtriser, parce qu'il y avait beaucoup des taches à exécuter, un manque d'organisation en terme de la répartition et distribution des taches et une pression très élevée venant de la part de l'administration.....mon engagement a évidemment amélioré à travers l'usage des TIC, parce que maintenant mes taches sont bien précises et maintenant tout est organisé grâce à la technologie employée au sein de notre institution ». Nous avons l'enquêté (**K**), qui a aussi montré que l'usage de la technologie et ses appareils a affecté son engagement d'une manière positive en disant que, « avant l'utilisation de la technologie notre travail été vraiment difficile à aimer, parce qu'il été si fatigant, épuisant et exigeant. Parfois, les outils dont on avait nous ne motivaient pas à faire et aimer notre travail. Il y a un moment où je voulais même changer de travail parce que j'avais beaucoup de travail à faire manuellement et que le salaire été vraiment minable ».

Pour soutenir cette idée de l'enquêté (**K**), nous avons aussi le témoignage de l'enquêté(**F**), qui a dit que « je me souviens durant les années 2006 si je me trompe pas, on avait juste un seul ordinateur bureautique dans le service technique qui été à la disposition de sept employés ». Ces propos nous montre que l'engagement de ces enquêtés été en quelque sorte fragile parce qu'ils n'avaient pas assez des

matérielles pour effectuer leur tâches et cela jouait sur leur engagement professionnel.

Nous avons aussi enquêté (**J**), qui a dit que « mon engagement a changé positivement, parce que nous avons plus des conflits entre les collègues qui font les mêmes tâches. Avant, c'était vraiment difficile d'avoir l'accès aux logiciels comme l'adobe audition parce que c'était tous les techniciens du sons qui voulait les utiliser, alors qu'on avait pas assez des ordinateurs qui supportais ces logiciels.....de fois il y a avait de malentendus concernant le temps que chacun de nous doit avoir avec l'ordinateur pour traiter ses informations afin d'effectuer sa tâche ».

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

En analysant les réponses qui ont été récoltées durant nos entretiens, par rapport au point qu'envisage à découvrir la place occupée par l'usage des TIC, sur la performance intellectuelle des enquêtés, nous constatons que l'usage des TIC, dans le domaine du travail, est devenu de plus en plus une affaire individuelle et non plus institutionnelle ou organisationnelle. Par exemple en prenant le propos d'un enquêté (**B**) qui trouve que la technologie est comme l'oxygène dans la réalisation de son travail.

Nous pouvons interprétés son propos de manière à prouver que, ces employés sont désormais incompetents à effectuer leurs tâches à l'absence des TIC, parce que la technologie est devenue un intermédiaire entre l'homme et son travail. Cela nous renvoi aux concepts psychosociologiques de la dépendance technologique et de l'homme-ecran, en anglais « **Technology Addiction** » and « **3D man** ». Ces concepts prouvent que les êtres humains sont devenus de plus en plus dépendants de la technologie et ses appareils surtout ceux que supportent l'Internet. C'est-à-dire les TIC se limitent plus seulement aux gains ou profits

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

organisationnelles mais elles touchent aussi le côté psychologique et sociale de l'individu.

En se focalisant maintenant, sur la vision que portent les enquêtés qui ont été embouchés durant l'ère analogique dans la radio Soummam de Bejaia, plus précisément le témoignage de l'enquêté (F). Nous pouvons avancer qu'avant l'arrivée de la technologie avancée en citent les exemples comme les consoles sophistiquées, Smartphones, internet et NETIA, l'exécution, réalisation et maîtrise de leurs tâches été fatigant parce que la charge été énorme. De fois ils n'arrivaient pas à accomplir leurs tâches comme proposées sur le programme, et cela engendrait occasionnellement le problème du silence radio. Ce problème jouait sur leur performance individuelle, parce que le travail de la radio est chronométré par un temps bien précis. A partir de ça nous pouvons évoquer la notion avancée par Kalika en 2000 de la puissance technologique (**POWER OF TECHNOLOGY**) qui explique que la technologie est devenue un monstre incontrôlable dans la société qui possède deux visages, l'un qui est de sauver l'être humain de ses problèmes et le deuxième qui est de donner des problèmes à l'être humain. Mais chez les techniciens de la radio Soummam, nous trouvons beaucoup plus ce visage positif qui joue favorablement sur leur performance intellectuelle.

D'après les résultats relatifs à cette première question, qui envisage la place occupée par les TIC dans la performance intellectuelle des techniciens de la radio Soummam. Nous constatons aussi que les TIC occupent une place primordiale dans la réalisation des tâches de ces enquêtés, c'est-à-dire les TIC donnent en quelque sorte un sens à leur travail. Parlant du sens du travail, nous faisons allusions aux tâches ou aux activités qui s'inscrivent dans un rôle ou une fonction. Le sens du travail s'appuie sur le rapport qu'une personne développe, avec les activités qui définissent son rôle, les matérielles qu'il utilise, son rapport avec ses équipements du travail etc.

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

En se basant sur ce concept de sens du travail, nous pouvons dire que les techniciens de la radio Soummam ont développés un rapport avec les appareils technologiques qu'ils utilisent comme les consoles, microphones, dictaphones et NETIA. L'absence de ces appareils dans la réalisation de leur tâche peut enlever le sens qu'ils donnent à leur travail et cela peut engendre une anomalie au sein du travail.

Selon les réponses données par les enquêtés, en rapport avec la question relative à leur efficacité, vis-vis à l'usage des TIC. Nous prenons les témoignages des trois enquêtes (**G, L, N**), nous constatons qu'ils sont tous d'accord que l'usage des TIC améliore leur efficacité, mais, nous constatons aussi qu'il y a une variation en termes de visions portées par ces enquêtes sur cet usage de TIC. Commencant ainsi par l'enquêté (**G**), nous trouvons que chez lui le concept de l'efficacité par rapport à l'usage TIC est liée beaucoup plus à la notion du temps. Selon son idée, nous pouvons dire que chez lui, l'apport que porte l'usage des TIC sur son efficacité, est représenté par le temps nécessaire pour effectuer sa tâche, l'énergie fournit et l'effort injecté durant la réalisation de sa tâche.

Analysant maintenant le propos de l'enquêté (**L**), nous trouvons que chez lui, l'usage des TIC signifie une dynamique et flexibilité personnelle sur son efficacité. Cela veut dire que, ce n'est pas seulement le temps que représente l'usage des TIC sur l'efficacité des techniciens mais aussi il y a le concept du dynamisme individuel au travail, qui peut être évoqué pour pouvoir expliquer cet apport de l'usage de TIC au sein de cette institution.

Dans le domaine de la psychologie du travail, le concept du dynamisme individuel se repose sur les trois aspects fondamentaux de l'organisation du travail à savoir ; la motivation, l'engagement et la performance. A cet effet, pour qu'un employé soit dynamique, il faut qu'il soit motivé, engagé et performant. Ces trois aspects peuvent être attendus à travers le style de commandement et de leadership,

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

la relation homme-machine ou homme-tache et son entourage organisationnel. Parlant du style de leadership, nous pouvons nous référer au travail de Kurt Lewin qui a évoqué le concept du style de commandement, qui explique l'influence du pouvoir et contrôle administratif sur les comportements, efficacité, participation et la rentabilité des employés (la dynamique personnelle). Cela peut nous montrer que, la dynamique individuelle, comme un élément pesant sur l'efficacité professionnelle des techniciens de la radio Soummam de Bejaia, est influencée par plusieurs facteurs qui doivent être étudiés et analysés pour pouvoir comprendre son apport sur l'efficacité de ces enquêtés.

Par rapport au propos de l'enquête (N), nous trouvons que chez lui, l'usage des TIC signifie la pérennité de son emploi vis-à-vis de son efficacité au travail. D'après les propos de ce dernier enquêté, nous pouvons dire que la technologie, signifie en quelque sorte un instrument possible à vulnérabiliser son emploi, si cet instrument n'est pas maîtrisé par l'individu.

D'après notre enquête de terrain, nous avons pu découvrir qu'il y a des métiers qui sont en voie de disparition à cause de l'usage des TIC. Par exemple, les archivistes qui ont perdu leur importance dans cette institution, parce que les ordinateurs peuvent archiver les documents en version numérique comme fichiers électroniques sans avoir les transformés en version papier, et cela a enlevé le rôle des archivistes. Sachant que la technologie est en train d'invalider quelques métiers professionnels, donc pour qu'un employé puisse se protéger contre cette invalidation, il doit maîtriser et aussi se familiariser couramment avec la technologie afin de se rendre efficace.

Ce concept de l'invalidation au travail est un concept d'actualité dans le monde du travail, qui oblige en quelque sorte les employés à être de plus en plus efficace, innovant et évoluant pour pouvoir protéger leur emploi. Donc, l'usage de la technologie est en quelque sorte un élément vital pour les techniciens à être

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

efficace dans la réalisation de leur tâches afin de garder leurs emplois parce que le monde est devenu hyper-technologique et évolutif, alors ils sont obligés à être efficace tout en maîtrisant la technologie et ses appareils.

L'hyper utilisation de la technologie, a aussi engendré les changements organisationnels, qui nécessite parallèlement l'évolution des compétences. Sociologiquement parlant, l'intensification des changements organisationnels, accélère le mouvement de renouvellement des compétences existantes, parce que l'emploi devient de plus en plus complexe, que le recours à l'usage et à la maîtrise de nouvelles connaissances et technologies et de nouveaux savoir-faire fait de la polyvalence le secours de tout opérateur en situation de travail. Ces changements, survenant dans la façon d'organiser les tâches, d'utiliser les systèmes techniques, de coordonner les opérateurs, de superviser le personnel, de prendre des décisions, etc., se trouve associé un nouveau profil de compétences, maîtrises et technologies porteur d'exigences précises en matière de connaissances à assimiler, d'habilités à maîtriser et de comportement à privilégier.

Les changements organisationnels contribuent également sur l'efficace, compétence et performance intellectuelle des employés, donc c'est indispensable d'étudier, analyser et évaluer la contribution de l'usage de la technologie sur ces derniers trois concepts, afin de comprendre les répercussions qui peuvent être engendrés par cet usage et aussi le phénomène des changements sociaux.

En ce qui concerne les résultats relatifs à la deuxième question sur l'efficace des techniciens de la radio Soummam par rapport à l'usage des TIC, nous pouvons dire que l'usage des TIC joue un rôle remarquable sur l'efficace de ces enquêtés (les techniciens de la radio Soummam), en les permettant à réaliser leurs tâches journalières dans le délai précis et en les rendant dynamique et flexible.

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

Par rapport aux données relatives à notre troisième question, qui envisage à découvrir le stress qui peut être engendré par l'usage des TIC, nous allons commencer par le propos de l'enquêté (M). Nous trouvons que chez lui, la notion du stress au travail par rapport à l'usage des TIC, est liée aux concepts de la pression, autonomie et précision du temps vis-à-vis aux tâches exécutées. L'usage des TIC, impose une pression sur les employés parce que des fois ils sont obligés à suivre le rythme que les logiciels les imposent. L'usage des TIC limite aussi l'autonomie de l'employé en termes de la réalisation des tâches, c'est-à-dire leur contribution sur la méthode et les modes opératoires de l'exécution des tâches est limitée parce que tout est contrôlé, chronométré et organisé.

D'après le point de vue de l'enquêté (C), nous pouvons dire que malgré les points positifs de l'usage de la technologie avancée, nous ne pouvons pas négliger les points négatifs associés à cet usage des TIC comme le stress au travail. Selon l'enquêté (C), le stress au travail peut être causé par la solitude qui est de fois un résultat de l'isolement des employés aux autres créé par l'usage des appareils technologiques comme les ordinateurs. Selon les recherches faites dans le domaine de la psychologie sociale du travail, nous constatons que, le concept de la solitude au travail est un résultat du développement d'un sentiment étranger au sein du groupe professionnel. C'est-à-dire le fait de ne pas avoir un sentiment d'appartenance dans une organisation. Ce concept est aussi causé par la présence des compétitions, l'individualisme et des rythmes effrénés. Ces trois défavorisent les échanges interpersonnels au travail et cela rend des individus beaucoup plus égoïste, égocentrique et introvertis.

Pour mieux expliquer l'apport de l'usage des TIC sur la performance intellectuelle de ces enquêtés vis-à-vis le stress qu'il peut engendrer, prenant par exemple le témoignage de l'enquêté (I), qui a parlé de l'aspect de la modération sur l'usage des TIC. Nous pouvons faire allusion au concept de la gestion du

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

stress. La gestion de ce dénier peut donc se comprendre comme une interaction entre le contrôlable et l'incontrôlable, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de nous-mêmes. Ce que nous pouvons contrôler peut nous donner l'illusion d'une maîtrise et d'une domination du stress, donc parlant de la gestion du stress nous parlons d'un équilibré entre les tâches désirées et les tâches non désirées.

L'enquêté nous a fait savoir aussi qu'il y a l'aspect de la modération dans l'usage des TIC qui doit être prise en considération. En analysant son avis, nous pouvons dire que les TIC peuvent être une source du stress si leur usage est exagéré et élevé. Les employés doivent être capable à savoir comment et quand ils doivent utiliser les TIC, et savoir aussi les utilisés d'une manière raisonnable afin d'éviter le stress au travail qui peut être causé par l'usage de ces derniers.

L'apport de l'usage des TIC sur l'existence du stress au travail chez les techniciens de la radio Soummam de Bejaia est remarquable. Grace aux réponses données par les interviewés, nous déduisons que sur les apports de l'usage des TIC sur leur performance intellectuelle, reflètent aussi un côté négatif qui est représenté par l'apparition du stress au travail dû à un ensemble de facteurs tels que personnels, techniques et environnementaux.

Selon les données relatives à notre quatrième question, qui envisage à découvrir l'apport de l'usage des TIC sur l'engagement professionnel des techniciens de la radio Soummam. Nous constatons que chez l'enquêté (M) l'usage de la technologie a facilité la maitrise des tâches chez les techniciens de la radio Soummam de Bejaia. Vu que l'information est devenue facile à accéder par le biais de l'Internet, c'est désormais très facile pour les techniciens à avoir les informations relatives à leurs tâches, s'ils sont en besoin de maitriser un élément qui concerne leur travail. La technologie a rendu le travail maitrisable chez les techniciens de la radio Soummam.



## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

En prenant comme titre d'exemple, le propos de l'enquêté (B), nous trouvons toujours la contribution positive de la technologie sur l'engagement professionnel des techniciens de la radio Soummam. Chez l'enquêté (B) nous trouvons aussi le concept de l'organisation du travail qui a été améliorée par l'arrivée des TIC au sein de cette institution. Avant l'arrivée des TIC le travail n'était bien organisé particulièrement sur la question de la répartition, distribution, exécution et gestion du temps. Cela a été causé par le manque des matériels nécessaires pour réaliser les tâches journalières.

En ce qui concerne les commentaires de l'enquêté (K), qui nous a expliqué comment c'était difficile pour lui à aimer son travail, à cause de la manque des matérielles qui engendrait des fois, une désorganisation au sein de l'institution. Nous pouvons dire que l'usage de la technologie a nécessité la création des liens d'affiliations entre ces enquêtés et leur travail, particulièrement leurs tâches. Nous pouvons dire aussi que, l'usage de la technologie a nécessité chez ces enquêtés le développement d'un sentiment d'appartenance qui promue l'engagement professionnel chez les employés. Nous trouvons chez le propos de l'enquêté (J) que l'usage de la technologie a réduit les problèmes liés aux conflits du travail, causés par le manque des outils du travail.

Dans le domaine de la sociologie du travail, la répartition et distribution des tâches sont des concepts qui versent dans le volé motivationnel du personnel, et ce côté motivationnel marche simultanément avec l'aspect de l'engagement professionnel d'un employé. Nous trouvons aussi les deux concepts de la répartition et distribution des tâches dans le domaine du management. La répartition des tâches est un sujet qui peut paraître simple pour beaucoup de managers, mais c'est un sujet qui touche directement sur l'engagement des employés, et par conséquent sur leur performance intellectuelle et aussi sociale.

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

Sociologiquement parlant, les concepts de la répartition et distribution des tâches, sont associés au phénomène de la division du travail, qui suppose que, la répartition ou distribution des tâches doit être réalisée rationnellement, par rapport aux méthodes, modes et critères exigés dans la production des biens ou services. Cette répartition peut jouer négativement sur l'engagement des employés, si cela n'est pas rationnellement fait, parce que ça peut créer des sentiments d'insatisfaction et de la non-reconnaissance chez les employés, dans la mesure où ils ne seront pas convaincus, ni satisfaits par les tâches qu'ils sont attribués par l'administration.

Donc, à partir de cette logique, nous pouvons dire qu'avec l'usage de la technologie au sein de l'institution de la radio Soummam, les concepts de répartition et distribution des tâches a été amélioré, et cela nous montre que, cet usage porte une vision positive vis-à-vis à l'engagement professionnel, des enquêtes (techniciens) de la radio Soummam de Bejaia.

### **3. Interprétation des données de la première hypothèse :**

D'après les données que nous avons eues à travers les entretiens effectués auprès des techniciens de la radio Soummam, par rapport aux questions de notre première hypothèse, nous pouvons déduire que l'usage des TIC porte des représentations différentes chez ces enquêtés sur leur performance intellectuelle.

Malgré ces différences au niveau des visions que portent l'usage des TIC sur la performance intellectuelle de ces enquêtés, nous avons pu constater que l'usage de la technologie avancée joue positivement sur leur performance intellectuelle. L'usage régulière des TIC chez ces enquêtés crée en quelque sorte, chez eux, une dépendance accrue sur la technologie et ses appareils, cela donne la technologie avancée une place primordiale sur la performance intellectuelle de ces enquêtés. L'usage de la technologie maximisent le gain du temps et il limite

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

simultanément la pénibilité au travail durant la réalisation des tâches, par conséquent cela donne l'usage de TIC une place primordiale dans la réalisation des tâches chez les enquêtés bien entendu leur performance intellectuelle.

Les enquêtés se sentent incompetent à réaliser leurs tâches à l'absence des appareils technologiques, surtout les ordinateurs et les consoles. Ces matérielles technologiques donnent en quelque sorte un sens à leur travail, c'est-à-dire pour qu'ils puissent comprendre et maîtriser leurs tâches et comment ils doivent exécuter cette tâche, il faut la contribution de ces matérielles technologiques.

Nous avons pu constater aussi que les enquêtés se sentent engagés dans leur travail grâce à l'usage des TIC. Selon les réponses que nous avons eu durant nos entretiens, nous déduisons que les enquêtés ne peuvent pas imaginer leur travail sans l'usage des TIC, c'est-à-dire ils ne peuvent pas effectuer leur travail correctement à l'absence de ces technologies avancées comme les ordinateurs et les logiciels.

Les témoignages et les propos des enquêtés, nous conduisent à conclure ce chapitre en évoquant que, l'usage des TIC a massivement amélioré la performance intellectuelle de ces enquêtés, en facilitant la compréhension de leurs tâches, la fluidité de l'information, en diminuant les efforts physiques et intellectuels et en augmentant la rentabilité économiste.

### **Synthèse du chapitre :**

Dans ce chapitre nous avons pu présenter, analyser et interpréter les données relatives à notre première hypothèse, qui s'intéresse à la performance intellectuelle des techniciens de la radio Soummam de Bejaia, vis-à-vis à l'usage des TIC. Grace aux interprétations et analyses des données relatives à notre première hypothèse, nous pouvons déduire que l'usage des TIC a un apport positif sur la performance intellectuelle des enquêtés. À travers les entretiens que nous

## CHAPITRE VII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la première hypothèse

---

avons effectués, nous pouvons constater aussi que, l'usage des TIC au sein de cette institution, a un apport positif sur la performance intellectuelle de nos enquêtés, la technologie facilite la compréhension de leurs tâches, améliore leur efficacité, renforce leur engagement professionnel et améliore aussi leur compétence et savoir-faire.

Les travaux de ce chapitre nous ont permis à constater qu'avec l'arrivée de la technologie au sein de cette institution de la radio Soummam, l'organisation du travail a été améliorée et la rentabilité des employés a été également améliorée. Malgré les apports positifs de cet usage des TIC sur la performance intellectuelle de ces enquêtés, les analyses faites dans ce chapitre, nous montrent que l'usage de cette technologie a un apport négatif, qui est représenté par les stress au travail, et cela joue négativement sur la performance intellectuelle de ces enquêtés.

## **CHAPITRE VIII : la présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la deuxième hypothèse :**

### **Préambule :**

1. Présentation des données de la deuxième hypothèse
2. Analyse des résultats des données de la deuxième hypothèse
3. Interprétation des résultats des données de la deuxième hypothèse
4. Résultats de l'analyse des données des deux hypothèses

### **Synthèse du chapitre :**

**Préambule :**

Dans ce chapitre, nous allons passer à la présentation, analyse et interprétation des données de la deuxième hypothèse, relatives à la performance sociale vis-à-vis l'usage des TIC chez les techniciens de la radio Soummam de Bejaia. Nous allons nous focaliser sur les visions portées par ces techniciens par rapport à l'usage des TIC, tout en mettant l'action sur la manière dont la quelle ils parviennent à entreprendre des relations solides, avec leurs collègues durant la réalisation des leurs taches. Ce chapitre est divisé en quatre parties principales, qui visent à présenter, analyser et interpréter les données récoltées durant les entretiens à travers notre guide d'entretien, composé de 14 questions. Cette partie renvoi aux (5) questions de notre guide d'entretien qui sont en rapport avec la performance sociale des techniciens de la radio Soummam.

**1. La présentation des donnes de la deuxième hypothèse :**

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats des données que nous avons pu récolter durant nos entretiens avec les techniciens de la radio Soummam. Les résultats qui seront présentés dans cette partie, renvoient au concept de la performance sociale des techniciens de la radio Soummam, par rapport à leur usage des TIC dans la réalisation de leurs taches.

**a) Les données relatives à la première question qui s'intéresse à l'apport de l'usage des TIC sur la performance sociale des techniciens de la radio Soummam :**

Parlant du concept de la performance sociale, nous faisons allusions à un ensemble des facteurs sociaux qui peuvent être influencés par l'usage des TIC chez les techniciens de la radio Soummam. Par exemple, nous pouvons citer les facteurs sociaux comme l'interaction, les échanges interpersonnels, l'adaptation,

la reconnaissance, l'intégration, la cohésion et la stabilité socioprofessionnelle. Par rapport à cette question, nous avons pu remarquer que la majorité des enquêtés avancent que l'usage des TIC contribue négativement sur leur performance sociale. Cela donne une vision négative de l'usage des TIC chez ces enquêtés en citant ainsi premièrement, l'un des enquêtés (C) qui a avancé que, « l'usage de la technologie limite les contacts physiques entre les collègues, quand je fais mon travail il y a moins de contact avec mes collègues et cet aspect limite des échanges et la communication entre moi et mes collègues ». Son propos nous montre que l'usage de la technologie limite la performance sociale de ces enquêtés, en les rendant beaucoup plus individualistes et cela joue négativement sur leur performance sociale. Nous pouvons citer aussi le témoignage de l'enquêté (A), qui a témoigné que, « avec l'utilisation de la technologie par exemple les ordinateurs, les logiciels comme le NETIA et les Smartphones. Je peux effectuer mon travail dans mon bureau et finir mes tâches journalières sans avoir visiter un autre collègue dans son bureau durant toute la journée, parce que la technologie nous permet à se communiquer à la distance ». D'après cet enquêté, nous constatons qu'avec l'usage des appareils technologiques comme les ordinateurs les techniciens de la radio soummam ne valorisent plus les relations sociales au sein de cette institution, beaucoup plus les échanges interpersonnels qui sont un élément important dans la performance sociale de ces enquêtés. Durant nos entretiens avec les techniciens de la radio Soummam, nous avons observés que l'usage des logiciels informatiques comme le NETIA est très élevé. Ce logiciel (NETIA), permet à tous les techniciens de la radio soummam de Bejaia à se communiquer à distance et discuter sur les affaires qui concernent le travail. Chaque technicien possède un compte confidentiel à travers lequel il peut se renseigner, s'informer et se préparer par rapport au programme de la journée et le plan du travail à suivre. A travers cette observation, nous pouvons

dire que l'usage de NETIA diminue les contacts physiques entre ces enquêtés et cela fragilise leur performance sociale.

Pour soutenir cette idée précédente, nous pouvons se référer au propos de l'enquêté (B), qui avait commencée à travailler dans cette institution avant l'usage du logiciel NETIA. Il a avancé que, « avant l'usage de NETIA, on faisait beaucoup des réunions, échanges et rassemblements parce que, pour discuter sur le programme à suivre il fallait qu'on se voie en personne sur le même lieu et au même temps, mais actuellement ce n'est plus le cas, parce que tout peut se faire à la distance à travers un simple logiciel ». Nous avons aussi l'enquêté (D) qui s'inscrit aussi dans la même logique qui a avancé que, « avec le NETIA, notre travail est devenu facile, mais on n'oublie pas aussi que le NETIA à ses effets négatifs sur notre performance sociale. Depuis son arrivé le travail d'équipe a diminué parce qu'on peut tout faire nos taches techniques sans l'assistance d'une autre personne pas comme avant. Et, on peut aussi s'informer sans demander un collègue, si tu n'es pas informé, il suffit juste de se connecter sur ton compte NETIA et tout sera affiché ». Selon le propos de ce dernier, nous remarquons que les relations sociales qui peuvent être améliorées ou bien renforcées par des assistances et échanges au travail, sont de plus en plus dévalorisées.

**b) Les données relatives à l'apport de l'usage des TIC vis-à-vis au climat social au sein de leur milieu du travail :**

Par la question présente, nous nous focalisons sur la dimension socioprofessionnelle de la vie au travail de nos enquêtés. Par rapport à cette question, nous avons constatés que la majorité de nos enquêtés au sein de cette institution porte une vision positive sur l'usage des TIC. Ils nous ont fait savoir que la technologie et ses appareils jouent positivement sur leur climat social tout en améliorant leurs conditions sociales du travail.



Nous citons en premier lieu, le témoignage de l'enquêté (**F**), qui a dit que « moi j'ai commencé à travailler ici avant l'usage de la technologie avancée, et on avait de soucis à cause de trop des contacts physiques entre les collègues. On n'avait pas beaucoup des machines et outils de travail et ça créait des fois des malentendus et des conflits entre les collègues, mais maintenant on a moins des conflits pour ne pas dire qu'on n'a pas ».

Dans la même logique nous pouvons citer aussi le témoignage de l'enquêté (**D**) qui a dit que, « avec l'arrive des TIC au sein de notre institution, moi personnellement je trouve qu'il y a moins de conflits entre nous, parce il y a moins de contact.....ce mon point de vue, moins de contact moins de conflit, je ne sais pas la vision des autres, chacun a son point de vue »

D'après ces derniers propos, nous pouvons dire que l'usage de la technologie a réduit les conflits au sein de cette institution, et cela peut être qualifié comme une vision positive sur la performance sociale de ces enquêtés parce que les conflits affectent le climat social au sein du travail.

Nous avons aussi le témoignage de l'enquêté (**L**) qui nous a montré que, l'usage des TIC joue favorablement sur le climat social du travail. Il a expliqué que, « la technologie avancée a favorisée un bon climat social au sein de notre institution, en améliorant nos compétences communicationnelles qui ont favorisées nos relations sociales ». L'enquêté (**L**) nous a fait savoir que l'usage des TIC a amélioré les relations sociales au sein de leur institution à travers une bonne communication, qui est venu grâce à l'usage des appareils technologiques comme les ordinateurs, logiciels et Smartphones.

Nous trouvons aussi dans les propos de l'enquêté (**G**) que l'usage des TIC a promue un bon climat social au sein de l'institution de la radio. Cet enquêté a fait allusion à l'usage des Smartphones pour montrer l'importance de la technologie avance sur le climat social du travail. Il a avancé ainsi que, « l'usage

des Smartphones a amélioré notre communication entre les collègues. Par exemple si un collègue qui est censé d'effectuer une tâche avec moi a des problèmes pour venir au travail, il peut m'appeler ou m'écrire un e-mail à l'avance pour m'informer afin que je puisse me préparer et trouver quelqu'un d'autre. Cela réduit le sentiment d'hostilité qui peut se soulever si je ne suis pas informé ». D'après son propos, nous remarquons que la technologie avancée, par le biais du Smartphone, joue favorablement sur le climat social au sein de cette institution, en favorisant une bonne communication interpersonnelle et en évitant un climat d'hostilité qui peut être causé par la présence d'une mauvaise communication.

L'usage de NETIA, l'Internet et l'Intranet joue favorablement sur leur climat social du travail. Ces outils des TIC améliorent une bonne gestion et direction des affaires administratives. Nous citons ainsi le témoignage de l'enquêté (H), qui a avancé que, « grâce à la technologie avancée, on participe à la prise des décisions et conduites du travail, par exemple avec les réseaux sociaux on a nos plateformes réservées aux employés de notre institution, là où on discute sur nos conditions du travail et on suggère aussi nos idées sur des affaires qui concernent le travail ». Le propos de cet enquêté, nous montre qu'il y a l'aspect de la participation et reconnaissance qui a été amélioré au sein de cette institution, grâce à l'usage des TIC.

**c) Les données relatives à l'apport de l'usage des TIC sur la solidarité au travail chez les techniciens de la radio Soummam :**

Après avoir effectués des entretiens avec les techniciens de la radio Soummam de Bejaia, par rapport au sujet qui concerne leur solidarité vis-à-vis l'usage des TIC, nous avons pu remarquer que, la majorité des enquêtés trouvent que l'usage des TIC joue négativement sur leur solidarité au sein du travail. Parlant de la

solidarité, nous faisons allusions à un sentiment qui pousse des personnes à s'accorder une aide mutuelle, soit par devoir moral, soit parce qu'une communauté d'intérêts existe entre elles, soit il valorise les valeurs et normes qui existe au sein de leur groupe social. A travers cette question, nous visons aussi à découvrir la vision que portent les enquêtés sur leurs relations socio-professionnelles et les liens sociaux au sein de leur institution.

Nous citons le témoignage d'enquêté (E), qui nous a montré que l'usage de la technologie affaiblit les liens sociaux au sein de leur institution. Il avance que, « la technologie nous rend beaucoup plus individualiste, parce que on effectue des tâches rarement dans une manière collective ». Nous avons aussi l'enquêté (I), qui a montré la même perception en avançant que, 'maintenant nos liens sont devenus fragiles en comparant avec l'ancienne culture du travail, avant on se côtoyait régulièrement, mais maintenant de fois on sort du travail sans avoir parlé avec certains collègues'. D'après ces idées, nous constatons que les enquêtés porte une vision négative sur l'usage de la technologie avancée vis-à-vis à leur solidarité au sein du travail.

Nous avons observé aussi que, la technologie a remplacée l'assistance humaine au sein de cette institution, et nous constatons cet aspect grâce à l'échange que nous avons eu avec l'enquêté (M). Cet enquêté a avancé que, « avec l'utilisation de l'Internet surtout le Google, je peux m'informer si j'ai besoins de savoir un élément qui concerne mon travail, alors qu'avant on été censé d'appeler le chef de service, un ancien ou bien un autre collègue pour demander des informations et des explications ». Selon ces commentaires nous pouvons dire que, les liens de réciprocité et assistance en terme du travail sont affaiblit par l'usage des TIC au sein de cette institution.

Nous avons constaté aussi que, l'usage des TIC par le biais des téléphones mobiles, particulièrement les Smartphones joue négativement sur la solidarité au

travail chez ces enquêtés. L'usage des Smartphones diminue en quelque sorte les échanges humains et interpersonnels qui sont des éléments qui renforcent la solidarité d'un groupe social. Dans cette institution, nous avons observés que, l'usage des smartphones est trop élevé, des fois certains enquêtés se permettent de se connecter dans des réseaux sociaux durant les horaires du travail. Cela diminue les échanges entre ces enquêtés, et ça éloigne ces enquêtés de leur milieu actuel du travail en se focalisant sur leur Smartphones.

**d) Les données relatives à l'apport de l'usage des TIC sur les interactions des techniciens de la radio Soummam :**

A travers cette question nous remarquons qu'il y a une vision négative, exprimée par la majorité des enquêtes, en ce que concerne l'usage des TIC vis-à-vis leurs interactions durant la réalisation des tâches. Les enquêtés ont avancées que, les appareils technologiques limitent les interactions entre les collègues. L'utilisation des machines et matérielles technologiques comme les ordinateurs, téléphone, consoles et des logiciels, éloignent les techniciens des autres.

Nous avons un témoignage de l'enquête (N), qui a avancé que, « maintenant avec l'arrivé de la technologie avancée, nous sommes devenus des accrus à la technologie, c'est vraiment difficile de l'accepter, mais on doit également l'accepter ». Ce témoignage, nous montre qui avec l'arrivé de la technologie avancée, les êtres humains donnent plus d'importance aux interactions virtuels par rapport aux interactions physiques. Ces derniers sont maintenant dévalorisés, vu que les enquêtés s'attachent toujours aux smartphones au détriment des liens sociaux. Nous trouvons aussi la même conception chez l'enquêté (O), qui pense aussi que la technologie est un instrument qui détruit les interactions humaines et par conséquent les liens sociaux. Il avance que, « maintenant la majorité de nous donne plus d'importance à nos portables qu'à nos amis ou collègues ». Cela nous

montre qu'il y a une dévalorisation de l'aspect social chez ces enquêtés, qui est née grâce à l'usage de la technologie avancée au sein de leur milieu du travail.

A travers nos entretiens, nous avons aussi remarqués qu'il y a des incivilités qui peuvent survenir à cause de l'usage des appareils technologiques au sein de cette institution. Cela est montré par le témoignage de l'enquêté (**E**), qui a avancé que, « de fois quand je suis en train de travailler avec l'armoire électronique, je ne remarque pas des collègues qui me saluent ou qui tournent autour de moi », parce que ça me demande beaucoup de concentration ». Le propos de cet enquêté nous montre que, l'usage de la technologie avancée peut créer des incivilités chez les techniciens de la radio Soummam, en limitant leur concentration envers les autres collègues.

Nous avons aussi l'enquêté (**B**), qui a avancé que, « parfois je peux rester dans mon bureau toute la journée sans avoir dire bonjour à un collègue parce chacun sera dans son bureau avec son ordinateur et son portable, c'est triste mais c'est la vérité ». Dans la même perspective, nous avons aussi le témoignage de l'enquêté (**H**) qui a partagée avec nous son expérience qu'elle a vécue au sein de cette institution. Elle a avancé que, « j'ai passée toute une semaine sans avoir parlé et rencontré mon collègue qui travaille au deuxième étage, et quand on s'est vu, il m'a dit que j'ai pensais que t'as pris un congé ou bien t'étais malade, et je l'ai répondu que j'étais toujours dans mon bureau ». D'après ses propos, nous constatons que la technologie rend les enquêtés des plus en plus individualistes parce qu'elle met tous qu'ils ont besoin pour effectuer leur tâche à leur disposition.

Sociologiquement parlant, nous pouvons déduire que l'usage des TIC joue négativement sur les interactions humaines au sein de cette institution. L'usage des logiciels et des appareils technologiques, engendre le problème d'isolement qui limitent des interactions chez les enquêtés. Nous pouvons nous référer au

témoignage de l'enquêté (I), qui a avancé que, « les ordinateurs nous obligent de fois à rester seul dans nos bureaux et ça nous oblige de s'éloigner de nos collègues, parce qu'eux aussi ils seront occupés avec leurs ordinateurs ». A travers ces derniers propos, nous pouvons dire que, l'usage de ces appareils a une tendance d'affaiblir les liens sociaux qui sont le pivot des interactions sociales au sein du travail.

**e) Les données relatives à la question qui concerne la stabilité socioprofessionnelle des techniciens de la radio Soummam, vis-à-vis l'usage des TIC :**

Par rapport à la question qui concerne la représentation que portent les enquêtés par rapport à leur stabilité socioprofessionnelle des techniciens vis-à-vis à l'usage de TIC. Les entretiens qui nous avons menés auprès de ces enquêtés, démontrent que la majorité de ces enquêtés ont du mal à parler de leur stabilité socio professionnelle, parce qu'ils avancent que c'est aspect les perturbe régulièrement. L'enquêté (H), nous a dit que, « le fait de penser de mon avenir professionnel me rend triste de fois, parce que je ne sais pas si la technologie ne va pas me remplacer ». Cela nous montre que les enquêtés pensent que la technologie avancée n'apporte pas des points positifs sur leur stabilité socioprofessionnelle bien qu'elle vulnérabilise leur stabilité socioprofessionnelle. Nous avons aussi le témoignage de l'enquêté(E), qui partage la même perception que les autres en avançant ainsi que, « la technologie nous facilite la tâche mais on ne sait pas s'elle va pas nous retirer nos postes parce qu'elle évolue rapidement et régulièrement ».

L'enquêté (O), exprime aussi que, « mon rôle au milieu du travail, est menacé par la puissance de la technologie, par son évolution et par son développement, je ne sais pas si peut être un jour il y aura un robot qui sera apte à faire mon travail mieux que moi ». D'après les commentaires de ces trois

enquêtés, nous trouvons que la technologie avancée menace leur stabilité socioprofessionnelle vu qu'ils ne sont plus certains de leur avenir.

Durant notre enquête du terrain, grâce aux échanges que nous avons eu avec les responsables de cette institution, nous avons pu découvrir qu'il y a certains postes qui ont été invalidés par l'usage de la technologie. Les responsables nous ont fait savoir que la technologie avancée a remplacé le travail de certains employés à titre d'exemple les archivistes. Ces derniers ont perdu leur rôle au sein de cette institution, parce que la technologie, par le biais des ordinateurs peut enregistrer, archiver et garder automatiquement les documents de l'institution sans avoir appelé un individu pour effectuer cette tâche. Cet aspect a éliminé l'importance des archivistes au sein de cette institution. A partir de cette expérience vécue dans cette institution, nous avons remarqués que la majorité des enquêtés sont traumatisée par cette expérience, et ils ne sont pas certains de leur avenir professionnel à cause de l'usage de la technologie. L'enquêté (A), a avancé que, « le marché du travail est contrôlé par le capitalisme qui valorise les gains, et maintenant les employeurs cherchent les gains donc ils valorisent les machines que les individus ».

Les enquêtés nous ont fait savoir que, vu que les machines maximisent les gains, ils se sentent menacés parce que le profit est un élément primordial dans toutes espaces du travail. Nous avons aussi une autre vision qui a été exprimée par l'enquêté (J), qui prouve que, les enquêtés trouvent que l'usage des TIC contribue négativement sur leur stabilité socioprofessionnelle. L'enquêté en question a avancé que, « il y aussi de nouveaux diplômés qui sont présent au marché du travail, qui ont fait leurs études avec la nouvelle technologie, alors que notre génération on n'a pas eu cette occasion, donc la direction peut décider de nous licencier et donner nos postes à ces nouveaux techniciens diplômés ». Cette idée nous montre que la technologie crée une concurrence au sein du marché du

travail, et cette concurrence rend les enquêtés instables vis-à-vis leur avenir professionnel.

## **2. L'analyse des résultats des données de la deuxième hypothèse :**

En se focalisant sur les données que nous avons récoltées durant les entretiens effectués auprès des techniciens de la radio soummam de Bejaia. Nous avons constaté que, l'usage des TIC porte un apport négatif, chez les enquêtés, en ce qui concerne leur performance sociale. Différentes visions ont été avancées sur l'usage des TIC, par rapport à la performance sociale de ces enquêtés. Nous citons, comme titre d'exemple l'enquêté (**B**), qui nous a montré que l'usage de la technologie diminue les échanges interpersonnels, parce qu'avec la technologie, les individus deviennent de plus en plus accrus à ce dernier, un comportement qui réduit les échanges humains, et par conséquent il affaiblit les liens sociaux. Les échanges interpersonnels au travail sont un facteur très important, parce qu'ils encouragent le travail d'équipe et la solidarité au milieu du travail. Ces échanges nourrissent la communication interpersonnelle d'une institution, qui est un facteur primordial dans le renforcement de la cohésion socio-professionnelle au sein du travail. La communication interpersonnelle est un concept que nous trouvons dans des études de la psychologie sociale et de la sociologie du travail, beaucoup plus dans le domaine du travail.

Ce concept de la communication interpersonnelle suppose que, les employés doivent se communiquer afin de tisser des relations durables qui seront des fondations des toute activités professionnelles, l'être humain a naturellement besoin de communiquer avec ses semblables, c'est une façon de préserver sa stabilité. Dans toute communication interpersonnelle, chaque intervenant propose, de façon implicite ou non, une définition de soi mais aussi une définition de l'autre. A partir de ça, nous pouvons dire que l'usage de la technologie avancée



affecte la communication interpersonnelle chez les techniciens de la radio Soummam de Bejaia, et cela est nuisible à la cohésion socioprofessionnelle au sein de cette institution.

Nous trouvons aussi une autre vision négative de l'usage des TIC sur la performance sociale de nos enquêtés. Cette vision est exprimée par l'enquêté (**D**). Cet enquêté a évoqué le concept du travail d'équipe, qui a diminué au sein de cette institution, grâce à l'arrivée des nouvelles technologies comme les logiciels. En analysant le propos de cet enquêté, nous trouvons que l'usage de la technologie avancée a changé même l'organisation du travail au sein de cette institution, c'est-à-dire avant l'arrivée des logiciels, ordinateurs, consoles sophistiquées et les dictaphones sophistiquées, il y avait un travail collectif au sein de cette institution. Avant, certaines tâches comme le montage et mixage se faisaient collectivement, en utilisant des ciseaux, scotchs, bonds magnétiques et les cassettes, mais maintenant, toutes ces tâches sont faites à travers un seul logiciel qui est le NETIA, et cela peut être utilisé par un seul technicien, du coup le travail d'équipe est devenu inutile. Sociologiquement parlant, le travail d'équipe est indispensable dans le milieu du travail, parce que cela joue sur les normes et valeurs des organisations.

Dans les études sociologiques, le travail d'équipe améliore la cohésion sociale et il donne le sentiment d'appartenance aux employés dans leur institution. Comme disait Durkheim que « les valeurs morales sont des valeurs sociales », nous pouvons dire que chaque individu, a besoin de contribuer ses valeurs sur la construction des valeurs collectives d'une organisation ou groupe donné. A partir de cette conception, nous remarquons que l'usage de la technologie avancée, joue négativement sur la performance sociale de ces enquêtés, en défavorisant le travail collectif, qui est un noyau central du facteur humain au sein des organisations.

Parlant de la performance sociale au sein de cette institution de la radiodiffusion, nous trouvons aussi l'aspect de la relation avec l'entourage, c'est-à-dire la société en générale, l'usage des TIC a un apport positif, dans la fluidité et la diffusion de l'information par la radio dans la société. Parlant de la diffusion de l'information, nous pouvons évoquer le concept de la sensibilisation de la population vis-à-vis aux aspects et événements sociaux. Certains enquêtés nous ont fait comprendre qu'avec l'arrivée de la nouvelle technologie comme les modulateurs, les applications du radiobroadcasting et les réseaux sociaux, la diffusion de l'information a massivement changée, et cela joue favorablement sur la performance sociale des enquêtes et par conséquent de la radio en tant qu'une institution.

La fluidité de l'information à travers l'usage des TIC, donne aussi une bonne reconnaissance de l'institution par la société, représentée par les auditeurs, alors, en prenant à titre d'exemple les cas des pertes, des avertissements et des précautions. Ces derniers peuvent améliorer l'image de la radio et par conséquent sa réputation et reconnaissance, au sein de la société et ce concept de la reconnaissance peut être aussi associé avec le concept de la rentabilité économiste de l'institution et des techniciens en tant qu'individus. Parlant du concept de rentabilité économiste, nous faisons allusion, a un sentiment de satisfaction, qui vient de la part de l'institution (radio Soummam de Bejaia), et aussi de la part de ces techniciens vis à vis aux services rendus à la société algérienne. A travers cela, nous pouvons dire qu'il y a une certaine reconnaissance de la part des auditeurs vis à vis aux services rendus par cette institution (radio Soummam de Bejaia) ainsi que ces techniciens.

Les entretiens que nous avons menés auprès des techniciens de la radio Soummam, nous ont montrés que, l'usage des TIC favorise la création et protection d'un bon climat social au sein de cette institution. Les différentes

visions que nous avons remarquées lors de nos enquêtés, nous permettent de dire que, l'usage des appareils technologiques comme les ordinateurs, machines sophistiquées et Smartphones joue favorablement sur le climat social de cette institution. Nous citons, comme titre d'exemple, l'apport de cet usage chez l'enquêté (**D**), qui a fait allusion au concept de conflit au milieu du travail. Chez cet enquêté, l'usage de la technologie avancée a diminué les problèmes de contacts extrêmes entre les enquêtés durant la réalisation de leurs tâches. L'enquêté trouve que, ces contacts sont en quelque sorte la source des conflits au sein du travail. Sociologiquement parlant, les conflits au travail sont un problème majeur sur le bon fonctionnement de l'organisation. Ces conflits engendrent, simultanément des autres facteurs qui contribuent au dysfonctionnement de l'organisation, à savoir; l'absentéisme, désengagement, désistement et turnover. Les trois concepts de l'absentéisme, désengagement et le turnover peuvent engendrer la flânerie systématique chez les employés, une chose qui peut nuire sur la productivité et la rentabilité des activités de ces employés. L'existence des conflits au travail diminue aussi le niveau d'engagement et de motivation des employés. Un employé qui ne partage pas des bonnes relations avec ses collègues, aura du mal à être motivé dans la réalisation de ces tâches, et cela joue également sur le sentiment qu'il porte vers son poste ainsi que, son engagement professionnel.

Toujours sur l'analyse de la vision que porte les enquêtés, de l'usage des TIC sur le climat du travail au sein de leur institution. Nous prenons ainsi, la vision exprimée par l'enquêté **L**, qui a avancé une idée qui montre le point positif de l'usage des TIC sur la promotion d'un bon climat social au sein de l'institution de la radio Soummam de Bejaia. Nous trouvons chez cet enquêté, le facteur communicationnel qui a été amélioré au sein de cette institution, grâce à l'usage des appareils de la technologie avancée. Pour lui, la technologie avancée a

massivement amélioré la diffusion et la fluidité de l'information, une chose qui a promue le développement d'un system communicationnel efficace au sein de cette institution. Le facteur communicationnel est un concept que nous trouvons dans des études de la sociologie du travail et du management.

Ce concept de la communication se trouve au cœur des ressources humaines d'une organisation. Il encourage la participation des employés, dans la prise des décisions sur les aspects concernant leur travail, et aussi sur le bon déroulement des activités socioprofessionnelles au sein du travail. Cette participation des employés, favorise positivement la reconnaissance sociale et professionnelle des employés afin de les rendre motivés et aussi performant.

D'après les données que nous avons récoltées lors de nos entretiens avec nos enquêtés. Nous avons constaté que, l'usage de TIC dans la réalisation de leurs taches, joue négativement sur leur solidarité en tant que membres d'un groupe socioprofessionnel. A travers le concept, de la solidarité au travail, nous faisons allusion à l'un des moteurs de développement d'une organisation donnée, par le biais d'un climat stable et agréable au sein du travail. En prenant comme titre d'exemple le témoignage de l'enquêté (E), qui a avancé que, l'usage des appareils technologiques fragilisent les liens sociaux. Nous pouvons dire que, cet usage a un apport négatif sur la performance sociale de ces enquêtes. Etant donne que, pour avoir une solidarité au sein d'une organisation, il faut au préalable tisser les échanges interpersonnels entre les membres de groupe, et avec l'arrivé de la technologie avancé comme les smartphones, les employées de la radio soummam de Bejaia, ont une tendance de s'enfermer dans leur monde virtuel, chose qu'affaiblie les échanges entre les membres du groupe, en les rendent de plus en plus individualistes.

L'individualisme au milieu du travail est un facteur indésirable parce qu'il joue contre les rapports sociaux entre les employés, donc cela peut créer des

problèmes comme des compétitions subjectives, les sélections des groupes d'appartenances au sein de l'institution, le problème d'hétérogénéité, et les incivilités. Pour qu'une organisation fonctionne parfaitement, il faut qu'il y ait une solidarité entre les employés à fin d'éviter des conflits qui peuvent se manifester à cause de la fragilisation des liens sociaux. La solidarité est un facteur qui contribue à l'identification de statut et position professionnel d'un employé. Parlant de l'identification socioprofessionnelle, nous faisons allusions au sentiment d'appartenance, qu'un employé peut développer envers son groupe professionnel. Ce sentiment d'appartenance peut se traduire par une volonté qu'un employé affiche durant la réalisation des tâches collectives, c'est-à-dire durant l'exécution d'un travail d'équipe ou d'une coopération.

La question de l'apport et l'influence de la technologie sur la solidarité professionnelle, est un sujet d'actualité qui tente à évaluer la position de la technologie, dans la réalisation des tâches collectives au sein d'une organisation. Les études sociologiques ont montré que, l'usage excessif de la technologie avancée, influence négativement la conscience collective, qui est un élément central du travail de la coopération, autrement dit l'action collective finalisée, donc, c'est dans cette perspective que les enquêtés trouvent que l'usage des TIC joue négativement sur leur solidarité, parce qu'il diminue le travail de coopération et ils fragilisent les liens sociaux au sein de leur milieu du travail.

A travers les données que nous avons récoltées durant nos entretiens, nous avons constatés que les enquêtés portent une vision négative de l'usage des TIC, sur les interactions humaines au sein de leur institution. Pour soutenir nos explicitations, nous citons le témoignage de l'enquêté (**H**), qui a partagé avec nous son expérience au sein de cette institution. A travers son expérience, nous avons pu constater que, l'usage des appareils technologiques beaucoup plus les ordinateurs et les smartphones au sein de cette institution, joue négativement sur

les interactions humaines durant les horaires du travail. Nous trouvons chez lui, le problème de l'isolement qui est causée par l'usage excessif des ordinateurs au sein de cette institution.

Ce phénomène d'isolement est un problème majeur, qui peut causer les autres phénomènes indésirables comme le stress, burn-out et le turnover. Parlant de burn out, nous faisons allusions un état d'épuisement physique, émotionnel et mental, lié à une dégradation du rapport d'une personne avec son travail, et son milieu du travail. C'est phénomène peut être créé aussi par le fait de rester toujours dans un climat isole et exigeant. C'est-à-dire que, rester dans un environnement, qui n'a pas des autres individus et qui exigent une concentration élevée, sur les taches effectuées ou le travail.

Nous avons aussi le concept sociologique de turnover, qui peut être causé par ce phénomène d'isolement au milieu du travail. Parlant du turnover, nous faisons allusion au désir de vouloir de quitter son poste du travail, qui peut être développé chez un employé, ainsi ce phénomène touche les gens qui ne sont pas bien intégrés et adaptés dans leur milieu du travail. L'isolement peut défavoriser l'intégration et l'adaptation d'un employé dans son milieu du travail, et cela vulnérabilise aussi son état d'engagement. Donc l'employé peut se sentir aliéné et étrange au milieu de son groupe socioprofessionnel, du coup il sera touché par ce problème de turnover.

En analysant aussi le propos de l'enquête **(B)**, nous trouvons aussi les problèmes des incivilités qui peuvent être causées par l'usage de la technologie avancée au sein de cette institution. Cet enquête nous a montré que, avec l'usage des ordinateurs, téléphones mobiles et consoles, il peut rester toute la journée sans partager des salutations à un autre collègue. Il nous a aussi dit que, l'usage des consoles et armoires électroniques, nécessite une concentration énorme que peut lui obliger de fois à ignorer ses collègues tant qu'ils lui parlent. A travers ces

propos, nous pouvons dire que, les liens sociaux sont en risque de rupture à cause de l'usage de la technologie avancée. Ces incivilités, peuvent créer un climat d'hostilité au sein de l'institution, et ils peuvent aussi engendrer des problèmes liés au détriment des valeurs et normes collectives de cette institution.

A travers les données que nous avons pu récolter lors de nos entretiens, avec les techniciens de la radio soummam de Bejaia. Nous avons constaté que, les enquêtés portent une vision négative de l'usage de TIC, vis-à-vis à leur stabilité socioprofessionnelle. Les enquêtés ont avancées que, l'usage de la technologie avancée le donne un sentiment d'incertitude concernant leur avenir professionnel, c'est-à-dire leur stabilité socioprofessionnelle. En analysant les propos qui ont été avancés par les enquêtés, nous pouvons dire que le développement technologique met les employés dans un climat d'incertitude qui les poussent à développer un sentiment de vulnérabilité face à ce développement technologique. En analysant le propos de l'enquêté (**H**), comme exemple, nous constatons que, l'enquêté est menacé par le développement de la technologie. Le développement technologique engendre l'invalidation des métiers et des professions. Dans cette institution, il y a une catégorie (les archivistes) qui a été touchée par ce phénomène et cela rend les enquêtés incertains sur leur avenir professionnel et cela joue sur leur stabilité socioprofessionnelle.

Nous avons aussi l'enquêté (**O**), qui a évoqué le phénomène de la machinisation qui peut engendre l'instabilité socioprofessionnelle. L'enquêté a fait allusion à la notion de la robotisation au travail qui est un sujet d'actualité dans les études de la psychologie du travail, la sociologie du travail et de la gestion des ressources humaines. La notion de la robotisation, est associée à la notion de l'invalidation de l'homme au travail, que nous trouvons dans le domaine de la psychologie sociale du travail.

L'utilisation des robots est en train d'accélérer rapidement dans le monde du travail. Ces robots sont faits pour remplacer l'homme au travail dans le but d'augmenter la productivité tout en accélérant le rythme de ce dernier. Les enquêtés ont exprimés qu'avec la robotisation, rien n'est certain chez eux par rapport à leur poste du travail, parce que le jour au lendemain il peut y avoir un robot qui sera introduit dans leur institution et qui va les remplacer.

Donc, à partir de ce raisonnement, nous pouvons dire que, le développement technologique dans le domaine du travail porte un effet ambigu sur l'emploi et la stabilité socioprofessionnelle, d'un côté il augmente la productivité mais d'un autre coté il supprime des postes du travail.

En se basent maintenant sur le propos de l'enquêté (**J**), qui a avancé le phénomène de la concurrence qui émane du marché de travail. L'enquêté a avancé qu'il y a un sentiment d'incertitude qui est causé par l'émergence des nouveaux techniciens diplômés au sein du marché de travail. Ces nouveaux techniciens sont très compétent en termes de la maîtrise de la technologie par rapport aux enquêtés qui ont fait leurs études durant l'ère analogique. Vu que le monde du travail devient de plus en plus capitaliste, les employeurs cherchent à recruter ces nouveaux techniciens qui sont très qualifiés, en termes de l'utilisation et maîtrise de la technologie. Cet aspect rend les enquêtés incertains sur la stabilité et la durabilité de leur poste du travail. Ils ne savent pas si la direction peut décider de donner leurs postes, aux nouveaux techniciens qui affichent des compétences très élevées. Parlant de la compétence, qui est créé par la technologie, nous pouvons aussi fait allusions à la concurrence organisationnelle qui est aussi causée par le développement énorme de la technologie.

Cette concurrence organisationnelle peut contribuer à la chute de certaines organisations ou institutions. Les enquêtés nous ont fait savoir que, s'il y aura des nouvelles institutions, très compétentes et concurrentes en termes de



l'utilisation de la technologie, et qui possèdent une technologie très moderne que leur technologie. Cela peut affecter leur sphère d'influence en limitant leurs auditeurs, et ça peut causer aussi le déclin de leur institution, conséquemment cela va jouer sur leur situation professionnelle bien entendu leur, stabilité socioprofessionnelle.

### **3. L'interprétation des données de la deuxième hypothèse :**

Par rapport à notre à notre deuxième hypothèse, nous avons constatés que, la majorité de nos enquêtés trouvent que, l'usage des TIC a un apport négatif sur leur côté social au milieu du travail, un aspect qui joue négativement sur leur performance sociale. Les enquêtés portent des différentes visions sur l'usage des TIC en rapport avec leur performance sociale. Pour montre ces visions négatives, certains de nos enquêtés s'inscrivent dans la logique de la communication interpersonnelle, certains dans l'aspect d'incivilités et courtoises alors que les autres ont évoqués l'aspect des liens sociaux, le travail d'équipe et la solidarité. L'usage des TIC a massivement diminué les interactions humaines au sein de cette institution, les enquêtés avancent qu'ils passent beaucoup des temps devant les écrans dans les bureaux respectifs, cette pratique limite énormément les échanges et interactions humaines parce que les enquêtés trouvent plus les temps de se côtoyer durant les horaires du travail, par conséquent les liens sociaux sont fragilisés.

A travers l'usage des TIC, la culture de cette institution a été chamboulée, notamment au niveau des pratiques et rites qui nécessitent un regroupement collectif des employés dans un milieu commun (les réunions, meetings, briefings et discussions). Ce changement culturel au sein de cette institution a un apport négatif sur la performance sociale des enquêtés parce que ça nuit directement sur

les aspects fondamentaux du travail comme le travail d'équipe, l'adaptation, intégration, la reconnaissance et la stabilité socioprofessionnelle.

L'usage des ordinateurs, logiciels comme le NETIA et l'Internet a donné naissance à la communication à distance qui a diminué l'importance dégroupement physique au sein de cette institution. Grace à l'usage de l'Intranet et des plateformes informatiques que nous trouvons dans le NETIA, les réunions hebdomadaires ont été dévalorisées au sein de cette institution, parce qu'avec l'usage des moyens technologiques l'information est diffusée facilement sans nécessiter le déplacement et rassemblement des personnels

Malgré ces différences au niveau des visions, que portent ces enquêtés sur l'usage des TIC en rapport avec leur performance sociale, nous avons pu constater que l'usage de la technologie avancée joue négativement sur leur performance sociale. L'usage régulier des TIC chez ces enquêtés, créés-en quelque sorte, chez eux, une dépendance accrue sur la technologie et ses appareils, et cela affecte négativement, les échanges et les liens sociaux de ces enquêtés, du coup ça diminue leur performance sociale.

#### **4. Résultats d'analyse des données des deux hypothèses :**

En se basant sur les hypothèses de notre recherche, dans cette étape, nous allons passer à l'analyse des résultats des données de la première et la deuxième hypothèse.

- Une vision positive a été montrée par une grande partie de nos enquêtés, qui ont avancé que l'usage des TIC occupe une place primordiale sur leur performance intellectuelle, c'est à dire avec l'absence de ces appareils technologiques, ils auront du mal à accomplir leurs taches, vu qu'il y a en

quelque sorte une dépendance accrue dans cette institution (radio Soummam de Bejaia) sur la technologie. Cette dépendance sur la technologie limite aussi l'autonomie des enquêtés dans la réalisation des tâches, et les modes opératoires du travail parce que les machines les imposent le rythme et méthode du travail.

- La plupart de nos enquêtés confirment que l'usage des TIC joue positivement sur leur efficacité dans la réalisation de leur tâche. C'est-à-dire avec l'usage de ces appareils technologiques, les techniciens de la radio Soummam arrivent à accomplir leurs tâches dans le délai établi, et cela les aide à minimiser leurs temps et aussi leurs énergies. A partir de cette logique, nous trouvons que la productivité et rentabilité des employés techniciens de la radio Soummam de Bejaia dépend sur l'usage de la technologie. Et cela joue directement sur la rentabilité de l'institution au sens large.
- Un nombre considérable de nos enquêtés avancent que, l'usage des TIC favorise la maîtrise de leur tâche. Cela veut dire qu'avec l'arrivée de ces nouvelles technologies au sein de la radio Soummam, la performance intellectuelle des techniciens de cette institution a améliorée. L'usage de l'Internet a contribué à la maîtrise des nouvelles machines et langage techniques moderne. Cela améliore par conséquent la compréhension, la maîtrise de tâches, le savoir-faire et à la fin l'efficacité de ces techniciens.
- La majorité de nos enquêtés perçoivent que l'usage des TIC engendre le stress au travail, cela veut dire que, malgré les effets positifs engendrés par l'usage de ces appareils technologiques sur la performance intellectuelle des techniciens de cette institution. Nous ne pouvons pas négliger aussi le côté négatif, représenté par le stress au travail. Cela est

dû aux faites de rester presque toute la journée devant l'écran, chose que peut faire engendrer les migraines l'isolement, l'isolation et le burn-out.

- Nous avons remarqué une vision positive de nos enquêtés avancent que l'usage des TIC porte un apport positif sur leur engagement au travail. Nous avons constaté qu'il y a une contribution positive de l'usage des TIC sur la création des liens d'affiliation entre les techniciens de la radio Soummam et leurs postes du travail, ainsi que leurs taches journalières. L'usage de la technologie avancée au sein de cette institution a amélioré l'engagement des enquêtés, en diminuant les conflits au travail, les compétitions subjectives, les tensions et frictions par rapport aux relations humaines. Cette appréciation énorme de l'usage des TIC, par rapport à l'engagement professionnel chez les techniciens de la radio Soummam, est justifiée par la contribution des TIC sur l'organisation du travail au sein de cette institution. L'usage des TIC a nécessité une bonne communication hiérarchique entre les employés et les dirigeants. Cela a renforcé largement l'engagement des employés de cette institution en les rendant des participants, collaborateurs et contributeurs dans la mise en place des méthodes et plans du travail.
- Une vision négative a été avancée par un nombre considérable de nos enquêtés que, l'usage des TIC joue négativement sur leur performance sociale, étant donné que l'usage de ces appareils réduit les contacts physiques entre ces techniciens, la majorité d'eux ont montrés une perception négative de l'usage de la technologie sur leurs rapports sociaux au sein du travail. Avec les outils technologiques comme le NETIA, ces techniciens n'ont plus besoin de se déplacer d'un bureau à un autre pour pouvoir suivre le plein de la journée. Cet aspect influence négativement la performance sociale de ces techniciens de la radio Soummam, parce que

ça diminue le travail d'équipe et la coopération du personnel au travail, en rendant ces employés de plus en plus individualistes.

- Certains enquêtés avancent que, l'usage des TIC influence positivement sur leur climat de travail. L'usage de la nouvelle technologie au sein de la radio Soummam, a diminué des frictions entre ces techniciens. Ces frictions ont été causées par le manque des matérielles et machines pour réaliser les tâches, et cela engendrait des problèmes comme les conflits au travail, le climat d'hostilité et des malentendus entre ces techniciens de la radio Soummam de Bejaia. Le climat du travail a été amélioré par la mise en place d'un bon système communicationnel au sein de cette institution, qui a nécessité la reconnaissance, la promotion, la participation et la coopération des employés venant de la part de l'administration.
- Une vision globale que nous avons trouvée chez les enquêtés montre que, l'usage des TIC joue négativement sur les interactions entre les enquêtés et leurs collègues au sein du travail. L'interaction humaine est en danger au sein de cette institution à cause de l'usage des TIC, la culture de cette institution a été chamboulée depuis l'arrivée de la nouvelle technologie, donc les employés s'échangent plus régulièrement comme avant, parce que l'usage des TIC dans cette institution encourage beaucoup plus le travail individuel et par conséquent ça diminue les rapports humains. Cet aspect joue sur les liens sociaux au sein de cette institution et cela bouleverse également le système de valeurs et normes de cette institution.
- Nos enquêtés avancent que l'usage des TIC ne favorise pas leur stabilité socioprofessionnelle. L'usage de la technologie joue négativement sur l'avenir des employés parce que la technologie est venue avec le concept de la machinisation et la robotisation. Ces deux phénomènes créent l'invalidation de l'homme au travail tout en diminuant les postes occupés

par l'homme au sein du travail. Cette histoire de l'invalidation de l'homme au travail crée une instabilité socioprofessionnelle des employés, parallèlement, le capitalisme au marché du travail, a aussi contribué à la création de la concurrence technologique entre les institutions et aussi les demandeurs du travail, et cela a un apport négatif sur la stabilité socioprofessionnelle des techniciens de la radio Soummam de Bejaia.

### **Synthèse du chapitre :**

D'après les données que nous avons eues à travers les entretiens effectués auprès des techniciens de la radio soummam de Bejaia, par rapport aux questions de notre deuxième hypothèse, nous pouvons conclure que l'usage des TIC porte des visions différentes chez ces enquêtés sur leur performance.

Malgré ces différences au niveau de la vision que porte l'usage des TIC sur la performance sociale de ces enquêtés, nous avons pu constater que l'usage de la technologie avancée joue négativement sur leur performance sociale. L'usage régulier des TIC chez ces enquêtés, créés-en quelque sorte, chez eux, une dépendance accrue sur la technologie et ses appareils, cela joue négativement sur leur interaction humaine parce que ça limite les échanges humains et la solidarité du groupe au sein de l'institution.

Les enquêtés se sentent isolés et solitaire durant les horaires du travail, parce qu'avec l'usage des appareils technologiques comme les ordinateurs et les smartphones, les enquêtés ont l'habitude de rester dans leur bureau et ils se voient rarement, et cela diminue les échanges humains et ça affaiblit les liens sociaux au sein de cette institution.

Les témoignages et les propos des enquêtés, nous conduisent à conclure ce chapitre en évoquant que, l'usage des TIC a affecté négativement la

## CHAPITRE VIII La présentation, analyse et interprétation des résultats des données de la deuxième hypothèse

---

performance sociale de ces enquêtés, en diminuant les interactions, les échanges et le travail d'équipe au sein de cette institution.





# **CONCLUSION**

## **Conclusion :**

Dans ce modeste travail scientifique, nous nous sommes plongés dans une aventure scientifique, dans le but d'étudier les apports de l'usage de TIC (technologie de l'information et de la communication) sur la performance intellectuelle et sociale des techniciens de la radio soummam de Bejaia.

En parlant de l'usage des TIC dans un milieu du travail, la première conception qui nous vient dans l'esprit, est celle des apports positifs de cet usage tels que, le gain du temps, la réduction de la pénibilité au travail, la rentabilité, la modernisation de l'environnement du travail, l'amélioration de l'ergonomie au travail et la réduction des accidents au travail...etc.

A travers cette étude que nous avons menés, nous pouvons proclamer que, avec l'arrivée de la nouvelle technologie au sein de cette institution, la radio soummam de Bejaïa est en train d'élargir sa sphère influence dans la société algérienne, beaucoup plus dans la région kabyle. L'usage des TIC a contribué massivement, sur la performance intellectuelle des employés de la radio soummam de Bejaia, en facilitant la compréhension des tâches, la fluidité des informations, en améliorant aussi leur efficacité et efficacité, et en diminuant ainsi les problèmes liés à l'engagement professionnel comme l'absentéisme et les conflits au travail.

Cette recherche, nous a donnée une opportunité de découvrir une nouvelle compréhension à laquelle nous ne nous attendions pas au début de notre aventure scientifique, Grâce à cette recherche scientifique, nous avons pu exhumer certains facteurs négatifs qui sont liés à l'usage des TIC, vis-à-vis à la performance sociale des employés de la radio soummam de Bejaia, l'usage des TIC est un obstacle aux relations sociales, elle agit également comme une barrière aux interactions sociales qui constituent un aspect important du renforcement des liens sociaux au travail. Cette aventure scientifique a ouvert une nouvelle compréhension en rapport avec l'usage de la technologie avancée au sein de cette institution, Cette

nouvelle compréhension a induit à la conclusion de dire que la technologie avancée peut compromettre la performance sociale dans le domaine du travail.

A cet effet, nous pouvons dire que l'usage des TIC, au sein des organisations, entreprises, et institutions Algériennes, portent une double facette, c'est à dire elle porte des avantages et des inconvénients dans le milieu du travail et sur leur personnel. En quelque sorte nous pouvons dire que tout dépend des objectifs visés par leurs usagers vis à vis à son usage.

Pour conclure, nous espérons bien que cette recherche sera utile aux futurs chercheurs, dans la perspective de découvrir des nouveaux phénomènes et visions liées à cette thématique liée à l'usage des TIC. Etant donnée que la société, devient de plus en plus informatisée, et la technologie est devenu le noyau des toutes activités socio-professionnelles, nous espérons aussi que cette étude que nous avons menée, sera aussi utilisée dans tous les champs sociales qui s'intéressent à l'usage des TIC, afin de bien comprendre les apports positif et négatif liée à cet usage des TIC.

Nous comptons également à continuer avec cette d'étude dans des études supérieures, tout en visant à approfondir et évoluer nos connaissances et compréhension sur l'usage des TIC, sachant que la technologie s'évolue spontanément et régulièrement, donc, c'est dans ce désir de vouloir rester toujours à jour dans la compréhension de ce phénomène et le changement organisationnel qu'il apporte dans la société.

## Liste bibliographique :

### Les ouvrages méthodologiques :

1. AKTOUF Omar, (1997), **Méthodologie des sciences sociales et approches qualitative des organisations**, éd. les presses de l'Université du Québec, Montréal.
2. ANGERS Maurice, (1997), **Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines**, éd. Casbah Université, Alger.
3. CRESWELL Jatro, (1998), **La méthode qualitative en sciences sociales**, Editions d'Organisation, Paris.
4. GAUTHIER Benoit, (2003), **Recherche sociale (De la problématique a la collecte des données)**, 4<sup>e</sup> édition, presses de l'Université du Québec, Canada.
5. MADELEINE Gravit, (1999), **Lexique des sciences sociales**, 7<sup>eme</sup> édition, Dalloz, paris.
6. QUIVY Raymond et CAMPENHOUT Luc Van, (2006), **Manuel de Recherche en Sciences Sociales**, 3<sup>emme</sup> Edition, DUNOD, Paris.
7. GUIDERE Mathieu, (2004), **La méthodologie de la recherche**, Ellipses Edition Marketing S.A.
8. GORDON Mace, (1988), **Guide d'élaboration d'un projet de recherche**, 2<sup>eme</sup> édition, DeBoeck Université, Québec.

## **Les ouvrages de fonds (généraux):**

1. AIPES Yves et BEITONE Alain, (2007), **Lexique de la sociologie**, Dalloz, Paris.
2. ALDOSA Nathalie et autres, (2003), **Information, communication, organisation**, 2<sup>ème</sup> édition, Bréal.
3. BEAUNE Jean, (1990), **L'émergence de la technologie**, Editions d'Organisation, Paris.
4. BRETON Philippe, PROULX Serge, (2000), **L'explosion de la communication**, édition casbah, Alger.
5. BROUSSE Fres, (2005) ,**L'apport de la technologie, concepts et notions de la science communicationnelle**, Hoboken PUB, Brussel,
6. CADIN Guérin, (2009), **La performance interpersonnelle**, presses de l'Université du Québec, Canada
7. CAMPBELL Jadis P, (1993), **Performance and organization**, R.A, New York
8. CHAMPEAUX Jacques BRET Christian, (2000), **La cyber Enterprise**, DUNOD, Paris.
9. CHAPUT Luc, (2007), **Modèle contemporains en gestion : Un nouveau paradigme, la performance**, édition presse de l'université de Québec.
- 10.CHARBONNIER Audrey et autres, (2001), **Vers une mesure de la performance contextuelle au travail de l'individu**, étude exploratoire à l'université de Toulouse.
- 11.COLOMBIER Nathalie, (2010), **Les nouvelles technologies dans l'entreprise (power of ICT)**, Sage PUB, San Francisco.
12. DUBOIS Louis, (2013,) **la réorganisation du travail**, édition presse de l'université de Québec.
13. DURAND Jean-Pierre et MEIL Robert, (1994), **Sociologie**

**contemporaine**, éd Vigot, Paris.

14. FERNANDEZ Alain, (2001), **Le bon usage des technologies**, Editions d'Organisation, Paris.
15. FABRICE Mathew, (2011), **Performance and knowledge**, State PUB, San Francisco.
16. FLICHY Patrice, (2000), **Une histoire de la communication moderne**, Casbah Editions, Alger.
17. GALLAIX Henry, (2009), **la radiodiffusion au monde**, Topics Press, Chicago.
18. GANGLOFF Bernard, (2000), **L'individu et les performances organisationnelles**, édition l'Harmattan, Paris.
19. LAPORTE Cressier, (2013), **Technologie et l'être humain**, L'Harmattan, Paris.
20. MOTOWILDO Sean James, and SCHIMT Mark Junior, (1999), **Performance assessment in unique jobs**, State PUB, San Francisco.
21. MUCCHIELLI Alex. (2000), **La nouvelle communication**, éd ARMAND Colin, Paris.
22. MURPHY, Keith Romas et CLEVELAND John, (1995), **Understanding Performance Appraisal: Social, Organization, and Goal-based Perspectives**. Thousand Oaks, CA, Sage Publications, San Francisco.
23. PULAKOS, Emanes David, (2000), **Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance**, Sage Publications, San Francisco.
24. PAQUET Catherine, DUGUAY Emmanuel, MOURANCHE Emmanuelle, (2013), **Impacts des nouvelles technologies de**

**l'information et de la communication sur la qualité de vie et la santé au travail**, Copyright.

25. PAQUET Philippe, (2008), **Information, communication et management dans l'entreprise : quels enjeux ?** édition L'Harmattan, Paris.
26. SCHEMEICEL James Bret, (2003), **performance and productivity**, NEW HOUSE PUB, Louisiana.
27. SONNETAG Senates and FRESE Mathis, (1999), **Performance Concepts and Performance Theory**, State PUB, San Francisco.

### **Les sites web :**

1. [www.researchgate.net/publication/perfomence](http://www.researchgate.net/publication/perfomence), consulté le 10 Mai 2019 à 17h11.
2. [www.REFLEXIONDZ/organisation/perfomance.net](http://www.REFLEXIONDZ/organisation/perfomance.net), consulté le 11 Mai 2019 à 11h09.
3. [www.journaldunet.com/management/technologies](http://www.journaldunet.com/management/technologies), consulté le 31 Mai 2019 à 12h00.
4. [www.TICTIPE.CANALBLOG.net](http://www.TICTIPE.CANALBLOG.net), consulté le 03 Avril 2019 à 14h55.
5. <http://www.radioalgerie.dz/news/fr/about>, consulté le 10 Avril 2019 à 23h34.
6. <https://www.cairn.info/dictionnaires>, consulté 9 Mai 2019 à 15h20.

## **ANNEXES**



## **Guide d'entretien**

### **Axe 1 : identification personnelle :**

1. Quel poste occupez-vous ?
2. Quelle est votre ancienneté par rapport à ce poste que vous occupez ?
3. Depuis quand vous avez commencé à utiliser les TIC dans votre travail
4. Quel types des TIC utilisez vous dans votre travail

### **Axe 2 : la représentation de l'usage des TIC sur la performance intellectuelle des employés de la radio Soummam de Bejaia :**

5. Jugez vous que l'usage des TIC est un élément primordial sur votre performance intellectuelle ?
6. Est-ce que l'usage des TIC vous rend efficient ? si oui comment et si non comment ?
7. Comment l'usage des TIC favorise-t-il la compréhension de votre travail ?
8. Perçoivez vous que l'usage des TIC engendre le stress au travail ? si oui Comment et si non comment ?
9. Quelle est la représentation de l'usage TIC sur votre engagement professionnel ?

### **Axe 3: la représentation de l'usage des TIC sur la performance sociale des employés de la radio Soummam de Bejaia :**

10. Que représente pour vous l'usage des TIC sur votre performance sociale ?
11. Comment jugez vous l'influence de l'usage des TIC sur le climat social =au sein de votre travail ?
12. Trouvez vous que l'usage des TIC favorise la solidarité entre vous et vos collègues ?
13. Pensez vous que l'usage des TIC favorise votre interaction avec vos collègues ?
14. Pensez vous que l'usage des TIC favorise la stabilité socioprofessionnelle ?

