

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université A MIRA-BEJAIA



**Faculté des sciences humaines et sociales
Département des sciences de l'information et de la communication**

Mémoire de fin de Cycle

**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de
Master en sciences de l'information et de la communication
Option : Communication et relations publiques**

*Usage des TIC au sein des institutions économiques
Etude pratique : entreprise CEVITAL*

Réalisé par :

ZERMANI Idris

AGUENI Chouaib

Encadré par :

LAICHE Oussama

Promotion : 2021-2022

Remerciements

Nous remercions Dieu Tout-Puissant de nous avoir donné le courage, la volonté et la patience de faire ce travail et de le finir.

Nous tenons à remercier tout particulièrement notre encadreur Monsieur LAICHE Oussama, pour l'aide qu'il nous a apportée, sa disponibilité, ses conseils, son suivi, et surtout le temps qu'il nous a accordé pour réaliser notre mémoire.

Nous tenons, ensuite, à remercier Monsieur ARAIBIA Mohammed Karim et Monsieur BENDIR Ismaïl pour leurs aides, conseils et temps consacré.

Sans oublier certains enseignants du département des sciences humaines, Monsieur BOUICH Mahrez Madame DJELOULI Nesrine et Madame AHMEDI Dalila, pour leurs générosités et leurs grandes patiences dont ils ont su faire preuve malgré leurs charges académique et professionnelle.

Nous tenons aussi, à remercier le personnel de la bibliothèque pour leurs aides, leurs gentillesse ainsi que leurs patiences.

Aussi une pensée reconnaissante à tout le personnel du département des ressources humaines de l'entreprise Cevital, plus particulièrement l'assistante du directeur des ressources humaines et à notre maître de stage le Directeur des ressources humaines Monsieur, Larbi OULARBI, qui nous a aidé à mettre en œuvre notre étude.

Un grand merci à nos très chers parents qui nous ont toujours encouragées moralement et matériellement, et à nos frères et sœurs.

Enfin, nous tenons à exprimer nos sincères remerciements et notre profonde gratitude à tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce modeste travail car un projet ne peut pas être le fruit d'une seule personne.



Idris & Chouaïb-

Dédicace

À mes très chers parents.

*Qui m'ont soutenu et encouragée durant tout mon parcours
d'études.*

*A la mémoire de ma chère sœur défunte Fazia, qui restera à
jamais dans mon cœur.*

A mes chers frères Abderrahim et Nassim

*A ma sœur Célia et mes belles sœurs Lynda et Dalila et mes
petits neveux.*

A toute ma famille et proche, kenza, chouaib, bader dine.

Yasmina, Nassima, Noria

A mon très cher binôme Idris

A mes amis, Billy, Imene, Fouad, Wafi, Saïd et Sarah, Faïza.



- Chouaib -

Dédicace

C'est avec profonde gratitude et sincères mots, que je dédie ce modeste travail à mes chers parents, qui ont Sacrifié leur vie pour ma réussite, j'en suis très reconnaissant et J'espère qu'un jour je pourrai leur rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour moi, que DIEU leurs prête longue vie.

Je le dédie aussi à mes chères sœurs ainsi que leurs enfants

À toute ma famille et mes proches

À mes chers amis : azeddine, walid, abdnour, abdelhak, halim, lyes, zizou, et tous les autres sans exception

A mon cher binôme chouaib

Et à toutes les personnes qui me sont chères et qui M'ont aidée de près ou de loin à finaliser ce travail.



- Idris -

Sommaire

INTRODUCTION GENERALE 1

CADRE METHODOLOGIQUE

Chapitre I

Analyse Conceptuelle

1. Problématique	5
2. Les objectifs de la recherche	8
3. La définition des concepts clés	8
4. Les études antérieures	11

Chapitre II

Demarche Methodologique

1. La théorie des usages et gratification	16
2. Approche théorique et méthodologique	17
3. Population et échantillonnage	18
4. Les outils de recueil des données	18

PARTIE THEORIQUE

Chapitre III

L'usage Des Technologies De L'information Et De Communication

Introduction	23
Section 01 : Concepts des TIC, caractéristique et ses types	24
1. Concept des technologies de l'information et de la communication (TIC)	24
2. Histoire des technologies de l'information et de la communication (TIC) à travers le monde	27
3. Caractéristiques et types des technologies de l'information et de la communication	29
4. Les réseaux électroniques	34
5. Techniques de l'information et de la communication	35
6. Les techniques liées aux Technologies de l'Information et de la Communication et leurs enjeux.....	36
Section 02: Les enjeux et les techniques liées aux TIC.....	38
1. Les enjeux des TIC pour les entreprises	38
2. L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC).....	39

Sommaire

Chapitre IV

Les Institutions Economiques

Introduction	46
Section 01 : Institutions économiques	46
1. Types d'institutions économiques	47
2. Principales institutions économiques	48
3. Fonctions d'une institution économique.....	49
Section 02 : Généralités sur l'usage des TICS dans les institutions économiques en Algérie	51
1. CIVITAL comme une institution économique Algérienne.....	52
Conclusion.....	52

PARTIE PRATIQUE

Chapitre V

Presentation Des Donnees

1. Présentation de l'organisme d'accueil « CEVITAL »	56
2. Les directions de Cevital.....	59
3. Les valeurs du groupe Cevital.....	64
4. Les objectifs du groupe Cevital.....	65
5. Les produits de Cevital.....	66

Chapitre VI

Presentation Des Resultats

1. Analyse et interprétation des résultats de terrain	68
2. Analyse et interprétation des résultats	89
Conclusion Générale.....	92
Liste bibliographie.....	94
Annexes	100
Tables des matières	106

Liste des tableaux

Tableau 1: La répartition de l'échantillon selon le sexe.....	68
Tableau 2: La répartition de l'échantillon selon l'âge.....	69
Tableau 3: La répartition de l'échantillon selon la situation familial.....	70
Tableau 4: La répartition de l'échantillon selon le cadre professionnel.....	71
Tableau 5: La répartition de l'échantillon selon le titre de poste	72
Tableau 6: La répartition de l'échantillon selon le type de contrat	73
Tableau 7: La répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnel.....	74
Tableau 8: La répartition de l'échantillon selon ceux qui utilisent les technologies de l'information et de la communication	75
Tableau 9: La répartition de l'échantillon selon leur penser sur le rôle des TIC pendant la pandémie du covid-19.....	79
Tableau 10: Les applications qui ont joué un rôle dans la facilite de travaille à distance durant la période de covid-19 selon notre échantillon	80
Tableau 11: La répartition de l'échantillon selon le degré d'utilisation des TIC	83
Tableau 12: La répartition de l'échantillon selon la voie hiérarchique de leur utilisation des TIC.....	85
Tableau 13: La répartition de l'échantillon selon leurs avis sur l'utilisation des TIC pour mieux réaliser leurs taches professionnelles.....	86

Liste des figures

Liste des figures

Figure 1 : Schéma de base du processus de communication.....	26
Figure 2 : Les TIC dans les différents domaines d'activité	40
Figure 3 : La situation géographique de l'entreprise Cevital a bejai.....	58
Figure 4 : Différent produit et marque de Cevital	66
Figure 5 : La répartition de l'échantillon selon le sexe	68
Figure 6 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon l'âge.....	69
Figure 7 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon la situation familial	70
Figure 8 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon le cadre professionnel.....	71
Figure 9 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon le type de contrat	73
Figure 10 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnel.....	74
Figure 11 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon sur ce qui utilisant les technologies de l'information et de la communication	75
Figure 12 : Graphique a barre de la répartition de l'échantillon selon les outils des technologies de l'information et de la communication utilisée par chaque enquêté.....	76
Figure 13 : Graphique a barre de la répartition de l'échantillon selon les types des TIC utilisée	77
Figure 14 : Diagramme à barre de la répartition de l'échantillon selon les formes des TIC utilisez.....	78
Figure 15 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon leur penser sur le rôle des TIC pendent la pandémie du Covide-19	79
Figure 16 : Diagramme à barre de la répartition de l'échantillon selon leur utilisation des applications en période de covide-19	80
Figure 17 : Le logo zoom	81
Figure 18 : Le logo MS teams	81
Figure 19 : Le logo Global Protect	82
Figure 20 : Le logo Kelio	82
Figure 21 : Le logo Outlook	82
Figure 22 : Logo VPN	83

Liste des figures

Figure 23 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon le degré d'utilisation des TIC	84
Figure 24 : Diagramme à barre de la répartition de l'échantillon selon la voie hiérarchique de leur utilisation des TIC	85
Figure 25 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon leurs avis sur l'utilisation des TIC pour mieux réaliser leurs taches professionnelles	86
Figure 26 : Diagramme à barre de la répartition de l'échantillon selon leurs utilisations des TIC.....	87
Figure 27 : Liste des quelque proposition de notre échantillon pour le développement des TIC au sein de l'entreprise Cevital	88

Introducción General

Introduction Générale

Les technologies de l'information et de la communication sont devenues aujourd'hui le principal outil de renforcement de la compétitivité. La contribution des TIC à la création de valeur prend de multiples formes : Internet, intranets, messagerie, forums groupware..., la construction des réseaux et l'utilisation des connaissances et la bonne collaboration sont des facteurs importants dans la réussite des institutions économiques.

La nouvelle ère des communications implique le courrier électronique, la messagerie vocale, la vidéoconférence, les médias sociaux..., en utilisant des intranets pour faciliter une meilleure communication et une collaboration plus efficace au sein des organisations, et même les sites Web permettent aux employés de communiquer librement et d'échanger des informations et des idées pour résoudre les problèmes au sein de l'entreprise, les technologies de l'information ont donc un impact direct sur la conception et le fonctionnement des systèmes d'information de l'entreprise et sur ses activités de communication, interne et externe.

Aujourd'hui, le développement des TIC et son intégration avec les entreprises et les administrations algériennes est devenue une priorité incontestée, elles ont un impact dans la contribution au développement économique.

Dans cet ordre d'idées nous avons effectué une recherche sur « **l'usage des technologies de l'information et de la communication au sein des institutions économiques** » au sein de l'entreprise Cevital à Bejaia Algérie, elle est Créée en 1998 et implantée au sein du port de Bejaia, Cevital Agro-industrie.

Et dans ce contexte nous allons développer un plan « qui un ensemble construit et raisonné des étapes qui seront suivies, soit dans la phase de recherche, lors de la phase de rédaction, il contient des chapitres qui constituent autour d'un cadre méthodologique, théorique et pratique ».¹

Chapitre 01 : Ce chapitre illustre le cadre méthodologique qui est l'analyse conceptuelle dans lequel nous avons présenté les objectifs de notre étude, notre problématique de l'étude qui nous a aider à cerner notre sujet de recherche, cette partie aussi contient la définition de nos concepts clés, les études antérieurs.

¹ Mathieu GUIDEE, Méthodologie de la recherche, Nouvelles édition Revue et Augmentée, P.21.

Introduction Générale

Chapitre 02 : Ce chapitre illustre la démarche méthodologique, qui est méthode de recherche et la population et l'échantillonnage, outils de recueil de données et en dernier la théorie des usages et gratification.

Cadre théorique : le cadre théorique contient deux chapitres théoriques, le premier est consacré à l'usage des technologies de l'information et de la communication, le deuxième sur les institutions économiques.

Chapitre 03 : les technologies de l'information et de communication qui se compose de deux sections la première section réservée aux concepts des TIC et son histoire à travers le monde, les caractéristiques et les types des tic. Pour la deuxième section est consacrée aux techniques liées aux TIC et ses enjeux et l'usage des tic dans les différents domaines.

Chapitre 04 : qui s'intitule, les institutions économiques, ce chapitre se divise en deux sections, la première représente un aperçu sur les institutions économiques et ses types, ensuite la deuxième section dans laquelle nous avons présenté notre thème qui est l'usage des TIC au sein de l'institution économique Cevital.

Chapitre 05 : Présentation du lieu de la recherche, dans ce chapitre nous avons présenté Cevital, et présenté les données de la recherche, comme les différentes directions, on s'est penché sur la direction des ressources humaines ou nous avons fait notre recherche.

Chapitre 06 : la Présentation des résultats, ce chapitre est consacré pour l'analyse des résultats qu'on a obtenus pendant notre recherche au sein de l'entreprise Cevital.

Cadre méthodologique

Chapitre I
Analyse conceptuelle

1. Problématique

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont été un vecteur déterminant du changement dans les entreprises car les nombreuses possibilités qu'elles ont proposées au rythme des innovations qui peuvent répondre aux besoins de l'économie. L'évolution du système d'information a été marquée par des vagues successives de centralisation, comme l'automatisation dans les années 1950 ou la mise en service des progiciels de gestion intégrés, et de décentralisation comme l'arrivée de l'informatique individuelle ou plus récemment des technologies Internet et la révolution des applications et de logiciels professionnels, qu'elles ont abouti à une diffusion massive des TIC dans les entreprises : 94 % sont aujourd'hui connectées à Internet.¹ Les taux d'équipement révèlent cependant des variations importantes en fonction de la taille de l'entreprise et du secteur d'activité. Les systèmes d'information n'ont toutefois pas connu de cycle de renouvellement systématique et le parc des matériels et logiciels a généralement grossi sans que ses nouveaux composants soient systématiquement intégrés à l'existant.

En d'autres termes, les technologies de l'information et de la communication représentent un ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre et partager des informations nécessaires à l'activité de travail dans les organisations. Bien que nous sommes dans un monde de numérisation, on peut distinguer les outils de travail à distance qu'on considère comme des tics, les audios et vidéoconférences, les médias sociaux comme le WhatsApp, Viber, Gmail, les outils de gestion de connaissances, de gestion électronique de données, de gestion de projet, les logiciels intégrés, etc.

Ces technologies sont à présent considérées comme un facteur puissant de développement économique. Elles poussent les entreprises à se restructurer, à accroître leur productivité, à stimuler la croissance socio-économique, à atteindre la performance, à favoriser la création d'emplois et l'employabilité et à créer de la valeur. En effet, Les technologies de l'information et de la communication redessinent le monde en modifiant notre identité et notre relation aux autres, au sein de nos organisations, de nos entreprises, de nos villes ou de nos États. Les mutations en cours influencent toutes nos actions, notre

¹ VINCENT CHRIQUI et JEAN-DENIS COMBEXELLE, [L'impact des TIC sur les conditions de travail](http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/raptic_web_light_final28022012.pdf.pdf.pdf), direction de l'information légale et administrative, PARIS, 2012, P.19. http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/raptic_web_light_final28022012.pdf.pdf.pdf consulte le 05/04/2022 à 11h40

manière de travailler, de produire, d'échanger, de consommer, de nous soigner, d'apprendre, d'agir dans notre environnement.¹

Les TIC ont considérablement évolués ces dernières années, au point de bouleverser la vie quotidienne des individus et les sociétés. Ces innovations ont suscité un débat permanent dans la société, pourtant, leur rôle dans les transformations du travail est resté peu connu, alors même que près de deux actifs occupés sur trois utilisent régulièrement les TIC dans leur activité professionnelle.² C'est pour cela, le secteur des technologies de l'information et de la communication dans le monde a connu une croissance remarquable et un intérêt croissant au cours des dernières années, et il a eu un impact dans tous les aspects de la vie, en particulier l'aspect économique, le secteur privé, où les institutions ont commencé à tirer parti de ces développements à les utiliser dans la prestation de services en raison des avantages qui en découlent. La large diffusion de certains de ces services résultant du développement technologique a conduit à la formation d'une conviction parmi les institutions que bénéficier de la technologie moderne pour fournir des services est indispensable dans compte tenu de l'intense concurrence à laquelle est confronté le secteur privé. Dans ce nouvel ordre de l'information, les technologies de l'information et de la communication représentent une source d'information de plus en plus importante pour les entreprises car elles jouent un rôle majeur pour la réussite du fonctionnement au sein des institutions³. En effet l'usage des TIC dans les organisations s'impose comme un outil d'innovation, donc c'est un moyen de consolider les relations et de renforcer les liens entre les travailleurs.⁴

Le développement des TIC et leur intégration dans les entreprises et administrations algériens est devenu aujourd'hui une priorité incontestée. L'utilisation de ces technologies

¹ FRANCE HENRI ET PATRICK PLANTE, Les TIC au cœur de la transformation des entreprises, P.03. https://r-libre.telug.ca/1736/4/TED1272_texte1.1.pdf

² VINCENT CHRIQUI et JEAN-DENIS COMBEXELLE, op.cit, P.03.

³ بركان زهية، بركان أمينة، جليد نورالدين، عصرية نظام الدفع بالمصارف الجزائرية من خلال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال: دراسة مقارنة، مجلة معارف: قسم العلوم الاقتصادية، السنة الثالثة عشر - العدد 25، ديسمبر 2018، ص.323. الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/270/13/2/99225> consulte le 18/04/2022 à 00h54

⁴ADRAR Sara, ALLOUTI Zahira, l'usage des techenologies de l'information et de communication dans les relations publiques, cas d'étude : ministère des ressources en eau, soutenue à université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia, 2018, P.4.

pose de nombreuses questions sur les conditions de travail et leur mise en œuvre dans les organisations.

Les entreprises algériennes sont aujourd'hui conscientes que leur avenir est tributaire des connaissances et du savoir-faire des acteurs, responsables des organisations et du fonctionnement des entreprises. Surtout que les compétences dans une entreprise sont devenues synonymes de richesses, en contribuant à la création d'un avantage compétitif. Parmi ces entreprises en retrouve la société CEVITAL qui est constitué des investissements et une bonne source de rentabilité financière par les TIC, et cela se fait par un système d'archivage électronique, un Knowledge Management System avec des projets d'investissements tels que l'acquisition d'un progiciel de gestion intégré (ERP). Ceci montre également la volonté des managers de CEVITAL à rendre ces TIC, l'un de ses facteurs clés de bon fonctionnement.¹ Et dans ce contexte notre recherche vient d'enquêter sur les usages des TIC au sein de l'entreprise économique CEVITAL en termes de communication. Et nous avons soulevé la problématique suivante :

Quel est l'usage communicationnel des TIC au sein de l'entreprise Cevital à Bejaïa?

Partant de cette problématique, nous pouvons formuler les questions secondaires qui suivent :

- Quels sont les TIC utilisés dans l'entreprise Cevital ?
- Es ce que les employés de CEVITAL trouvent une utilité des TIC dans leur travail quotidien?
- Quel est l'apport des TIC dans les échanges communicationnels de l'entreprise Cevital ?

¹MEBARKI FARID, « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans le développement des compétences des cadres », étude pratique : d'EPB, Sonatrach, Cevital et Ifri de Bejaïa, P.33.

Le lien : <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/103/5/2/17321> consulte le 05/04/2022 à 12h10

2. Les objectifs de la recherche

Chaque étude a un but ou plusieurs, et qui sont complémentaire pour développer le contenu et l'étude traitée, alors notre recherche a pour objectifs :

- Recenser les TIC utilisés dans l'entreprise CEVITAL.
- Comprendre l'usage des TIC dans le fonctionnement de l'entreprise.
- Démontrer l'apport des TIC dans les échanges communicationnels de l'entreprise.

3. La définition des concepts clés

Pour que notre thème soit facile à comprendre, on va définir quelques concepts qui sont liés à notre recherche, qui sont les suivants :

3.1. Usage

A. Définition systématique

Les auteurs du dictionnaire de sociologie spécifient que l'usage renvoie à « l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières ». On pense ici aux usages sociaux d'un bien, d'un instrument, d'un objet pour mettre en relief « les significations culturelles complexes de ces conduites de la vie quotidienne ». L'un des premiers emplois de la notion d'usage en sociologie des médias provient du courant fonctionnaliste américain des « uses and gratifications », proche de l'École de Columbia.¹

En outre, Docq et Daele ainsi que Bachelet, considèrent l'usage comme « un ensemble de pratiques, une façon particulière d'utiliser quelque chose, un ensemble de règles partagées socialement par un groupe de référence et construites dans le temps »²

B. Définition opérationnelle

C'est l'action de se servir de quelque chose. C'est un ensemble de règles et de ressources, qui sont contrôlé régulièrement par la technologie.

¹ SERGE Proulx, [penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances](https://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/uploads/2010/12/2005-proulx-penser-les-usa-43.pdf), presses universitaires de bordeaux, bordeaux, 2005, pp. 7-20. <https://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/uploads/2010/12/2005-proulx-penser-les-usa-43.pdf> consulté le 23/04/2022 à 14h54

² Anthony Hussenot, [vers une reconsidération de la notion d'usage des outils TIC dans les organisations : une approche en termes d'enaction](https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00267328/document), Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication, Sep 2006, France. pp.158-160. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00267328/document> consulté le 23/04/2022 à 15h12

3.2. Les technologies de l'information et de la communication (TIC)**A. Définition systématique**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) c'est l'ensemble des technologies utilisées dans le fonctionnement et la transformation et le stockage sous forme d'électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs et les communications et le réseau qui est reliées les appareils tel que le fax et d'autres matériaux. Peut-être défini aussi comme : « l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information sous toutes ces formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatiques et de télécommunication ». ¹

B. Définition opérationnelle

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) comprennent les diverses technologies utilisées pour communiquer et collecter, stocker, analyser et diffuser les informations nécessaires aux activités de travail dans une organisation. Y a donc de différents outils de travail à distance : les conférences audio et vidéo, les médias sociaux, les outils de gestion des connaissances...etc.

3.3. Technologies**A. Définition systématique**

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

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

B. Définition opérationnelle

La technologie est l'étude des moyens qui sert à développer l'image d'un produit.

¹ BRUNO HENRI et Maurice IMBERT : «DRH : tirez parti des technologies» éd : d'organisation paris, avril, 2002, P.02.

² Saadouné Melissa, avec le temps, édition d'organisation, paris, P.102.

3.4. Informations

A. Définition systématique

Selon la définition donnée par l'organisation OLATS, l'information est : « l'émission, la réception, la retransmission, de signaux groupés formels ou écrits, sonores, visuels ou audiovisuels, en vue de la diffusion et de la communication d'idées, de faits, de connaissances, d'analyses et de concepts dans tous les domaines, par un individu, par des groupes d'individus ou par un ou plusieurs organismes ».¹

Au sens large : « collection de données organisées dans le but délivrer un message, le plus souvent sous une forme visible, imagée, écrite ou orale ».²

B. Définition opérationnelle

C'est un ensemble de données et de connaissances. Elle peut être transmise écrite ou parler entre deux ou plusieurs personnes de manière directe.

3.5. Communication

A. Définition systématique

La communication peut être définie comme « la production d'informations sur les milieux interne et externe et comme la création d'interfaces ». « Elle est le fait qu'une information soit transmise d'un point à un autre. Pour Wesphallen (2009) « Quand la communication se produit, nous dirons que les parties composantes de cette transmission forment un système de communication ».³

B. Définition opérationnelle

La communication est la façon dont l'information circule au sein d'une entreprise. Il le fait via un réseau qui comprend au moins un expéditeur, un canal de transmission et un récepteur « destinataire ».

¹ Benmedakhene, H. « Apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) a la gestion des ressources humaines - Cas pratique d'E-GRH dans la Région Transport Centre (RTC) / SONATRACH » soutenue à université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia, 2016, P.10.

² Jean-Yves Prax, « Le manuel du knowledge management », éd DUNOD, Paris, 2003, P.60.

³ Miller, G.A. « Langage et communication », PUF, Paris, 1973, P.19.

3.6. Institution

A. Définition systématique

Au sens des économistes et des sociologues « institutionnalistes », une institution se définit comme un système de règles, de codes de conduite, de normes, de convention, qui s'impose à un moment donné et constitue une structure qui encadre et conditionne les comportements humains. Les « institutions » doivent être distinguées des « organisations » telles que les entreprises, les syndicats, les administrations¹ ... etc.

Établissement ou structure où s'effectue un travail d'analyse.²

B. Définition opérationnelle

Une structure reconnue par la société, encadrée par des règles et des lois et qui joue un rôle précis dans la société.

3.7. Institution économique

A. Définition systématique

Les institutions économiques sont l'ensemble des entités qui se forment au fil du temps et qui se visent à réglementer et à établir des lois dans le but d'améliorer certains aspects de l'économie.³

B. Définition opérationnelle

Notre observation sur spa CIVITAL, et sa constitution qui se présume en facture humaines, moyens matériels et immatériels, dont le but d'exercer une activité de productivité, et un service à ces clients.

4. Les études antérieures

Au cours de notre étude, nous opterons à traiter des thématiques qui sont liées à notre thème de recherche :

¹ Jean-luc Dagut, dictionnaire de 1000 notions d'économie, studyrama, 2012, P.191.

² <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/institution/43444#definition> consulte le 06/04/2022 à 12h56

³ <https://economy-pedia.com/11034466-economic-institutions> consulte le 23/04/2022 à 18h03

L'étude n°1 :

Afia Fatsah et Foughali Mabrouk, encadré par Dr, SOUALMIA Abderrahmane en 2018/2019, mémoire de fin de cycle, intitulée : « **l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation des entreprises. Etude pratique : l'entreprise des corps gras labelle Bejaïa** », pour l'obtention du diplôme master 2 en sociologie, option : sociologie de travail et des ressources humaines, a la faculté des sciences humaines et sociales, université de abderrahmane mira de Bejaïa¹.

• **La problématique** de cette étude est présentée par la question principale suivant : « **Est-ce-que les nouvelles technologies de l'information et de la communication influencent positivement sur l'organisation de l'entreprise des corps gras labelle Bejaïa ?** »

Il est suivi par deux autres questions secondaires :

- Quel est l'importance de l'usage des TIC dans les entreprises ?
- Comment les TIC contribuent au changement du fonctionnement de l'organisation du travail au sein de l'entreprise ?

• **Les hypothèses :**

- L'utilisation des TIC dans les lieux de travail facilite la gestion et l'organisation de l'entreprise.
- L'usage des TIC contribuent aux changements dans la manière d'effectuer des taches dans l'entreprise.

• **Les objectifs de la recherche :**

- Montrer l'importance de l'utilisation des NTIC dans les milieux professionnels.
- Découvrir la pratique et l'usage des TIC d'une façon générale.
- Améliorer notre connaissance sur les TIC dans l'organisation de l'entreprise.
- Connaitre la réalité et la nature des TIC dans l'organisation de travaille au sein de l'entreprise.

¹ AFIA Fatsah, FOUGHALI Mabrouk, l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de l'entreprise, étude pratique : l'entreprise des Corps Gras Labelle Bejaïa, soutenue à université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaïa, 2019.

➤ Savoir si l'entreprise des corps gras Bejaia la belle utilise les NTIC et plus précisément dans l'organisation dans l'entreprise.

➤ L'évaluation de l'intégration des TIC dans la gestion des ressources humaines au sein de l'organisme.

• **La méthode de recherche utilisée dans cette étude** : c'est la méthode qualitative, ils ont réalisés un questionnaire, la taille de l'échantillon est 10 employées. Et en ajoutant la technique de l'entretien semi-directif

• Dans cette étude, les deux réalisateurs ont voulu expliquer l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de l'entreprise.

• Dans notre travail nous tenons à expliquer quel est l'usage des TIC pour la communication au sein de l'entreprise. Et cette étude nous a aidés dans l'éclaircissement des données recueillies sur le terrain.

L'étude N°2 :

Cette recherche est réalisée par Melle, ADRAR SARA et Melle, ALLOUTI ZAHIRA encadré par Mme, IHDENE WAHIBA en 2017/2018 mémoire de fin de cycle, « **l'usage des technologies de l'information et de la communication dans les relations publiques cas d'étude : Ministère des ressources en eau** » pour l'obtention du diplôme de master option : communication et relations publiques à la faculté des sciences humaines et sociales université de Bejaia¹.

• **La problématique** de cette étude est présentée par une question principale suivante : « **comment le ministère des ressources en eau utilise-t-il les tics dans le cadre des relations publiques ?** »

• **La méthode de recherche utilisée dans cette étude** : La méthode de recherche utilisée est la méthode qualitative à travers une enquête basée sur l'entretien semi-directif. En ajout, la technique de l'observation participative.

¹ ADRAR Sara, ALLOUTI Zahira, l'usage des technologies de l'information et de communication dans les relations publiques, cas d'étude : ministère des ressources en eau, soutenue à université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia, 2017/2018.

• Les raisons et du choix du thème :

- Approfondir les connaissances acquises dans les cours de relations publiques.
- Mettre en pratique les éléments théoriques et méthodologiques acquis en travaillant sur un sujet.
- Il y a un manque de recherche sur l'utilisation des TIC dans les relations publiques.
- Enrichir les bibliothèques universitaires.

• Les objectifs de recherche :

- Montrer l'importance et l'utilité des Tic dans les relations publiques.
- Recueillir plus d'informations sur l'usage des Tic et le système d'information.
- Découvrir les enjeux de l'usage des Tic.

L'apport des études antérieures sur notre recherche :

Ces études constituent un point important pour notre recherche car elles portent sur les mêmes variables que la nôtre qui est l'usage des technologies de l'information et de la communication.

Ces études antérieures nous y apportées des informations théoriques et pratiques sur les Tic et son usage mais aussi l'enrichissement de notre documentation bibliographique et l'aboutissement de l'enquête de recherche (inspirations des questionnaires).

Chapitre II

Démarche méthodologique

1. La théorie des usages et gratification

1.1. Origine et histoire de la théorie des usages et des gratifications

La théorie de l'utilisation et de la gratification a été introduite pour la première fois dans les années 1940 lorsque les universitaires ont commencé à étudier pourquoi les gens choisissaient de consommer diverses formes de médias. Les chercheurs ont commencé à observer les modèles de comportement des auditeurs de radio en termes de théorie des utilisations et des gratifications dans les années 1940. Des recherches antérieures se sont concentrées sur les modèles de comportement tels que l'utilisation des dessins animés par les enfants et les grèves des journaux lorsque les journaux n'étaient pas disponibles, et de nombreux experts et études ont tenté d'expliquer l'utilisation des médias d'un point de vue psychologique pendant cette période. En 1948, le politologue américain Harold Lasswell pour la première fois a présenté quatre interprétations fonctionnelles des médias d'un point de vue macro-sociologique : les médias fournissent à la société et aux individus quatre fonctions, notamment la surveillance mutuelle, la création d'associations, le divertissement et la communication culturelle¹.

1.2. La définition de la théorie des usages et gratification

En 1974, Katz, Blumler et Gurevitch, ont décrit le modèle de recherche des usages et gratifications comme étant une « tentative d'expliquer un phénomène en interrogeant un individu sur la façon dont il utilise les communications, au lieu d'autres ressources dans son environnement, afin de satisfaire ses besoins et atteindre ses objectifs » « Le modèle a comme objectif de déterminer le rôle que jouent les principaux médias de communication (télévision, radio, journaux, livres et cinéma) dans la satisfaction de certains besoins des individus, ainsi que leur importance »².

Selon Lin, « la force des usages et gratifications est de permettre à un chercheur de procéder à l'étude des communications à travers les besoins et les motivations psychologiques, les canaux de communication, le contenu de la communication et des gratifications psychologiques dans un contexte particulier ou interculturel ». Depuis son

¹ Archives De Shaochieh_lo, théorie des usages et des gratifications : définition, origines et marketing, exemples de relations publiques, 9 avril 2022, p1.

² Dany Therrien, LE PHÉNOMÈNE FACEBOOK : USAGES ET GRATIFICATIONS, Faculté des arts Département de communication Université d'Ottawa, Canada, 2012, p25.

émergence, le modèle des usages et gratifications est devenu une base importante des théories de la communication¹.

Nous avons donc adopté la théorie des usages et gratifications dans cette recherche parce que les technologies de l'information et de la communication offrent aux salariés une multitude de choix pour combler leur besoins et avoir les interactions entre les employés, permettant d'avoir une satisfaction de leur emploi, et leurs facilités le partage des informations sur l'entreprise donc c'est une gratifications lorsqu'ils maintiennent les relations virtuelles entre eux et contribuent au rassemblement des intérêts communs et toujours se sentir connectée à la communauté virtuelle de l'entreprise.

La théorie des usages et gratifications part du principe que les employés ne sont pas des consommateurs passifs face aux tic . Au contraire, ils ont leur propre usage de ceux-ci.

2. Approche théorique et méthodologique

2.1. Méthode de recherche

Toute recherche recommande une méthode bien définie comme « un ensemble organisé d'opération en vue d'atteindre un objectif ».²

Selon GRAWITZ, Madeleine ; « La méthode est un ensemble des opérations intellectuelles par les quelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontre et le vérifie, aussi la méthode est une stratégie d'investigation ».³

Pour pouvoir accéder aux plus grands nombres d'information qui répond à notre problématique de recherche et qui consiste à comprendre l'usage des TIC pour la communication au sein de l'entreprise CEVITAL.

Nous avons opté pour l'utilisation de la méthode descriptive. La méthode descriptive : « La recherche descriptive demeure un moyen privilégié pour approfondir des problématiques ».⁴

¹ Dany Therrien, Op-Cit, p26.

² ANGERS Maurice, initiation à la méthodologie des sciences humaines, Edition casbah, Alger, 1997, P.58.

³ GRAWITZ, Madeleine, Lexique des sciences sociales, Paris, Dalloz, 2004, P.914.

⁴Ambroise ZAGRE, Méthodologie de la recherche en sciences sociales, édition L'harmattan, paris, 2003, P.61.

2.2. Approche théorique

Dans le cadre de la réalisation de notre travail de recherche « l'usage des technologies de l'information et de la communication au sein des institutions économiques » on a adopté l'approche qualitative pour but de comprendre et d'expliquer les données collectées menées par des technique statistiques et informatiques pour vérifier et confirmer les données recueillies sur notre thème de recherche.

3. Population et échantillonnage

3.1. La population d'étude

Afin de rassembler des informations concernant notre thème de recherche « usages des TIC au sein des institutions économiques », notre population d'enquête était dans le département des ressources humaines de l'entreprise Cevital basée à Béjaia qui est composée de tout le personnel du département RH donc 134 salariés.

3.2. L'échantillon de l'étude

Selon A. MAURICE, « l'échantillonnage c'est l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon ».

Un échantillon est un ensemble qui représente une population mère d'une étude, qui va permettre de délimiter le champ de recherche. Dans notre étude nous voulons faire un balayage général (total) du département RH par distribution de questionnaire volontairement (Echantillonnage volontaire). A la fin, on a pu avoir un échantillon qui se compose de (44) employés sur tout l'ensemble de personnel du département RH (134 employés)

4. Les outils de recueil des données

Toute recherche scientifique nécessite l'utilisation des procédés méthodologiques, opératoires susceptibles d'être appliqués dans la réalité. Ces procédés sont les techniques d'investigation sur le terrain.

« Les techniques de recherche sont les moyens qui permettent d'aller recueillir des données dans la réalité ».¹

¹ Maurice ANGERS, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997, P.58.

4.1. Observation

C'est une technique ou méthode directe visant à observer, habituellement un groupe, pour faire un prélèvement qualitatif.¹

Donc durant notre stage à l'entreprise CIVITAL on a pu observer directement le lieu de travail, on a eu des visites répétitives au service des ressources humaines afin d'assurer la fiabilité des réponses et de mieux connaître les tâches et les services et les technologies présentes dans le département.

4.2. L'entretien

Selon BENOIT : l'entretien est un processus d'investigation scientifique utilisant un processus de communication verbale pour recueillir des informations en relation avec un but de recherche organisé avec les personnes dont il attend des informations en rapport avec le phénomène qu'il étudie. Donc, l'entretien a pour but de favoriser la production d'un discours entre deux personnes sur un thème défini.

Le type d'entretien utilisé dans notre recherche est l'entretien semi directif car nous avons fait un dialogue avec l'enquêté qui est le directeur des ressources humaines, en se basant sur un guide d'entretien constitué de différentes questions précises sur notre thème de recherche. Nous avons utilisé aussi l'entretien directif qui s'est fait verbalement plutôt que par écrit contrairement au premier, pour mieux faciliter l'expression au DRH. Cet entretien était mené avec un enregistrement audio d'un smartphone, avec l'autorisation du directeur.

4.3. Le questionnaire

Selon Maurice Angers : « Le questionnaire est une technique directe et il s'agit d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire un prélèvement chiffré ».²

Nous avons élaboré un questionnaire pour collecter des données du terrain, en utilisant une série de questions d'une manière directe pour faire un prélèvement et d'avoir des

¹ Maurice ANGERS, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, 6ème édition, Québec, 2014, P.58.

² Maurice ANGERS, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997, P.146.

informations claires et précises. Cette série est à une totalité de 18 questions réparties en trois axes :

La première partie est consacrée aux données personnelles tel que genre, l'âge, sexe, situation familiale, cadre professionnel, titre de poste, type de contrat et expérience professionnel.

Le deuxième axe est basé sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, le dernier axe traite des questions sur l'importance de l'utilisation du tic au sein de Cevital.

Donc ce dernier nous l'avons préparé sur le site Google forme et nous l'avons envoyée par e-mail, sur la plateforme du directeur des ressources humaines, et c'est lui-même qui l'a distribuée sur l'ensemble des plateformes des salariés pour répondre aux questions posé directement sur leur outils que ce soit smartphone tablette ou micro-ordinateur.

Partie théorique

Chapitre III

L'usage des technologies de l'information et de communication

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication sont désormais devenues une réalité pour les entreprises d'exploitation dans la nouvelle ère de la connaissance.

Avec l'adoption et l'utilisation de ces technologies, les organisations doivent se réorganiser pour s'adapter aux changements induits par cette introduction afin d'utiliser les avantages des TIC pour améliorer la performance globale de l'entreprise.

La technologie de la communication comprend les technologies, les outils et les méthodes utilisés pour faciliter la communication. Les technologies de l'information comprennent les technologies, les outils et les méthodes utilisés pour créer, enregistrer, modifier et afficher le contenu des communications. Les deux technologies ont été développées séparément jusqu'aux années 1970¹, lorsque les technologies de l'information ont commencé à être utilisées dans les réseaux de télécommunication. Le terme "technologies de l'information et de la communication" (TIC) a été adopté pour refléter la convergence de ces deux technologies et des industries connexes. Les TIC développées et appliquées aujourd'hui sont des technologies applicables aux ordinateurs et aux systèmes de communication. Ils sont intégrés ou associés aux réseaux de télécommunication modernes.

Elles sont intégrées ou associées aux réseaux de télécommunication modernes. Dans un sens historique plus large, on admet cependant que les TIC comprennent également les langues, les gestes, les habits, les codes de comportement et les rituels religieux ainsi que les traditions artistiques et culturelles.

Ce chapitre couvre en détail deux points principaux. D'une part, les technologies de l'information et de la communication et leur adoption, d'autre part, la performance de l'entreprise.

¹ REIX. R, ROWE. F, « Faire de la recherche en systèmes d'information », Éditions Vuibert, 2002, P.11.

Section 01 : Concepts des TIC, caractéristique et ses types

Dans les différentes littératures de management, le concept de « technologies d'information et de communication » (TIC) fait l'objet de différentes définitions selon le point de vue de la source utilisée ou selon l'époque de la définition, nous constatons que la définition sémantique des TIC reste floue.

Dans cette section nous allons essayer de présenter les « technologies de l'information et de la communication » en évoquant plusieurs définitions et concepts de base, ainsi que l'importance de ces TIC dans l'entreprise.

1. Concept des technologies de l'information et de la communication (TIC)

1.1. Information

Plusieurs définitions sont associées au terme « information ». Selon BATESON : L'information est une différence qui produit une différence¹. Mais l'explication des deux mots « différence » n'a pas la même signification.

La première « différence » signifie une donnée, un signal ou un ensemble de données perçues au même temps.

La seconde « différence » s'explique par une représentation mentale d'une connaissance ou d'un problème.

« En sociologie de la communication, la communication consiste en un processus dans la finalité, est de modifier l'environnement cognitif des agents. En ce sens, informer implique le transport d'une quantité donnée d'informations d'un lieu récepteur, par le moyen d'un support ».²

Généralement, l'information d'un point de vue technique, représente un signe, un symbole, ou un élément qui peut être transmis et stocké. Aussi, l'information représente un ensemble de données qui apportent une connaissance sous forme de renseignement sur un objet ou un évènement. Ce qui fait qu'une information est produite à l'aide d'un traitement

¹ Rolande MARCINIAK et Frantz SOWE, Systèmes d'informations dynamique et organisation, 2eme édition, Paris, Edition ECONOMICA, 2005, P.05.

² Dictionnaire de sociologie, Collection de Robert, Tours, 1999. P.284.

des données auxquelles l'entreprise a accès grâce à la performance des TIC dans le traitement de données.

Et le besoin de l'information « Le besoin d'information correspond à un manque de connaissance d'un individu dans une situation, ce manque de connaissance empêche l'individu de comprendre ou d'agir de façon optimale dans situation ».

1.2. Communication

Transmission ou échange d'information entre deux ou plusieurs individus. Autrement dit, c'est la façon dont l'information circule dans l'entreprise, qui s'effectue au travers un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un récepteur. Grâce à l'intégration des outils de la technologie à la communication il ya élargissement et construction d'un savoir et d'une dynamique décisionnelle au sein de l'entreprise.

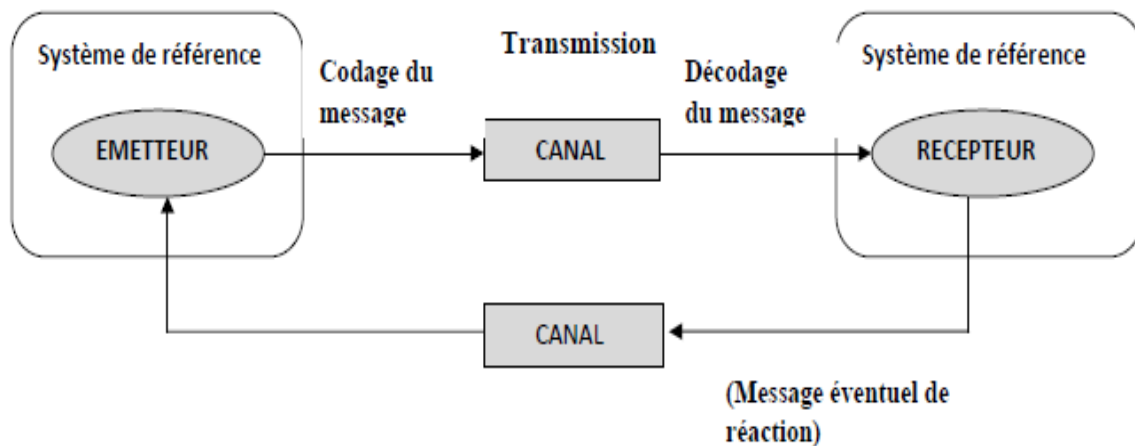
Selon Herbert SIMON (prix Nobel des sciences économiques 1978): « Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique existera également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques.... ».¹

Moyens ou supports de communication sont : « Les Moyens ou supports de communication sont les outils qui permettent la diffusion d'information. Ils servent d'intermédiaire pour que l'émetteur puisse exprimer et communiquer son message au récepteur. Les moyens peuvent être oraux, gestuels, et matériels ».²

¹ PATEYRON Emmanuel-Arnaud et SALMON Robert, Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Paris, Edition ECONOMICA, 1996, P.60.

² Claude Danièle Echaudemaison, Dictionnaire d'économie et de sciences sociales, Alger, Edition BERTI, 2009, P.167.

Figure 1 : Schéma de base du processus de communication



Source : Robert REIX, *Système d'information et management des organisations*, 5ème édition, 2005, p.190.

1.3. Intégration

« Pour Person, l'intégration constitue une des fonctions du système social, assurant la coordination de diverses fractions de celui-ci pour assurer le bon fonctionnement de l'ensemble. Il est difficile de trouver de bons indicateurs du degré d'intégration. A l'intérieur d'un groupe, l'intégration s'exprime par l'ensemble entre les membres provoquant un sentiment d'identification au groupe et à ses valeurs ».¹

1.4. Entreprise

Une entreprise peut être définie comme une unité de production juridiquement autonome dont l'objectif est de produire des biens et/ou des services à destination de personnes physiques ou morales afin d'en tirer un bénéfice.

Organisation autonome de moyens matériels, financières et humains (facteurs capital et travail) ayant vocation à exercer une activité économique (production, transformation ou distribution de biens et services) dans le but de réaliser un profit².

¹ GRAWITZ Madeleine, *lexique des sciences sociales*, 7eme édition, Dalloz, Paris, 2000, P.234.

² Alain Bruno, *Dictionnaire d'économie et des sciences sociales*, Ellipses, paris, 2005, P.186.

2. Histoire des technologies de l'information et de la communication (TIC) à travers le monde

2.1. La genèse des TIC

P. Musso (1999) a souligné que le concept des TIC est apparu pour la première fois il y a environ 20 ans. Le premier est le développement et la coexistence des trois domaines techniques des télécommunications, de l'audiovisuel et de l'informatique, puis leur réunion, conduisant à « l'ère multimédia ». Avec le développement et l'imbrication de ces trois domaines techniques, des gammes de services de plus en plus diversifiées et complexes sont proposées.

Nous allons donner un exemple : télévision par câble et satellite, jeux... Avec la numérisation de l'information dans le domaine de l'informatique, on assiste à une véritable révolution dans le domaine des communications, d'autant qu'elle s'étend aux domaines des télécommunications et de l'audiovisuel.

Depuis, quelle que soit sa nature, le traitement de l'information est devenu le même. En d'autres termes, il ne s'agit que de son encodage final et de sa conversion via le "terminal" approprié (ordinateur, téléphone mobile, poste de télévision, etc.) restaurer l'information à sa nature d'origine. Ici, une connexion s'établit entre l'émetteur et le récepteur, grâce au support qui transmet une ou plusieurs formes d'informations, qui peuvent se présenter sous plusieurs formes : texte, son, images animées, etc. Lié au fait que la technologie numérique sous-jacente permet de traiter de plus en plus d'informations.¹

Ainsi, les industries de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel ont connu une prolifération technologique sans précédent, donnant naissance à de nouvelles technologies et à de nouveaux concepts, qui se sont fondamentalement établis. Dans le foisonnement interdisciplinaire caractérisé par des applications innovantes dans les domaines les plus divers, les secteurs économiques changent de visage et se rapprochent.

Il ne fait aucun doute qu'à cet égard, Pfeiffer (1999) estime que l'intégration de la technologie et des équipements dans de nouveaux services pour tous les publics définit le

¹ PATEYRON Emmanuel-Arnaud et SALMON Robert, Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Edition ECONOMICA, Paris, 1996, P.43.

secteur dit des technologies de l'information et de la communication (TIC), qui est également utilisé pour les personnes physiques et morales.¹

2.2. La nature des TIC

Le mot technologie fait référence aux matériaux et technologies utilisés dans l'entreprise à des fins générales de production, de distribution et de gestion. Comprendre les informations terminologiques au sens large. Il comprend tous les contenus pouvant être numérisés et traités par des outils informatiques (textes, images, sons, composants qui utilisent des outils multimédias pour combiner plusieurs de ces éléments).

Le terme communication désigne un ensemble de technologies qui permettent de transmettre et de recevoir des informations de manière quasi immédiate, l'écriture audio (téléphonique) et la numérisation (fax, message électronique, ou visioconférence). Le traitement des informations reçues peut être plus ou moins automatisé (transmission, réponse automatique, classement automatique).²

Avant de discuter de la nature des TIC, nous déterminons d'abord les principales caractéristiques de l'élément d'information, puis nous le définissons, car après avoir finalement défini ces technologies et déterminé les caractéristiques de base, c'est le début de ces technologies.³

Ces termes incluent deux technologies : informatique et télécommunications, qui ajoutent toutes les données brutes qui sont saisies, traitées, transformées, stockées et transmises au destinataire. Le terme TIC sera utilisé et englobera toutes les technologies Internet.

Après avoir été exposés à l'information et à l'électronique dans les années 1950 et 1960, ils ont évolué vers des systèmes qui suivent la culture scientifique, comme le système nerveux ou les systèmes d'intelligence industrielle. C'est pour cette raison que des changements bouleversants ont eu lieu dans tous les domaines, et tout a établi une connexion

¹ JOSIANNE BASQUE, « *Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire* », Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2005, P.31. www.profetic.org/revue

² Quivy.R et Lucven.C, *manuel de recherche en sciences sociales*, Edition 2, édition dunond, paris 1995, P.75.

³ JEAN Michel Saillant, *Passeport pour les médias de demain*, Ed presses Universitaires de Lille, France, 1994, P.91.

entre les différents ordinateurs du monde, car cela s'appelle une organisation mondiale de l'information.

Grâce à l'utilisation de canaux de distribution multiples, d'un réseau illimité de connexions et d'un pool mondial de connaissances, la technologie ouvre de nouvelles perspectives.

Cette évolution s'est cependant accompagnée d'une importante érosion de la protection de données confidentielles en permettant aux gouvernements, aux entreprises et à certains pirates informatiques suffisamment « talentueux » d'espionner des personnes et des organisations.¹

3. Caractéristiques et types des technologies de l'information et de la communication

3.1. Les Caractéristiques des technologies de l'information et de la communication

L'aspect innovant des TIC réside dans le développement de l'interactivité et sa constante évolution qui permet un dialogue homme-machine, et une action de l'utilisateur sur les données auxquelles il accède.

Pour Robert REIX (1990), les NTIC se caractérisent par des capacités de stockage, de traitement et de communication sans aucune mesure avec les anciennes technologies. Ainsi, il existerait une sorte de « saut technologique » impliquant des gains de productivité et une plus grande efficacité des systèmes de gestion.²

A. Les caractéristiques des TIC

- Les TIC sont considérés comme des pionniers.
- Les TIC sont considérés comme des investissements.
- Les TIC sont au centre ou au cœur des stratégies de l'entreprise.
- Les TIC créant un effet de bouche stratégique (phénomène e boucle stratégique interactive avec effets réciproques) ont un impact stratégique.

¹ Robert REIX, Système d'information et management des organisations, 5eme édition, Edition Vuibert, Paris, 2004, P.31.

² BOUCHELIT Rym, Op.Cit, p.55.

- Les TIC sont la source de la mondialisation et la compétitivité.

- Les TIC rendent l'information accessible alors qu'auparavant la logique voulant que l'offre du plus grand nombre d'informations était proportionnelle au plus grand nombre de collaborateurs.

- Les TIC sont considérés comme ressources technologiques pourront revêtir un caractère stratégique¹.

B. Dites ressource stratégique si

- Elle présente de la valeur.

- Est peu imitables ;

- Est peu substituable ;

- Pouvant créer un avantage concurrentiel.

C. Son évaluation peut se faire en basant sur deux critères

- Sa valeur pour le marché

- Quand elle peut créer une différence pour les clients (ex : point de vente).

- Son exclusivité pour l'entreprise

- Détention d'un brevet, à caractère unique, sa rareté (difficilement accessible aux concurrents) et a beaucoup d'intérêt.

Dans ce cadre, les TIC sont une ressource stratégique sous le double effet :

- Technologique.

- Evolution en termes de puissance, de coût, généralisation des réseaux hauts débits.

- Générer un avantage concurrentiel.

¹ Olivier Torres – Blaye, Economie d'entreprise, Organisation, Stratégie et Territoire à l'aube de la nouvelle économie, 2ème édition, éd. Economica, 2004, P.200.

– Constitue une ressource d'avantage concurrentielle¹.

3.2. Type des technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupent l'ensemble des outils, services et techniques utilisés pour la création, l'enregistrement, le traitement et la transmission des informations.

Il s'agit donc principalement de l'informatique, d'Internet, de la radio-télévision (en direct et en différé) et des télécommunications. On parle également de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour désigner les outils nés du rapprochement de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel, tels que les smartphones, le micro-ordinateur, les tablettes, le Cloud, etc.

Les TIC sont apparus avec la naissance des premiers appareils de communication, comme le télégraphe électrique (inventé en 1832), le téléphone (inventé en 1876), etc.

Les technologies de l'information et de la communication permettent, de refléter les objectifs et les ambitions d'une organisation, grâce aux TIC la communication est devenu un moyen qui permet de donner de la visibilité aux différentes parties prenantes de l'organisation, parmi ces outils on peut citer :

3.2.1. Le téléphone

Le téléphone est un appareil de communication, qui permet de transmettre la voix humaine et pouvoir communiquer à distance d'une place à une autre, il a évolué au cours du temps, ce qui a permis l'apparition du téléphone fixe et le téléphone mobile ou portable.

3.2.2. Le fax

Un télécopieur ou téléfax, plus couramment appelé « fax », est un appareil électronique qui convertit l'image de documents en impulsions électriques pour les transmettre à un destinataire au travers d'une ligne téléphonique. À la réception, on utilise un appareil

¹ NEMER Rabiha, « Impact des TIC sur le processus de décision stratégique : Une étude basée sur un échantillon de PME Algériennes dans le secteur des services ». Mémoire de Magister, option : stratégie, Ecole d'Economie et de Management, Université d'ORAN, FSEGC, 2011, P.84.

similaire à celui de l'émission pour faire la conversion inverse et imprimer un document identique à l'original.¹

3.2.3. Le réseau

Les réseaux sont nés du besoin d'échanger des informations de manière simple et rapide entre des machines. En d'autres termes, les réseaux informatiques sont nés du besoin de relier des terminaux distants à un site central puis des ordinateurs entre eux, et enfin des machines terminales, telles que les stations de travail à leur serveur.² On distingue trois types de réseau, le réseau internet, le réseau intranet et le réseau extranet.

3.2.4. Le réseau internet

Le réseau internet est défini comme étant « un ensemble de réseaux qui se relient sur la seule base d'un consensus technique : l'utilisation du même protocole de communication TCP / IP (transmission contrôle Protocol). Ce Protocole commun permet la connexion de n'importe quel ordinateur avec n'importe quel autre, par tout moyen de télécommunication (dont, en particulier, le réseau téléphone mondial) ».

3.2.5. Le réseau intranet

Plus précisément, il s'agit « d'un réseau informatique interne qui fournit un accès sécurisé et contrôlable aux informations, bases de données et ressources d'une entreprise grâce aux technologies ouvertes de l'Internet ». Un intranet est, en effet, généralement construit à partir d'une variété de technologies communément exploitées sur internet, en particulier navigateurs, serveurs, coupe-feu et systèmes de protection par mot de passe.

Le mot intranet a été proposé par Jim Clark de la société Netscape pour désigner l'internet de l'intérieur, l'intranet peut être considéré comme un portail d'accès à un ensemble de ressources de l'organisation favorisant la communication, la coopération et la coordination entre les acteurs.

L'intranet est un web privé, il utilise les mêmes protocoles de communication, les mêmes visualiseurs (browsers) et les mêmes normes que le (www.) Mais contrairement au web sur internet, le web intranet ne donne accès qu'aux sites et aux personnes autorisés

¹ Commission électrotechnique internationale, Electropedia, « télécopieur », sur le site <http://www.electropedia.org>, consulté le 29/04/2022 à 11 :00.

² PUJOLLE. G, les réseaux, Edition Eyrolles, 3ème édition, Paris, 2000, P.13.

(généralement les employés de l'entreprise). ».¹ Un outil interne à la DRH, qui permet de communiquer avec les entités opérationnelles pour la gestion des connaissances, de la documentation et la formation.

3.2.6. Le réseau extranet

Le réseau extranet est « l'ensemble des moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés ». ¹

On peut considérer l'extranet comme une extension du système d'information (SI) de l'organisation à des partenaires situés au-delà du réseau interne.

3.2.7. Le groupware

« De Puis quelques années, une nouvelle orientation dans le développement est apparue en informatique, concrétisée par le CSCW (computer supported cooperative work, travail coopératif assisté par ordinateur) appelé également groupware (collecticiel en français).

L'AF CET (Association Française pour la Cybernétique Economique et Technique) définit le groupware comme : l'ensemble des techniques et des méthodes qui contribuent à la réalisation d'un objectif commun à plusieurs acteurs, séparés ou réunis par le temps et l'espace, à l'aide de tout dispositif interactif faisant appel à l'informatique, aux télécommunications et aux méthodes de conduite de groupe. » Les technologies de groupware peuvent être utilisées à diverses fins par l'organisation. Le but premier étant le développement du travail de groupe, le travail en commun sur un projet défini.

3.2.8. ERP ou PGI

Un PGI est une application unique qui couvre les fonctions financières, commerciales, humaines et comptables d'une entreprise. Il remplace tous les applications dédiées (gestion personnel, comptable, immobilisation...) qui peuvent coexister au sein de l'entreprise.

Le principe fondateur d'un PGI ou ERP est de construire des applications informatiques (paie, comptabilité, gestion des stocks...) de manière modulaire (modules

¹ REIX. R, « système d'information et management des organisations », édition Vuibert, Paris, 2000, P.257.

applicatifs indépendants entre eux généralement signés par le même éditeur) tout en partageant une base de données unique et commune.¹

4. Les réseaux électroniques

4.1. Gmail

Gmail est créé en 2004 avec un recensement de plus d'1,5 milliard de comptes actifs. Elle jouit d'une excellente réputation. Sa capacité de stockage, initialement limitée à 1 Go, en atteint aujourd'hui 15 Go pour une messagerie gratuite. Au-delà, on est tenu de payer.

Gmail est l'abréviation de Google Mail. Il s'agit du service de messagerie que propose Google. Très pratique et simple à utiliser, elle est gratuite pour les particuliers et payante pour les professionnels.

Gmail est d'abord la messagerie de l'un des plus grands moteurs de recherche qui fait partie des « Gafam » aux côtés d'Apple, Facebook, Amazon et Microsoft. Elle bénéficie donc de l'efficacité et de la puissance technologique de la firme californienne.

4.2. WhatsApp

Née en 2009, WhatsApp atteint 450 millions d'utilisateurs en février 2014 et 70 % l'emploient quotidiennement. Son chiffre d'affaires est évalué à 23 milliards de dollars. Sa croissance est si spectaculaire que Facebook l'achète pour un montant de 22 milliards de dollars. Début 2020, l'application dépasse la barre des 1,4 milliard d'appels vocaux et vidéo (au soir du Nouvel An) et les deux milliards d'utilisateurs dans 180 pays.

Selon un sondage réalisé par l'Ifop en mars 2018, 52 % des Français utilisent WhatsApp pour communiquer en famille. L'application a transformé les relations sociales.

WhatsApp est la société fondée par Jan Koum et Brian Acton en Californie en 2009. Elle fournit une messagerie instantanée chiffrée, téléchargeable gratuitement, qui a dépassé les deux milliards d'utilisateurs en 2020. Son nom vient de l'anglo-américain « What's up ? » qui signifie « Quoi de neuf ? ».

¹ Jean Louis Lequeux, manager avec les ERP, 3^{ème} éditions d'organisation, Paris, 2008, P.35.

4.3. Facebook

Fondé par Mark Zuckerberg en février 2004 sous le nom original The Facebook, Facebook est aujourd'hui le plus important réseau communautaire du Web. La société éponyme est aujourd'hui l'un des acteurs majeurs sur le secteur des nouvelles technologies avec des activités dans de nombreux domaines. Initialement réservé aux jeunes de l'université de Harvard, le réseau social s'est ouvert à l'ensemble des étudiants américains avant de proposer un accès public deux années plus tard.

Facebook peut être aussi qualifié de phénomène parce qu'il redéfinit l'interaction entre les individus en ligne et hors ligne. Facebook est également un phénomène parce qu'aucun autre média dans l'histoire de l'humanité n'a connu une croissance aussi rapide. Sa croissance fulgurante en moins de dix ans en fait le site de réseautage social le plus populaire au monde avec plus d'un milliard d'utilisateurs mensuels. Sa disponibilité sur une multitude de plateformes en fait aussi un site très accessible.¹

5. Techniques de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication regroupent un ensemble de ressources techniques nécessaires à la mise en œuvre des services de l'information et de la communication pour produire, manipuler, convertir, stocker, gérer, transmettre et retrouver l'information et pour communiquer. On peut regrouper ces techniques par catégories suivantes :

- La microélectronique et les composants.
- L'équipement informatique, serveurs, matériel informatique, les ordinateurs et les logiciels.
- Les réseaux informatiques.
- Les réseaux, les infrastructures et les systèmes de télécommunications.
- Les terminaux de télécommunication (fixes ou mobiles).

¹ GRAWITZ, Madeleine, Lexique des sciences sociales. Paris : Dalloz, 2004, P.914.

-Les réseaux de diffusion de la radiodiffusion et de la télévision (par voie hertzienne, par satellite, par réseau câble).

-Les postes récepteurs de radio et de télévision.

6. Les techniques liées aux Technologies de l'Information et de la Communication et leurs enjeux

6.1. Les caractéristiques des Technologies de l'Information

Nous présentons quelques caractéristiques importantes propres aux TIC qui constituent des éléments essentiels pour comprendre, en particulier les conditions qu'exige l'intégration optimale des TIC dans la dynamique des entreprises et dans la vie quotidienne de chacun, sont présentées comme suit¹:

6.1.1. La diversité des moyens des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Tout d'abord les technologies mises au point font appel à la fois aux différentes disciplines traditionnelles (informatique, mathématique, électronique, physique, science des matériaux, chimie...) et aux sciences humaines et sociales, notamment dans le cadre du développement de leurs usages.

6.1.2. L'utilisation facile

De plus, les TIC présentent une grande facilité dans leur utilisation. En effet, les interfaces d'utilisation conviviales et assez claires qui caractérisent ces technologies permettent une utilisation facile et un accès commode aux informations recherchées. Cette utilisation nécessite cependant un minimum de connaissances : Pour tirer profit des TIC, les acteurs doivent savoir lire et écrire ; ils doivent acquérir des connaissances de base en informatique. Très souvent, les utilisateurs doivent – aussi – acquérir des compétences relationnelles leur permettant d'interagir, de partager, de travailler en groupe. Dans certains cas, ces exigences peuvent former une barrière à l'utilisation et à la réussite des projets de TIC.²

¹ SAADOUN M., « Piloter le changement avec les cybers technologies », Lavoisier, Paris, 2003, P.28.

² Mohammed BELLAHCENE, « Technologies de l'information et de la communication et performance dans l'entreprise ; la dimension culturelle : Cas du secteur bancaire et des médias »,

6.1.3. La flexibilité d'usage

Les TIC présentent aussi de larges potentialités d'utilisation. A l'opposé des technologies précédentes ayant une seule (ou quelques) utilisation, les TIC peuvent être utilisées dans différents domaines et pour diverses activités, à titre indicatif, retenons : la recherche, le transfert d'informations, le marketing et le commerce, le recrutement et la formation, l'éducation, etc.

6.1.4. La rapidité

Le système d'information doit diffuser l'information rapidement car elle a une durée très périssable, les gestionnaires de base de données ont permis via les réseaux locaux et publics de mettre à disposition de tous les utilisateurs une masse d'informations mise à jour instantanément en une seule fois.¹

-Elles concernent tous les métiers.

-La maîtrise de l'information et de sa diffusion devient essentielle à tous les niveaux de la vie professionnelle ou personnelle.

-Les TIC sont de puissants vecteurs de globalisation qui est diffusées sur l'ensemble de la planète de plus en plus d'informations de manière peu coûteuse et motivante.

-L'interactivité de leurs usages tend à réduire les frontières et les distances.

-Par ailleurs, l'interconnexion des réseaux de télécommunication et d'internet a créé l'union de la planète.

-Il assure la communication et la diffusion immédiate de l'information et facilite le travail coopératif ainsi que la délocalisation de développements, notamment les logiciels.

-Le marché des TIC change avec une stratégie définie à l'échelle de la planète. Ces groupes disposent des moyens financiers très importants, et peuvent imposer à l'ensemble du marché des lois et règles de fait.

thèse de doctorat en sciences de gestion université, Université Abou Bekr Belkaid Tlemcen, 2015, P.38.

¹ OLIVET F et REBOUL G, « Informatique appliquée à la gestion », 2ème édition, édition Dunod, paris, 1996, P.28.

-Les évolutions engendrées par les technologies de l'information et de la communication constituent un phénomène fixe et de grande richesse.

Les entreprises et les individus sont tous directement ou indirectement concernées par ces vecteurs d'informations et de communications, par ailleurs, les liens de corrélations limités entre les réseaux de transmissions de l'informations et les autres réseaux (bancaire, financier, électronique...) constituent un facteur important d'irréversibilité.

Au-delà des domaines d'applications naturels qui sont les télécommunications ou de la vie quotidienne (automobile, transports, électroménagers, systèmes de protection, agroalimentaires, etc.)

En plus de ces caractéristiques, Herbert Simon précise que les TIC aident à rendre toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique lisible par ordinateur, les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques.

Section 02: Les enjeux et les techniques liées aux TIC

1. Les enjeux des TIC pour les entreprises

Les TIC sont susceptibles d'apporter un soutien garanti aux activités et aux choix stratégiques de l'entreprise.

Mais pour qu'elles jouent un rôle de support, il est nécessaire que les décisions relatives à la mise en place et à l'usage de ces technologies, soient systématiquement et explicitement en cohérence avec les orientations globales de la firme.

Le rôle stratégique des TIC n'est pas perçu de la même manière par toutes les entreprises, car chaque entreprise à des comportements stratégiques spécifiques, que l'on peut diviser en trois catégories ¹:

¹ BOULENOURA N-O, « les Nouveaux Supports de Communication TIC : Facteur de Différenciation dans l'activité Bancaire », Mémoire de Magister, UMMTO, Décembre 2014, pp.98-100.

1.1. Les entreprises novatrices

Ces entités considèrent que les TIC sont, sans aucun doute, un enjeu stratégique, donc elle les inculque dans ses orientations globales.¹

1.2. Les entreprises attentistes

Pour celles-ci, les TIC ne sont pas autant des outils indispensables pour leur fonctionnement propre, mais ils peuvent quand même jouer un rôle positif ;

1.3. Les entreprises traditionnelles

Ces entreprises pensent que ces technologies n'ont aucun rôle stratégique et ne changeront pas leur mode de fonctionnement.

La perception qu'a une entreprise de la nature stratégique des TIC est influencée par une série de facteurs, qui peuvent être divisés en quatre catégories.

1.4. Le contexte de l'entreprise

Le secteur d'activité semble avoir un impact sur la perception des entreprises à l'égard du rôle stratégique des TIC, ainsi qu'au degré de leur utilisation. Cependant, plus l'activité intègre une partie importante des services, plus le caractère stratégique des TIC est perçu dans les entreprises.

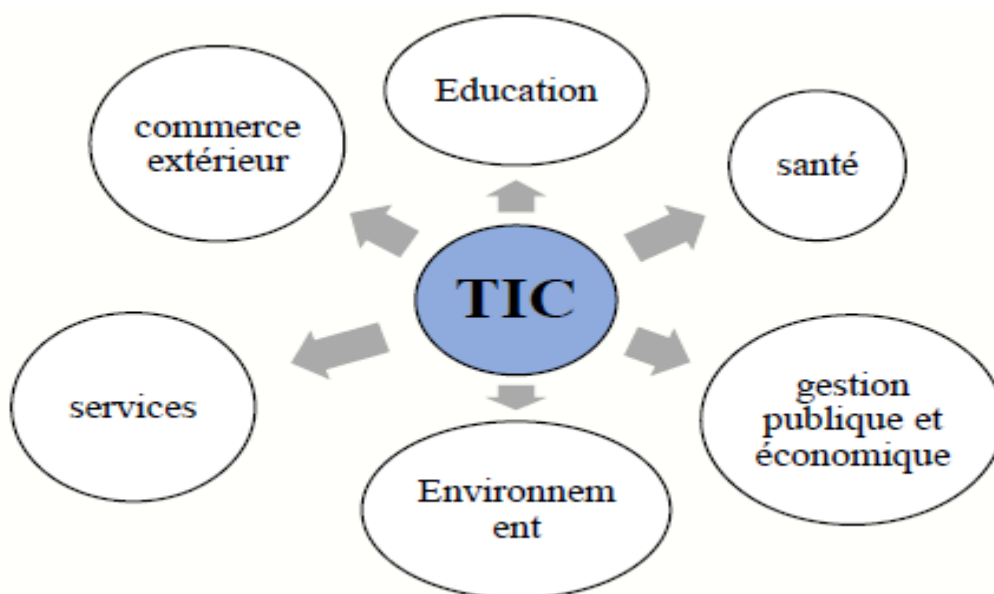
2. L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC)

Les outils informatiques au sein de l'organisation remplissent des tâches bien définies, et on parle de la collecte, traitement, stockage et même de la diffusion de l'information.

On peut les appeler aussi les outils de gestion des données. Et les outils les plus utilisés au sein de l'organisation sont : les bases de données (BDD), l'échange de données informatisé (EDI) et les entreprises ressources planning (ERP), que nous allons définir comme suite :

¹ Rachedi Abdelkader, *l'impact de TIC sur l'entreprise*, mémoire de magister, université de Saida, 2006, P.62.

Figure 2 : Les TIC dans les différents domaines d'activité



Source : MINTZBERG Henry, « structure et dynamique des organisations », les éditions d'organisation, Paris, 1995, P.37.

2.1. Les TIC dans le domaine de l'enseignement et de la formation

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent l'un des facteurs les plus marquants des sociétés contemporaines. Le domaine de l'éducation n'échappe pas à leur emprise et nombreux sont les gouvernements qui investissent dans ce secteur en espérant plus d'efficacité et d'efficacités de leurs systèmes éducatifs.

En effet, la nécessité de faire une place aux TIC en éducation ne semble plus un objet de débat en soi ; à peu près partout à travers le monde, on s'accorde à dire qu'il s'agit d'un mouvement incontournable. Ainsi, la plupart des pays dans le cadre de leurs politiques publiques se sont dotés de programmes en matière d'intégration des TIC en éducation.

Cependant, l'intégration des TIC dans le secteur de l'éducation suppose une remise en cause des méthodes traditionnelles centrées sur l'enseignement, et qui reposent sur la transmission de connaissances par l'enseignant. L'intégration des TIC pour l'amélioration de la qualité des enseignements et des apprentissages suppose une utilisation habituelle et régulière des TIC en classe par les élèves et les enseignants, dans un contexte d'apprentissage actif, réel et significatif. Avec ce bouleversement des pratiques pédagogiques, qui mène à une centration sur l'apprenant, l'utilisation des TIC dans l'enseignement affecte alors les

métiers d'élève et d'enseignant en transformant profondément leurs rapports respectifs au savoir.¹

2.2. Les TIC dans le domaine de santé et environnement

La santé est sans doute l'un des domaines où les TIC ont subi les mutations les plus importantes, non pas parce qu'elles étaient considérables, mais parce qu'elles portaient de loin. Le mouvement de réforme du système de santé publique correspond chronologiquement au développement des TIC et notamment d'Internet.

En effet, dans les années 90, il y a 20 ans de cela, peu de médecins avaient un ordinateur, et parmi eux, peu lui trouvaient un intérêt pratique. Face à ce développement rapide du système sanitaire, nous assistons de nos jours à la mise en place d'un certain nombre de techniques avancées pour le traitement des patients en médecine, telles que :

2.3. La télémédecine

Elle regroupe les pratiques médicales permises ou facilitées par les télécommunications. C'est un exercice de la médecine par le biais des télécommunications et des technologies qui permettent la prestation de soins de santé à distance et l'échange de l'information médicale s'y rapportant. Plus largement, on désigne aussi ce concept par de la téléprésence. Par-delà les initiatives très médiatisées de télé-chirurgie, on enregistre le développement de nombreuses autres applications dans le cadre des réseaux de soins : le télédiagnostic, le télé-encadrement, la télésurveillance ou encore la téléformation médicale. Il convient de souligner la dimension internationale de certaines de ces applications : les professionnels de santé peuvent établir des contacts avec d'autres professionnels et bénéficier d'une expertise complémentaire ; ils peuvent participer plus efficacement à des actions sanitaires à l'étranger.

2.4. L'e-santé

C'est une application émergente des (TIC) appliquées à la santé. C'est le domaine qui enregistre les évolutions les plus importantes, à travers le développement d'une multitude de sites consacrés à la santé en ligne. Elle permet aux professionnels de santé et aux patients de consulter des portails de santé (banques de données, annuaires, liens vers des sites

¹ TENEAU G, « La résistance au changement organisationnel », Harmattan, Paris, 2005, P.93.

spécialisés...) et avoir accès à des sites interactifs (forums de discussion, conseil médical personnalisé en ligne...).

2.5. Les TIC et l'environnement

Les TIC favorisent l'adoption de comportements de plus en plus respectueux de l'environnement dans toute l'économie. Ils jouent un rôle déterminant dans l'élaboration de systèmes d'aide à la décision environnementale ainsi que dans la possibilité qu'elles offrent aux différents acteurs de moduler leur comportement en fonction d'une gestion et d'une utilisation durable des ressources naturelles.

L'introduction des TIC a favorisé également la consommation énergétique des industries et des bâtiments, en réalisant des progrès considérables, en permettant notamment l'optimisation de la gestion de l'éclairage, du chauffage et de la climatisation.

En général les TIC joue un rôle important dans la préservation de l'environnement, elles servent à ¹:

- Mesurer et analyser l'état de l'environnement et des risques ainsi que les pressions s'exerçant sur cet environnement.
- Réduire les risques environnementaux et leurs impacts.
- Diffuser l'information sur les risques et leurs impacts.

En utilisant les TIC environnementales comme outil de suivi de l'état de l'environnement n'est pas un outil mais une nécessité.

2.6. Les TIC dans le domaine économique

Les Technologies de la Communication et de l'information sont marquées ces dernières années par l'accélération de leur rythme et l'ampleur de leur généralisation. Cette situation à laquelle s'ajoutent la globalisation et la mondialisation des économies, crée autour des entreprises, un environnement économique turbulent.

Sur le plan économique, le bouleversement des flux de l'information autour de l'entreprise apparaît à la fois comme une menace et une opportunité. Une firme qui gère bien

¹ RAYNAL S, « Le management par projet », Ed d'organisation, Paris, 2000, P.162.

cette situation, peut bénéficier d'une flexibilité et d'une capacité pouvant lui permettre de s'adapter sur son marché en assurant sa compétitivité.

2.7. Les TIC dans les services et le commerce extérieur

Les services et le commerce constituent depuis plusieurs décennies les principaux utilisateurs de ce type de technologies¹ :

2.7.1. Les TIC et les services publics

Les TIC sont considérés comme levier de la modernisation de l'administration. Les nouveaux réseaux d'information offrent des perspectives particulièrement prometteuses pour la modernisation de l'État, qu'il s'agisse d'améliorer les relations avec les citoyens et les entreprises ou d'accroître l'efficacité de son fonctionnement interne.²

Le secteur public connaît, ces dernières années, une profonde et sérieuse remise en question. Nombreux sont ainsi les états où une politique générale de modernisation de la fonction publique qui sont mises en place par les Etats.

L'usage des TIC se répand également dans les rapports avec la population. Ces nouvelles technologies sont présentées comme une aubaine permettant de métamorphoser les rapports qu'entretient la fonction publique avec les citoyens et ce, pour une plus grande satisfaction de ces derniers. Mais c'est aussi, pour la population, tout l'accès aux services qui s'en trouve ainsi modifié.

Ces innovations technologiques modifient non seulement l'accès aux services et l'interface fonction publique - population, mais aussi rendent le rôle du citoyen, plus « productif » qu'auparavant.

2.7.2. Les TIC et le secteur financier

Les produits financiers sont de plus en plus rapidement accessibles sous forme électronique, même dans les pays en développement. Une révolution silencieuse a commencé bien avant l'internet et va au-delà des paiements électroniques. En modifiant la

¹ GALLOUJ C, Commerce, innovation et tic : le commerce comme système d'information Revue Innover dans la grande distribution (2007), P.53.

² P. CHAMBAT, « Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques », Technologies de l'information et société (TIS), vol.6, n°3, 1994, P.260.

façon dont les services financiers sont utilisés dans le cadre du commerce international, la finance électronique impose une normalisation, accélère les processus et diminue les coûts. De tels changements peuvent contribuer au développement de la compétitivité commerciale internationale des pays en développement.

De tels changements affectent les rapports entre les banques et leur clientèle. À mesure que les services s'informatisent, le rapport entre banquiers et clients évolue.

2.7.3. Les TIC dans le commerce extérieur

L'intégration des TIC dans le commerce est très utile, soit dans l'enregistrement, la taxation, la surveillance et l'information, ainsi que les questions légales. Les autorités peuvent aussi s'intégrer au commerce électronique et devenir ainsi un important client en ligne pour les agents locaux. Cela favorise les entreprises locales et donne aux responsables gouvernementaux une meilleure perception des problèmes pratiques qui affectent les secteurs de la banque et des paiements électroniques.¹

¹ Fidèle Nwamen, Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises, La Revue des Sciences de Gestion 2006/2 (n°218), P.115.

Chapitre IV
Les institutions
économiques

Introduction

Les institutions, du point de vue économique, sont des règles, des conventions, des normes de comportement qui structurent les relations entre agents économiques.

Les institutions sont nécessaires pour la croissance et le développement économique. En particulier, de bonnes institutions de protection des droits de propriété privée stimulent le développement de l'investissement et une meilleure allocation des ressources économiques.

Section 01 : Institutions économiques

Les institutions économiques sont l'ensemble des entités qui se forment au fil du temps et qui visent à réglementer et à établir des lois dans le but d'améliorer certains aspects de l'économie.

Les institutions, du point de vue économique, sont des règles, des conventions, des normes de comportement qui structurent les relations entre agents économiques.

Depuis son origine, l'être humain, pour sa survie, a dû continuellement rechercher les moyens adéquats pour satisfaire ses besoins. Dans la recherche de la satisfaction de leurs besoins, ils ont développé une série d'activités qui se répètent sans cesse, afin de garantir leur survie. L'une des conséquences de cette évolution a été les institutions économiques.

Dans le droit général et au sens courant du terme institution, il s'agit du terme d'emploi fréquent pour désigner des réalités assez variées mais caractérisées par des manifestations créatrices et organisatrices de la volonté humaine.

On distingue deux types d'institutions :

* Les institutions organes (un organisme dont le statut et le fonctionnement sont régis par le droit, exemple : parlement, qui rassemble le sénat et l'assemblée ; et la famille : le statut est régi par le droit)

* les institutions mécanistes, qui sont des ensembles de règles régissant des institutions organes : exemple le mariage, droit de dissolution.¹

³² Site web, Le lien : <https://www.etudier.com/dissertations/Institution-Publique/506257.html>, consulté le 18/05/2022 à 18h05.

Ainsi, les institutions économiques visent à faciliter par des réglementations, des propositions et des conseils, le fonctionnement économique d'un pays. Cette opération économique peut porter sur différentes matières. Par exemple, il existe des institutions spécialisées dans le commerce international, d'autres dans la politique monétaire ou d'autres aspects comme la politique fiscale.

1. Types d'institutions économiques

On peut classer les institutions économiques selon leurs finalités ou leurs fonctions et selon leur juridiction. Ainsi, compte tenu de sa compétence, on peut parler de ¹:

1.1. Institutions économiques publiques

Les institutions économiques publiques sont celles dans lesquelles une autorité souveraine intervient avec plus de pouvoir que les autres. Pendant ce temps, les institutions économiques privées sont celles qui sont contrôlées et dirigées ou gérées par des individus d'un ordre particulier.

1.2. Institutions économiques privées

C'est une institution qui est régie par le droit public, qui se distingue par le droit privé. Les institutions économiques publiques sont celles dans lesquelles une autorité souveraine intervient avec plus de pouvoir que les autres. Pendant ce temps, les institutions économiques privées sont celles qui sont contrôlées et dirigées ou gérées par des individus d'un ordre particulier.

Les institutions, du point de vue économique, sont des règles, des conventions, des normes de comportement qui structurent les relations entre agents économiques. Elles peuvent être formelles (les règles, les lois, les Constitutions) ou informelles (les normes de comportement, les conventions, les codes de conduite auto-imposées).

Certains économistes ajoutent aux institutions les organisations. Mais, le plus souvent, on admet, selon une image fréquente, que les institutions sont les règles du jeu économique et les organisations les joueurs.

¹ E.D.Moumeni Soraya, E.D.Yahiaoui Chahira, Pr.Tabeti Habib, Tic et pratiques de la gestion des ressources humaines, Cas de l'entreprise Algérienne Sonatrach, Revue Algérienne des Ressources Humaines Volume2, N°02, Algérie, 2017, P.75.

Au sens de l'ordonnance 01-04, la privatisation désigne toute transaction se traduisant par un transfert, à des personnes physiques ou morales de droit privé autres que des entreprises publiques, de la propriété :

- De tout ou partie du capital social des entreprises détenu directement ou indirectement par l'État ou les personnes morales de droit public, par cession d'actions, de parts sociales ou souscription à une augmentation de capital.

- Des actifs constituant une unité d'exploitation autonome des entreprises appartenant à l'État.

La privatisation des entreprises publiques économiques (EPE) constitue un axe prioritaire des réformes engagées par l'État pour accélérer le processus d'ouverture de l'économie algérienne.

- Les EPE sont des sociétés par actions dans lesquelles l'État (ou toute autre personne morale de droit public) détient directement ou indirectement la majorité du capital social.

- Les EPE sont régies par le droit commun.

- Les EPE relevant de l'ensemble des secteurs d'activités économiques sont éligibles à la privatisation.¹

2. Principales institutions économiques

Ensuite, nous allons citer quelques-unes des principales institutions économiques qui ont déjà été créées au fil du temps :

2.1. Banque mondiale (CB)

C'est une institution dépendante des Nations Unies. Il apporte un soutien économique et financier aux pays en développement.

¹ Mokhtari Khaled, La messagerie électronique et la communication dans l'entreprise, mémoire de magister, encadré par Chenini Abderrahmane, université de Mascara, 2011, P.89.

2.2. Fonds monétaire international (FMI)

Cette institution cherche à réduire ou éliminer la pauvreté, la croissance économique et le développement, maintenir la stabilité financière des pays, entre autres objectifs qu'ils définissent eux-mêmes.

2.3. Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC)

Cette institution a pour objectif principal de contribuer à la croissance et au développement de tous les pays qui la composent. En outre, il cherche à élargir les relations entre les pays.

2.4. Banque centrale européenne (BCE)

C'est la banque centrale des pays membres de l'Union européenne. Sa fonction principale est de maintenir les prix afin d'assurer le pouvoir d'achat de l'euro.

2.5. Organisation de coopération et de développement (OCDE)

C'est un organisme international qui vise à promouvoir des politiques visant à améliorer le bien-être social et économique de tous les peuples du monde, coopérant pour répondre aux défis économiques, sociaux, environnementaux et de bonne gouvernance.

Réserve fédérale (FED) : C'est la banque centrale des États-Unis. Sa fonction principale est de maintenir les prix et de promouvoir le plein emploi.

2.6. Organisation mondiale du commerce (OMC)

Il s'agit d'une organisation internationale dont l'objectif principal est de promouvoir que le commerce entre les pays se déroule le plus librement possible.

2.7. Organisation mondiale du tourisme (OMT)

C'est une organisation mondiale dont l'objectif est de promouvoir le tourisme et d'assurer son bon développement.

3. Fonctions d'une institution économique

Parmi les fonctions d'une institution économique, il faut noter qu'elles peuvent être multiples et variées entre elles.

En d'autres termes, toutes les institutions ne sont pas chargées d'exercer les mêmes fonctions. Cependant, nous avons rassemblé quelques-uns des plus courants et ils ont tous en commun.

- Promotion de la croissance économique et du bien-être.
- Promotion du développement économique des pays.
- Elaboration de rapports et travaux de suivi de l'évolution économique.
- Etude des différentes économies qui composent la planète.
- Préparation d'activités et d'événements liés aux matières traitées par l'établissement.
- Aide financière aux pays qui composent ladite organisation.
- Conception et développement de lignes directrices pour le comportement des pays.
- Gestion et contrôle des déséquilibres éventuels entre pays.
- Promotion de l'égalité économique et réduction des inégalités sur la planète.
- Éradiquer la pauvreté et les troubles sociaux sur la planète.

Exemple d'institution économique :

Parmi les exemples d'institution économique, on pourrait souligner le rôle du Fonds monétaire international (FMI).

Selon l'organisation elle-même, ses fonctions sont les suivantes :

- Promouvoir la coopération monétaire internationale.
- Faciliter l'expansion et la croissance équilibrée du commerce international.
- Promouvoir la stabilité des taux de change.
- Aider à établir un système de paiement multilatéral.

-Mettre (avec des garanties adéquates) des ressources à la disposition des pays membres qui connaissent des déséquilibres dans leur balance des paiements.¹

Section 02 : Généralités sur l'usage des TICS dans les institutions économiques en Algérie

L'introduction des technologies de l'information et de la communication sont une nécessité absolue pour le développement économique en Algérie. Ce phénomène est accéléré par les investissements de l'Etat dans ce domaine et sa politique de numérisation des administrations et services publics.

L'Algérie, elle s'est préparée pour entrer dans cette nouvelle technologie. Outillé en moyens humains et matériels, elle choisit de développer et d'ouvrir le secteur : réseau numérique, support fibre optique, trois opérateurs en téléphonie mobile, plusieurs providers Internet et récemment lancement d'un satellite à usage scientifique. Nous pouvons alors considérer les besoins en nouveaux services exprimés par les usagers de divers secteurs comme accessibles si la continuité dans l'investissement est soutenue et durable à tous les niveaux.

Il s'agit de généraliser l'accès aux E-services : entreprises, établissements d'enseignement, hôpitaux, banques, administrations, médias, commerces, assurances, ménages, travail à domicile... Ce besoin en communications haut débit sera réellement le catalyseur du développement de ces technologies par la prise en charge partielle par l'Etat, du financement des dépenses de recherche, de désignation de zones urbaines pilotes pour expérimenter les nouvelles applications et l'attribution de licences à des sociétés de services autres que la téléphonie ou l'Internet.

La construction du réseau de télécommunications haut débit, support pour les activités d'affaires et de développement social, permettra de réaliser un saut technologique considérable, pour arriver au rang des usagers privilégiés de services multiples, pour aspirer à un environnement d'information et préparer l'accès aux générations télécoms².

¹ Deen Akangbe, conception d'un outil pour le diagnostic du risque d'innovation dans les pme: un mémoire de projet, mémoire, université du Quebec, Quebec, 2002, P.54.

² Site web, le lien : <http://www.tic.ird.fr/spipc5fc.html?article228>, consulté le 20/04/2022, à 11 :32.

1. CIVITAL comme une institution économique Algérienne

Dans une économie globalisée, les technologies de l'information et de la communication sont d'une importance capitale pour les organisations. En effet, les changements qui caractérisent l'environnement actuel poussent les entreprises à intégrer les technologies de l'information et de la communication pour faire face aux défis d'une concurrence de plus en plus accrue.

C'est dans ce contexte de compétitivité et d'évolution des moyens technologiques, qu'émerge la nécessité pour les entreprises de traquer les informations pertinentes pour leur survie. Or, l'intelligence économique est l'un des dispositifs informationnels qui leur permet de maîtriser la gestion de l'information stratégique. L'objet de ce travail consiste à analyser l'apport des technologies d'information et de communication à la pratique de l'intelligence économique, à travers une étude qualitative auprès de l'entreprise Cevital.

Les technologies de l'information et de la communication sont considérées comme le vecteur de développement de son système d'information et par conséquent de l'entreprise. En effet, Au terme de notre travail, nous avons conclu que les technologies d'information et de la communication constituent une opportunité pour les entreprises algériennes pour se mettre à niveau et acquérir une place au niveau international.¹

Conclusion

L'utilisation d'Internet en tant que TIC est en augmentation, mais son application au développement économique est encore très limitée. Les TIC n'ont de sens que si elles s'accompagnent d'une stratégie de développement économique qui suppose la transformation structurelle nécessaire à leur adoption.

Si ces TIC permettent de gagner du temps et de la productivité, elles permettent aux entreprises d'innover et d'augmenter la réactivité de leurs activités, en s'alignant sur les normes internationales de gestion et de travail et, si possible, en concurrence avec les concurrents. Aujourd'hui, de nombreux chefs d'entreprise sont conscients et préoccupés par

¹ Sofiane Baba, Taïeb Hafsi, Omar Hemissi, Construire son entreprise et la société : quatre cas algériens, Dans Africa Positive Impact, 2020, P.57.

l'arrivée des TIC et veulent savoir comment en tirer le meilleur parti et gagner en efficacité. Face à ces défis posés par les mutations profondes et durables du monde de l'entreprise, elles s'imposent comme outils incontournables pour tout développement économique à la hauteur des défis de la mondialisation. Malheureusement les différentes applications TIC ne sont pas répandues dans la majorité des entreprises surtout les TPE et les PME qui constituent l'essentiel du tissu économique algérien ...

Elles induisent la création de valeur grâce à la baisse des coûts, l'augmentation des bénéfices, une meilleure motivation du personnel, la satisfaction de clients et l'instauration de bonnes relations avec les partenaires et enfin à l'amélioration de la performance de l'entreprise...

Partie pratique

Chapitre V
Présentation des données

1. Présentation de l'organisme d'accueil « CEVITAL »

L'entreprise Cevital et la première entreprise privée algérienne à avoir investi dans des secteurs d'activités diversifiés, elle a traversé d'importantes étapes historiques pour atteindre sa taille et sa notoriété actuelle.

Industrie agroalimentaire et grande distribution, électronique et électro-ménager, sidérurgie, industrie du verre plat, construction industrielle, automobile, services, médias..., Le Groupe Cevital s'est construit, au fil des investissements, autour de l'idée forte de constituer un ensemble économique.

Seront abordés dans cette section, la création de Cevital, son emplacement stratégique et les produits réalisés par cette entreprise.

La première partie sera consacrée à l'organisme d'accueil et analyse de la politique de distribution de ses activités, de sa mission, de ses objectifs et de sa mise en œuvre. Distribution des produits Cevital.

1.1. Constitution de CEVITAL et situation géographique

CEVITAL, c'est une société créée en 1998, sous forme juridique d'une société par action (SPA) dont les actionnaires principaux sont Mr. REBRAB Et FILS. Elle est l'un des investisseurs de l'industrie agroalimentaire les plus importants en Algérie. CEVITAL est constituée de plusieurs unités de production et équipées de la dernière technologie, son expansion et son développement font d'elle un important pourvoyeur d'emplois et de richesses. A titre d'exemple, Cevital AGRO-INDUSTRIE est passé de 500 salariés en 1999 à 4300 salariés en 2021.¹

1.2. Création et évolution de Cevital

Elle a été créée en Mai 1998 avec un capital social de 68,760 milliards de DA, elle se situe dans le nouveau quai de port de BEJAIA et s'étend sur une superficie de 76 156M². Les dates marquantes de son évolution sont :

1999 : Entrée en production de la raffinerie d'huile de 570000 T/An et lancement de la première marque d'huile de table de haute qualité, 100% tournesol « FLEURIAL ».

¹ <http://www.Cevital.Com/Cevital-agro-industrielle>, consulter le 21/04/2022 à 15 :00.

2001 : Entrée en production de la margarinerie de 180000 T/An et lancement de la première marque de margarine de table « FLEURIAL ».

2003 : Entrée en production de la raffinerie de sucre (650000 T/An de sucre blanc et 25000 T/An de sucre liquide). Lancement de la margarine de feuilletage « LA PARISIENNE » pour les boulangeries pâtisseries.

2005 : Lancement de trois nouveaux projets dont deux sur le site LAARBA (verre plat, fabrication industrielle de produit manufacturé en béton), et l'acquisition des eaux minérales de LALLA KHEDIDJA (ex ETK) sise à l'est de la wilaya de Tizi-Ouzou. Aujourd'hui connu sous la bannière de Cevital et plus précisément sous l'appellation Cevital Lalla Khadija.

2007 : L'acquisition de la conserverie d'EL Ksour (ex COJEK) sise à 30KM du chef-lieu de la wilaya de Bejaia.

En plus de ces importantes stations du développement de Cevital, l'entreprise a traversé d'autres étapes au fil du temps, notamment à travers la diversification de son portefeuille d'investissement, soit via la création de nouvelles sociétés, soit via le rachat d'entreprises déjà existantes.

1.3. La situation géographique de Cevital

Cevital se situe à l'arrière port de Bejaia a 200 ML (mètre linéaire) du quai a` 3km Sud-Ouest de la ville à proximité de la RN 26 et la RN 9.Cette situation géographique de l'entreprise lui profite bien étant donné qu'elle lui confère l'avantage de la proximité économique. Le complexe s'étend sur une superficie de 45 000m² (le plus grand complexe prive en Algérie), il a une capacité de stockage de 182 000 tonnes/an(silos portuaire), et un terminal de d´chargement portuaire de 200 000 tonnes/heure (réception de matière première). Elle possède un réseau de distribution de plus de 52 000 points de vente sur tout le territoire national également :

Figure 3 : La situation géographique de l'entreprise Cevital a bejaia

Elle occupe une place stratégique qui lui permet de faciliter les relations avec son environnement extérieur. La répartition géographique de ses sites de production est donnée comme suit:

A. BEJAIA

A proximité du port, Cevital fait la construction de quatre installations : une raffinerie d'huile, une margarinerie, une raffinerie de sucre et des silos portuaires.

B. A EL KSEUR

Une unité de production de jus de fruits COJEK a été mise en exploitation en 1978 sous l'égide de SOGEDIA puis reprise, après restructuration, par ENAJUC en 1982. Elle a été acquise par Cevital auprès de l'entreprise UNAJUC, par cession d'actifs au mois de novembre 2006. Sa capacité de production est de 14 400 tonnes/ans. Le plan de développement de cette unité est porté à 150 000/ans en 2010.

C. A Tizi-Ouzou

A AGOUNI GEGHRANE, au cœur du massif montagneux du Djurdjura qui culmine à plus de 2300 mètres, l'unité d'eau LALLA KHEDIDJA a été inaugurée en juin 2007 ce secteur pour renforcer sa position.

2. Les directions de Cevital

2.1. Direction Marketing

A travers le pilotage des marques, des gammes produites, connaissance des besoins du marché et des consommateurs, le Marketing Cevital recommande les stratégies marketing opérationnelles en support aux ventes et à la distribution¹.

Le Marketing Cevital est aussi un acteur pivot de développement des produits, innovations, améliorations, packaging.... c'est le driver des comités de développement composé de toutes les parties prenantes aux différents projets.

2.2. Direction commerciale

Commercialisation et distribution de toute la gamme Cevital Agro-industrie sur l'ensemble des canaux B T C (Consommateurs) et B T B (professionnels et industriels).

A travers la connaissance de l'ensemble des segments, la modernisation de la distribution et le développement de la base connaissance clients à travers la mise en place de systèmes d'informations adaptés et efficaces, la direction commerciale est orientée fidélisation clients, partenaires et activation des prospects potentiels.

Ces actions de fidélisation et d'activation sont basées sur la qualité des produits et la qualité des services.

2.3. Direction des ressources humaines (DRH)

- Définit et propose à la direction générale les principes de Gestion Ressources Humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe.

- Assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de Cevital Agro-industrie.

- Pilote les activités du social.

- Assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de Gestion Ressources Humaines,

- Établit et maîtrise les procédures.

¹ Document fournir par l'entreprise

- Assure le recrutement, Chargée de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité.

- Gestion de la performance et des rémunérations, formation du personnel.

- Assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires.

- Participe avec la direction générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation.

2.4. Direction opérations logistiques (Supply Chain)

-Coordonner les opérations logistiques afin d'Expédié les produits finis (sucre, huile, Margarine, Eau minérale, jus ...etc.), qui consiste à charger les camions à livrer aux clients sur site et des dépôts Logistique et CLR's.

- Assure et gère le transport de tous les produits finis, que ce soit en moyens propres (camions de CEVITAL), affrétés ou moyens de transport des clients et prestataires.

- Le département transport assure aussi l'alimentation des différentes unités de production en quelques matières premières.

2.5. Direction qualité & management des systèmes

Management des systèmes : Met en place, maintient et améliore les différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux.

Veille au respect des exigences règlementai reproduits, environnement et sécurité.

Garantit la sécurité de notre personnel et la pérennité de nos installations.

Contrôle, assure la qualité de tous les produits de Cevital et réponse aux exigences clients.

Qualité : le laboratoire de contrôle en agroalimentaire joue un rôle primordial dans le système d'assurance-qualité. Il permet de contrôler les produits finis et de s'assurer qu'ils.

Répondent aux besoins hygiénique et organoleptique du consommateur. Il garantit également le respect de la qualité et la sécurité tout au long des étapes de fabrication grâce aux.

Contrôles qu'il réalise en continu. Il permet ainsi de déceler les défaillances qui surviennent au cours de la production et de les corriger rapidement.

Assure aussi des contrôles sur les locaux, le matériel et les eaux de rinçage afin de vérifier la qualité hygiénique de l'environnement de production et s'assurer que le nettoyage des installations est efficace.

On distingue plusieurs types de contrôle en laboratoire :

- Le contrôle microbiologique.
- Le contrôle physico-chimique.
- Le contrôle organoleptique et sensoriel.

Le laboratoire est le garant de la conformité des produits fabriqués aux normes internes et aux exigences réglementaires.

2.6. Direction recherche et développement (R&D)

L'innovation est l'acte majeur de l'entreprise, c'est celui qui fixe le cap sur l'avenir et assure la pérennité ».

En collaboration avec la direction générale, le marketing, la production, le commercial et d'autres services, la R&D est chargée d'une mission stratégique pour l'entreprise :

- Optimisation des recettes.
- Contribuer à l'amélioration des produits déjà existants (le goût, la texture ou l'arôme l'un produit...).
- Elaborer les développements futurs (Margarines, huiles, sucre, jus, eaux minérales, sauces,...).
- Optimisation packaging (réduire le coût des emballages: Préformes, Col, Colorants).
- Amélioration de l'existant.
- Innovation.
- Elaboration et validation des spécifications techniques.
- Homologation fournisseurs.

- Développement analytique.

2.7. Direction achat et chaines d'approvisionnements

Négocie et conclut les achats de tout produit ou service, nécessaire à la production de l'entreprise et à son bon fonctionnement, aux meilleures conditions de qualité, prix et délais, elle contribue à assurer une meilleure rentabilité de la production, les approvisionnements prennent le relais pour l'exécution des contrats d'achats négociés et s'assure de la conformité des documents et des marchandises dès que l'ordre de commande et d'expédition suivant un planning bien défini est transmis aux fournisseurs, pour les dossiers import le transit veille à faire passer une marchandise d'un territoire douanier à un autre (Import ou Export) ou d'un point à un autre du même territoire douanier, dans le respect de la réglementation du commerce international, en général, et du droit douanier national.

En particulier, une fois les dossiers liquidés, les marchandises seront prises en charge par les équipes gestion des stocks dans le rôle consiste à prévoir, planifier et à mettre en œuvre une méthode pour maximiser la rentabilité et à avoir la quantité nécessaire au bon moment, tout en trouvant le bon équilibre qui permettra de maximiser le profit en minimisant les coûts, cela en répondant au mieux aux besoins des différentes unités, en résumé : Elle contribue à assurer une meilleure rentabilité de la production, Flux des produits et de l'information le long des processus logistiques à partir de l'achat des matières premières

2.8. Direction performance

- Suivre et analyser les résultats de performance et KPI's pour le site.
- Consolidation des outils et standards, ainsi que la construction et le déploiement de la culture Lean avec une identité propre à CEVITAL avec la mise en place et mise à jour du référentiel Lean « CEVITAL EXCELLENCE SYSTEME ».
- Proposer aux chefs d'unités/ directeurs les objectifs performances à accomplir et suivre les KPI's relatives.
- Initier, challenger, prioriser et coordonner les plans d'actions relatifs aux objectifs (ex : réduction de pertes, amélioration de rendements, les initiatives Lean, et tout autre amélioration continue).

- Déployer les outils et standards Lean pour les besoins des unités et s'assurer que les outils de suivi de la performance sont mis en place et consolidés suivant les standards Cevital.

- La mise en œuvre et l'exécution de l'ensemble des projets Lean de développement du groupe aux niveaux industriels.

- Le déploiement et l'exécution des stratégies organisationnelles et opérationnelles.

- Elaborer avec les chefs d'unité les RoadMap unités en ligne avec la stratégie et les orientations de l'entreprise.

- Le développement d'une forte culture de la performance et contribuer à la promotion de l'état d'esprit d'amélioration continue au sein des unités.

- Mise en place d'une stratégie du management de la performance SQCDME.

2.9. Direction Des Finances Et Comptabilité (Dfc)

- Participer au pilotage de la performance.

- Assurer un reporting fiable au management pour une prise de décision.

- Assurer et Contrôler la comptabilité de l'entreprise.

- Établissement des états financiers.

- Gestion de la trésorerie.

- Assurer une veille sur l'évolution des lois et réglementations.

- Gérer les relations avec les services fiscaux, ministère de commerce, DCP, DGE,

TRIBUNAUX.

- Gestion des risques.

- Assurer une permanence juridique et sociale.

- Participer à l'administration du personnel.

- Gestion des systèmes d'informations de l'entreprise.

- Être le vis-à-vis de : KPMG, CAC, cabinets d'audit.

3. Les valeurs du groupe Cevital

Les valeurs de l'entreprise sont le résultat de son histoire, de son fondement, de son identité et de sa culture. Elles peuvent cependant évoluer afin de tendre vers la vision établie selon ses croyances et convictions qui constituent la culture de l'entreprise.

Les valeurs de Cevital quant à elles, sont mises en œuvre comme des valeurs de référence et se divisent en cinq (05) :

- Ecoute et Respect.
- Intégrité et Transparence.
- Solidarité et Esprit d'équipe.
- Initiative et persévérance.
- Courage et Engagement de performance.

L'application de ces valeurs doit être le reflet d'un comportement exemplaire. Le groupe Cevital accorde une très grande importance à ses valeurs. Ses dernières doivent inciter les collaborateurs de l'entreprise au maintien d'une confiance et à l'acquisition d'un esprit de solidarité entre eux, basées sur le respect mutuel pour le bon déroulement des tâches et pour le maintien d'un équilibre favorable à la réalisation de ces dernières.

3.1. Ecoute et respect

L'entreprise demande à ses collaborateurs d'avoir de l'écoute et du respect mutuel. Les relations saines sont la base de toute communication entre les personnes. Elle prend également en compte les clients et fournisseurs et partenaires commerciaux et institutionnels, concurrents et l'ensemble de la communauté. Les collaborateurs sont porteurs de l'image de l'entreprise, nous attendons d'eux un respect à tout instant de l'environnement.

3.2. Intégrité et transparence

L'entreprise demande aux collaborateurs d'avoir un haut niveau d'éthique professionnelle et d'intégrité accompagnés d'une grande transparence dans tous les actes de gestion et de management.

3.3. Solidarité et esprit d'équipe

Encourager et agir dans le sens du partage permanent du savoir et de l'expérience. Valoriser les collaborateurs et contribuer à l'esprit d'équipe ; favoriser l'implication et l'entraide entre les salariés et les équipes business unité, etc.

3.4. Initiative et persévérance

L'entreprise attend de ces collaborateurs d'aller plus loin que les actions planifiées pour imaginer d'autres solutions immédiates aux problèmes posés, d'anticiper sur des problèmes potentiels. Elle attend de ces salariés la ténacité nécessaire pour contourner les obstacles qui se présentent à eux à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

3.5. Courage et engagement et performance

Chacun est jugé sur ses actes et sur le niveau de respect de ses engagements. Elle attend de ces collaborateurs qu'ils s'engagent et s'impliquent dans ce qu'ils réalisent pour mieux relever des défis de l'entreprise. Avoir le courage de ses opinions.

4. Les objectifs du groupe Cevital

- L'élargissement de sa gamme de produit.
- L'extension de ses produits sur tout le territoire national.
- L'importation des graines oléagineuses pour l'extraction directe des huiles brutes.
- L'encouragement des agriculteurs par des aides financières pour la production de ces graines localement.
- L'optimisation de ses offres d'emploi sur le marché du travail.
- La modernisation des installations en termes de marché étranger et leur exportation.
- La réponse aux besoins et attentes du client.
- L'accroissement du chiffre d'affaire.
- L'amélioration de ses relations de partenariat avec les firmes étrangères.

5. Les produits de Cevital

Le complexe Agroalimentaire est composé de plusieurs unités de production :

- Huiles végétales.
- Margarinerie et graisses végétales.
- Sucre blanc.
- Silos portuaires.
- Boissons.



Figure 4 : Différent produit et marque de Cevital

Chapitre VI

Présentation des résultats

1. Analyse et interprétation des résultats de terrain

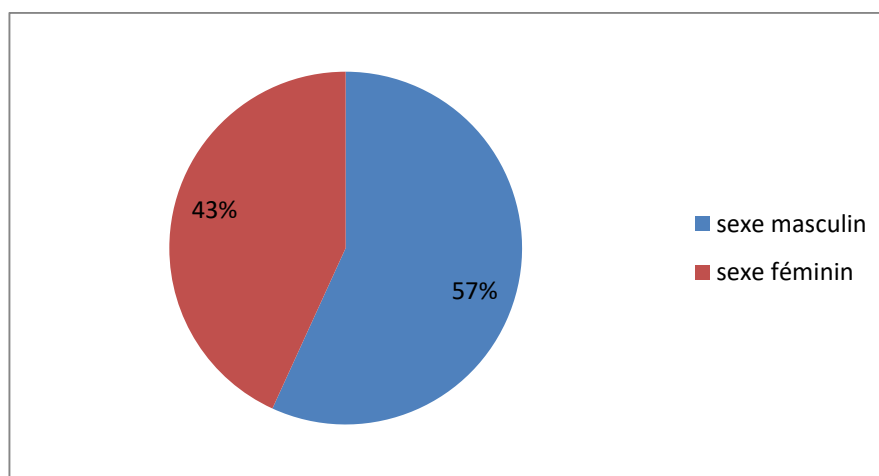
Après le choix de terrain et le choix de la population d'étude nous sommes arrivés à l'étape de l'analyse des données que nous avons collectée par notre recherche sur le terrain emmené vers les employés au sein de l'entreprise Cevital pour mettre point sur l'usage des TIC au sein des institutions économiques.

1.1. Données personnelles

Tableau 1: La répartition de l'échantillon selon le sexe

Sexe	Effectifs	Taux %
Masculin	25	57 %
Féminin	19	43 %
total	44	100 %

Figure 5 : La répartition de l'échantillon selon le sexe



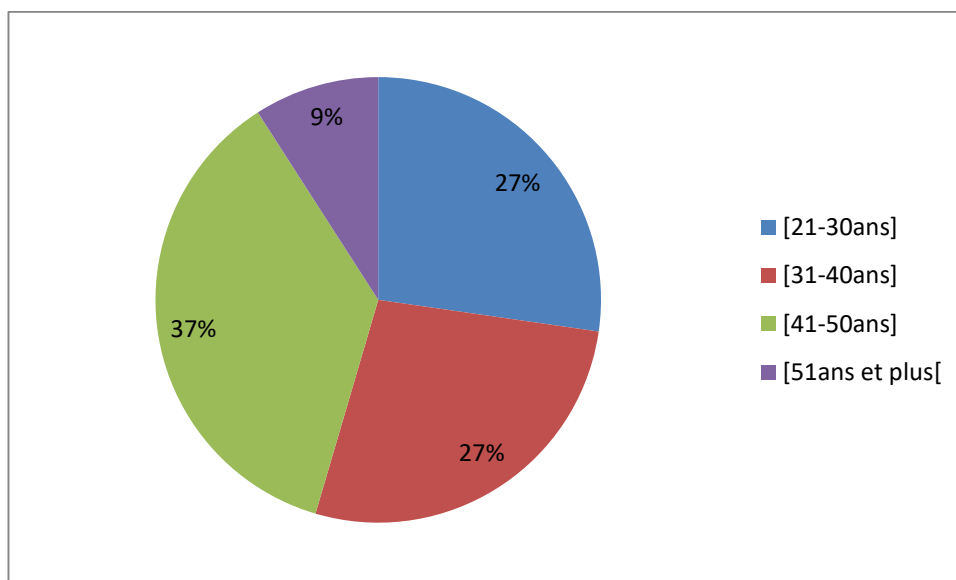
Le tableau ci-dessus fait ressortir Les éléments de notre échantillon selon le sexe. Nous constatons que la répartition de notre population d'étude est comme suite : Notre échantillon est de l'ordre de 44 salariés au département des ressources humaines dans lequel le sexe masculin représente un pourcentage de 56.81% de l'échantillon et le sexe féminin avec un pourcentage inférieur qui est de 43.18% de l'échantillon.

Les résultats de ceux-ci montrent que les hommes s'impliquent beaucoup plus que les femmes au Cevital.

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

L'âge des enquêtés	Effectifs	taux %
[21-30ans]	12	27%
[31-40ans]	12	27%
[41-50ans]	16	37%
[51ans et plus [4	9%
total	44	100%

Figure 6 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon l'âge



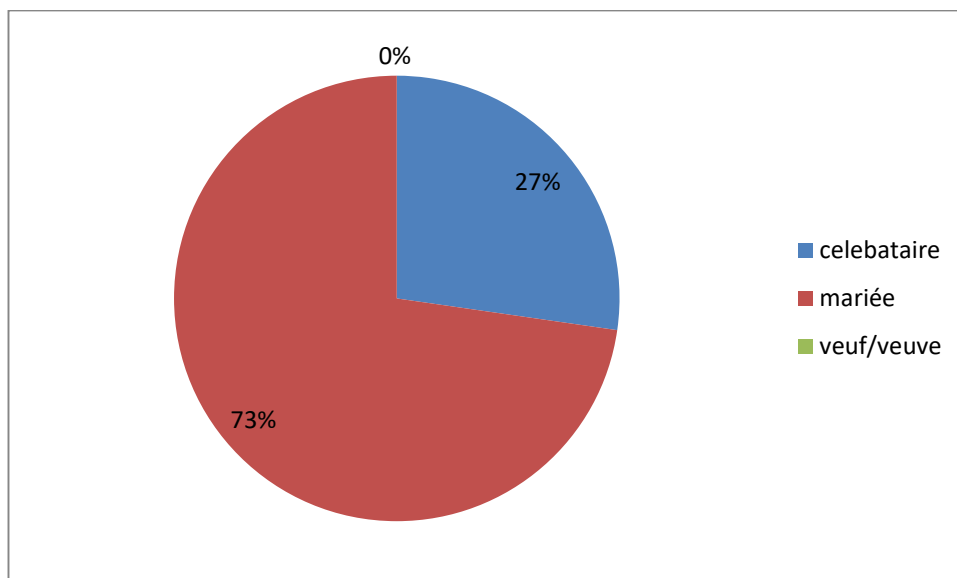
D'après les données de ce tableau, on peut constater que la catégorie d'âge [41-50ans] est représentée par un taux de 37% de notre échantillon, contre un taux de 27% pour la catégorie [31-40ans] et la catégorie [21-30ans], et pour celle de [51ans et plus] est représentée par un taux de 9%.

Cela signifie que la catégorie de [41- 50ans] représente le taux le plus élevé de notre population d'étude, cet état explique que la plupart des employés de Cevital sont encore des jeunes, ce qui favorise une meilleure rentabilité et qualité de service pour le développement de l'entreprise.

Tableau 3: La répartition de l'échantillon selon la situation familial

Situation familial	Effectifs	Taux%
célibataire	12	27%
mariée	32	73%
Veuf/veuve	0	0%
total	44	100%

Figure 7 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon la situation familial



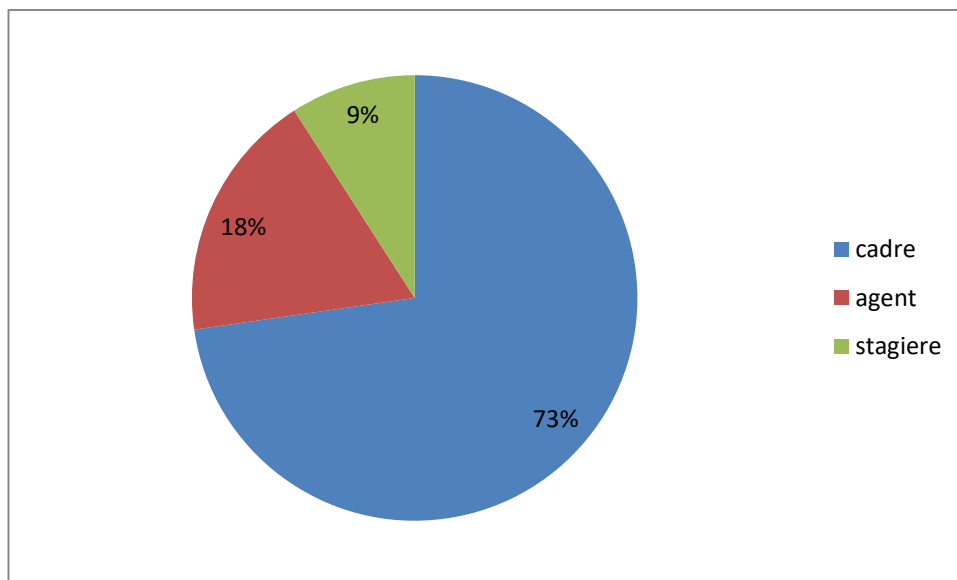
Ce tableau indiquant la situation familiale de nos enquêtes, à travers notre enquête on a constaté que la majorité de notre échantillons sont mariées, avec un taux de 73%.

Ce qu'il représente le sens de responsabilité chez chaque individu vers son entourage de travail.

Tableau 4: La répartition de l'échantillon selon le cadre professionnel

Catégorie professionnel	Effectifs	Taux%
cadre	32	73%
agent	8	18%
stagiaire	4	9%
total	44	100%

Figure 8 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon le cadre professionnel



Ce tableau indique les différents statuts de nos enquêtés. À travers notre enquête, nous avons remarqué que la majorité de notre échantillon se sont des cadres avec un pourcentage de 73%, suivi par un pourcentage de 18% pour les agents et en fin celui des stagiaires qui représente un pourcentage de 9%.

Nous soulignons, que notre enquête à toucher beaucoup plus la catégorie des cadres ce que signifie que la direction des ressources humaines a un rôle cruciale dans le fonctionnement de l'entreprise Cevital.

Tableau 5: La répartition de l'échantillon selon le titre de poste

Titre de poste	Effectif	Taux
Directeur des ressources humaines	1	2%
Assistante direction général DRH	1	2%
Responsable administration et paie	1	2%
Responsable de formation	1	2%
Responsable de recrutement	1	2%
Responsable ressource humaines unité	1	2%
Responsable ressource humaines	1	2%
Responsable social et mutuelle	1	2%
Charge Reporting RH	1	2%
Charge de formation	3	7%
Charge de Carrière	1	2%
archiviste	1	2%
Charge de recrutement	2	6%
Responsable RH unité	9	21%
Stagiaire	4	9%
Charge de communication	1	2%
Charge de paie	3	7%
Charge social	3	7%
Charge de mutuelle	2	6%
gestionnaire	1	2%
RSI	1	2%
Gestionnaire de personnel	4	9%
total	44	100%

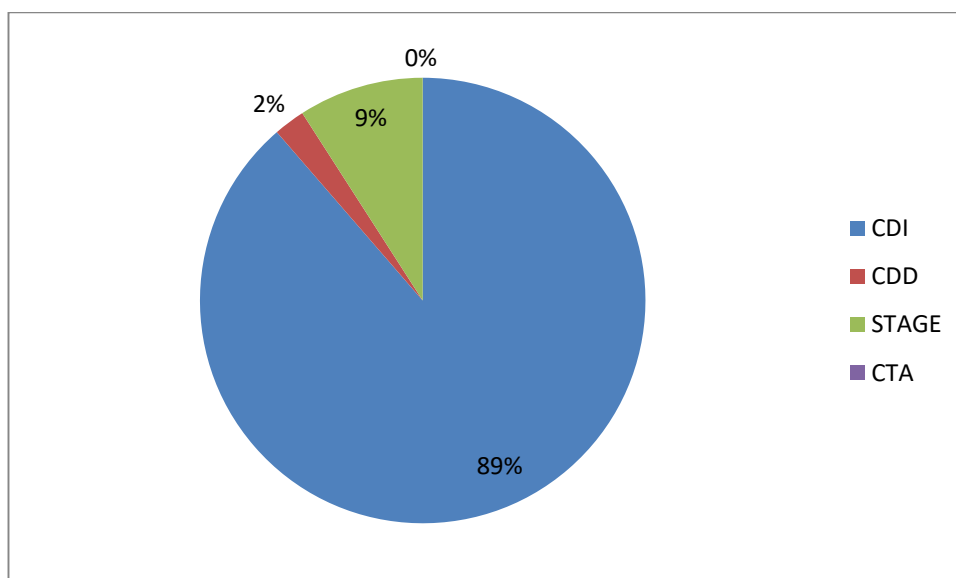
Source : enquête de terrain + document fournis par l'administration

Ce tableau indique les différents postes qu'il occupe nos enquêtés, et à travers notre enquête nous allons remarquer le taux d'échange administrative entre les nos enquêtés, et ce que il demande d'avoir de différents métiers dans le département de DRH pour le bon fonctionnement de l'entreprise Cevital.

Tableau 6: La répartition de l'échantillon selon le type de contrat

Types de contrat	Effectif	Taux %
CDI	39	89
CDD	1	2
STAGE	4	9
CTA	0	0
Total	40	100

Figure 9 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon le type de contrat

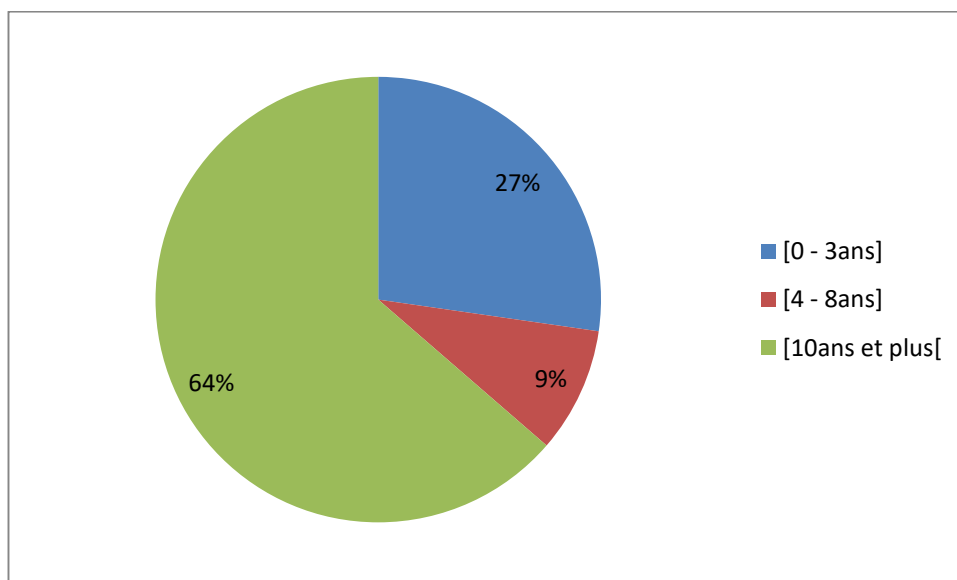


Ce tableau représente la répartition de notre échantillon selon le type de contrat de travail dans l'entreprise, nous remarquons que la majorité absolue des salariés ont un poste titulaire avec un contrat CDI avec un taux de 89%.

Tableau 7: La répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnel

Expérience professionnel	Effectif	Taux %
[0-3ans]	12	27
[4-8ans]	4	9
[10ans et plus [28	64
Total	44	100

Figure 10 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnel



Ce tableau représente la répartition de notre échantillon selon l'expérience professionnel, ou on remarque que la tranche de l'ancienneté [10ans et plus [avec un pourcentage élevé de 64%, suivi d'une catégorie de l'ancienneté entre [0-3ans] avec un pourcentage de 27%, avec un taux de 9% pour l'ancienneté [4-8ans].

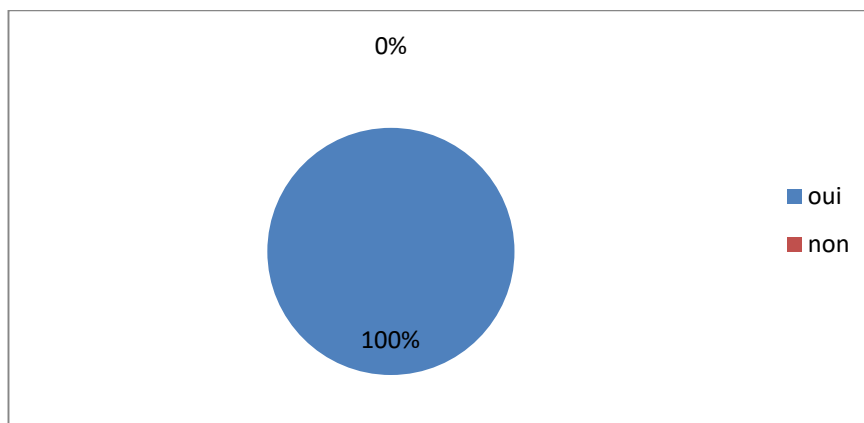
On déduit que la catégorie qui a de [10ans et plus [d'ancienneté est la plus dominante. Cela indique que l'entreprise Cevital à besoin des nouveaux travailleurs et comme toutes les entreprises mondiales, Cevital nécessite recrute des jeunes afin de porter des idées nouvelles et de s'adapter mieux aux changements sur tous les niveaux.

1.2. Les TIC utilisées dans l'entreprise

Tableau 8: La répartition de l'échantillon selon ceux qui utilisent les technologies de l'information et de la communication

L'utilisation des TIC	Effectif	Taux %
Oui	44	100
Non	0	0
Total	44	100

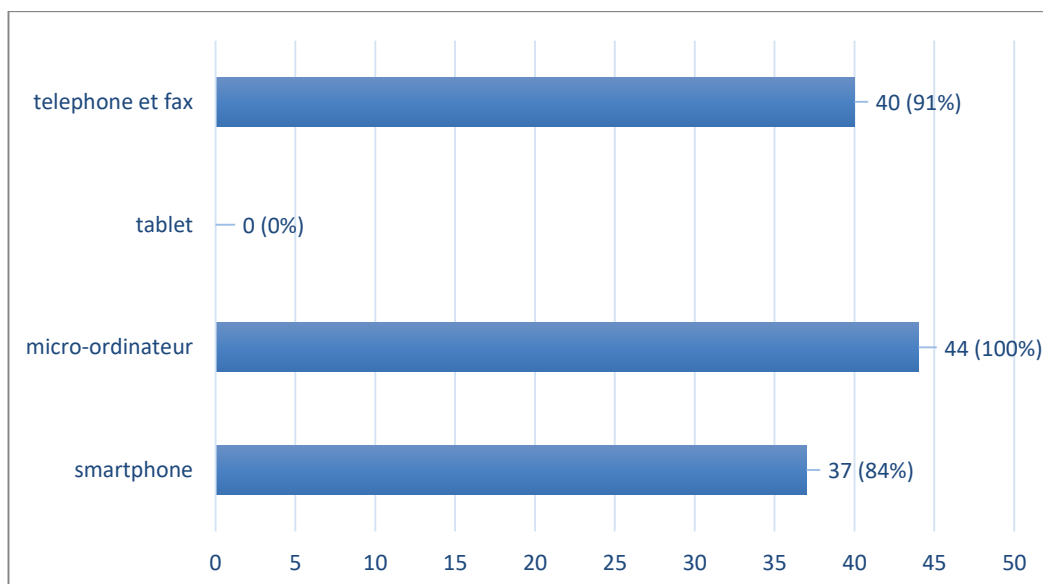
Figure 11 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon sur ce qui utilisant les technologies de l'information et de la communication



Ce tableau représente les salariés qui utilisent les technologies de l'information et de la communication, dont on remarque que tous les enquêtés ont répondu oui pour l'utilisation des TIC.

L'utilisation des TIC est une des exigences d'une entreprise moderne, vu leur importance dans la faciliter du travail, la communication et la transmission des données, des informations et des documents nécessaires pour le bon fonctionnement de l'entreprise, Par contre au paravent cela se fait avec le support papier, ce qui peut prendre une longue durée.

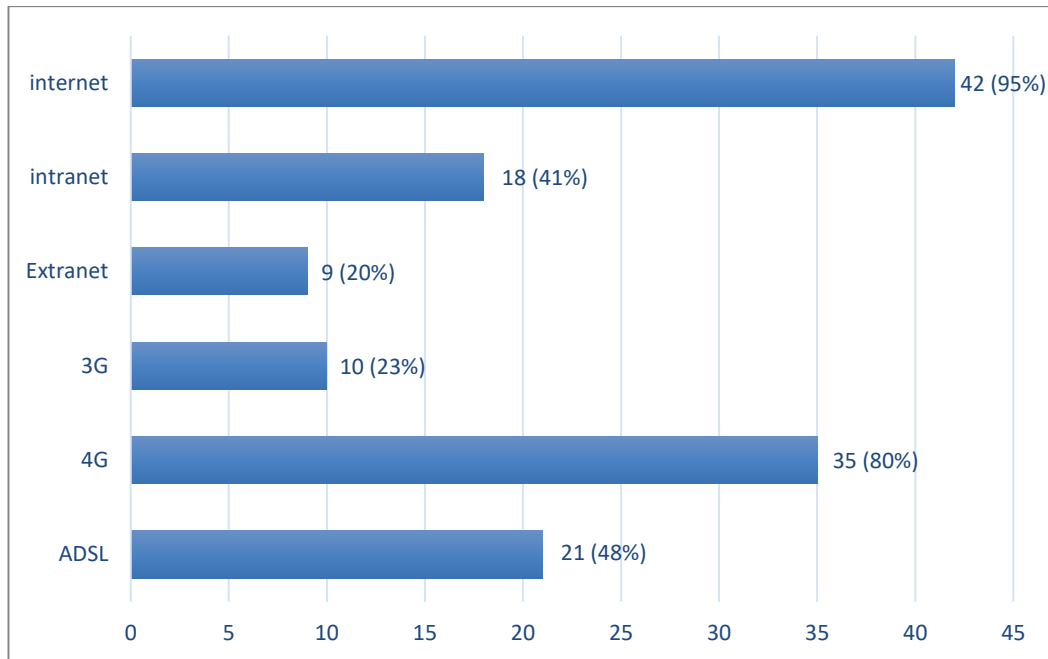
Figure 12 : Graphique a barre de la répartition de l'échantillon selon les outils des technologies de l'information et de la communication utilisée par chaque enquêté



Cette graphique a barre montre les moyens de l'information et de la communication utilise par chaque enquêté dans l'entreprise, dont que tous le personnels enquêté utilise un micro-ordinateur ce qu'est-il donne un taux de 100%, suivie par un taux de 91% pour l'utilisation de téléphone et le fax ou 40 personne de nos enquêté qu'il est utilisé, ensuite le Smartphone avec un pourcentage de 84% dont 37 enquêté qui ce travail avec eux, pour la Tablet un pourcentage de 0%.

D'après les données de cette histogramme on constate que la majorité de nos enquêtés Utilisent les différents outils des TIC, car ce sont des moyens indispensable dans l'entreprise, parce-que ils facilitent le travail et l'échange d'information entre les différents services et départements de l'entreprise.

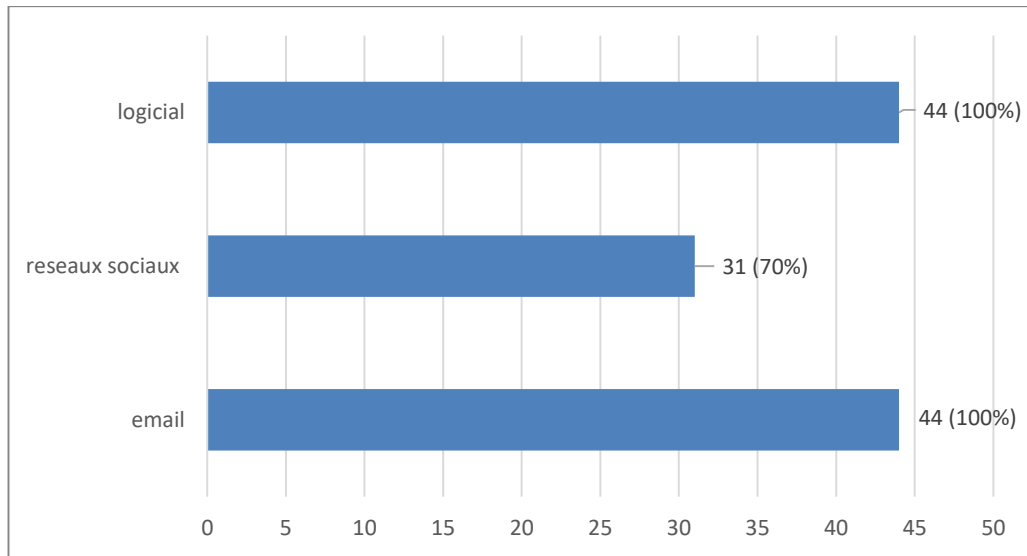
Figure 13 : Graphique a barre de la répartition de l'échantillon selon les types des TIC utilisée



A travers ce graphique, nous pouvons constater les différents types de TIC utilisés par le personnel de l'entreprise, et à travers notre enquête, nous avons remarqué que la majorité de notre échantillon utilise l'internet avec un pourcentage de 95%, contre un taux de 80% pour la 4G, ça se suit par un taux de 48% pour l'ADSL, pour l'intranet un taux de 41%, la 3G est représentée avec un pourcentage de 23% et en fin celui de l'extranet qui représente par un pourcentage de 20%.

On constate que le taux le plus élevé est celui de l'internet, cela peut expliquer la politique adoptée par l'entreprise Cevital, pour qu'elle s'adapte aux exigences du marché, l'entreprise Cevital se trouve entre les mains des personnes qualifiées et compétentes, et cela qui lui garantit sa propre réussite.

Figure 14 : Diagramme à barre de la répartition de l'échantillon selon les formes des TIC utilisez



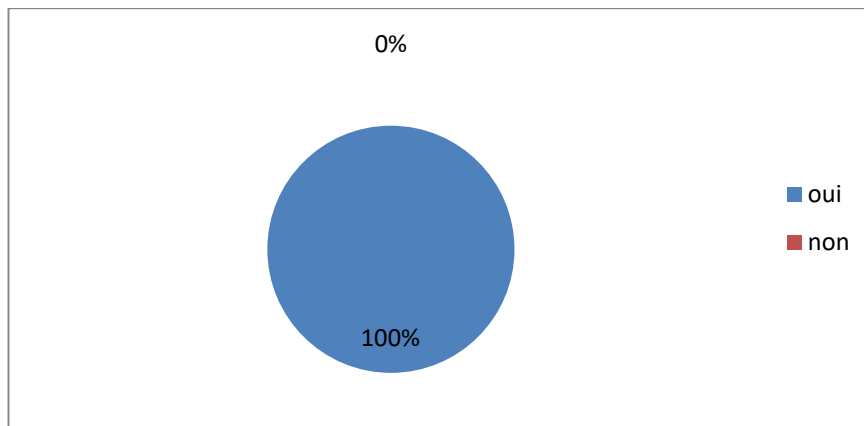
A travers cette question, nous essayerons de comprendre avec quel moyen les enquêtés font leurs échanges communicationnels.

D'après ce diagramme on remarque que tous les enquêtés utilisent un email ce qui veut dire que chaque enquêté a un email professionnel sur lequel il fait ces échanges, et le taux de 100% confirme cette variable, ainsi que le taux d'utilisation des logiciels touche le taux de 100% ce qui signifie que l'entreprise Cevital est en phase avec le développement des TIC, enfin on trouve que le taux d'utilisation des réseaux sociaux est à 70%, ce qui signifie que les échanges se font d'une manière professionnelle.

Tableau 9: La répartition de l'échantillon selon leur penser sur le rôle des TIC pendant la pandémie du covid-19

Les TIC ont joué un rôle	Effectif	Taux %
Oui	44	100%
non	0	0%
Total	44	100%

Figure 15 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon leur penser sur le rôle des TIC pendant la pandémie du Covid-19



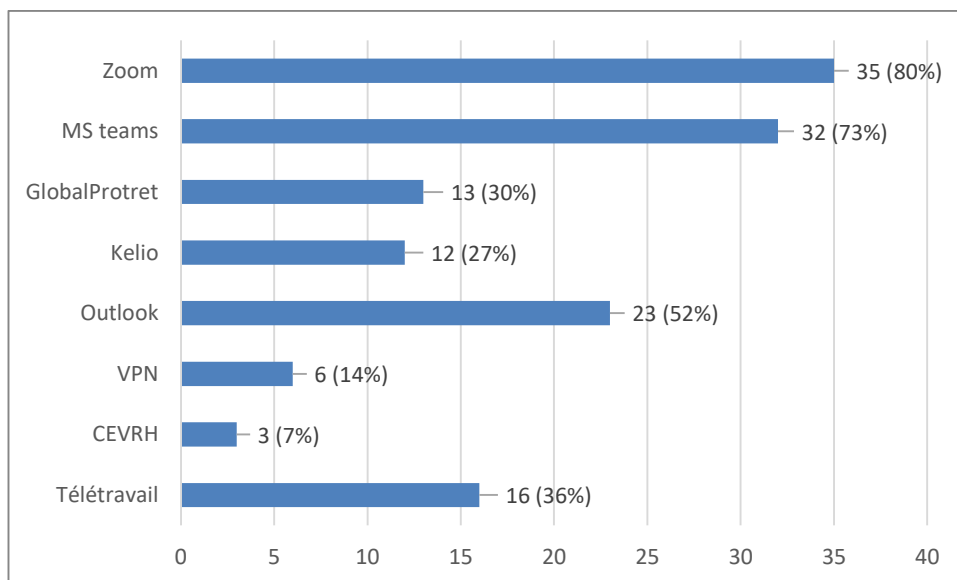
Ce tableau représente les réponses de notre échantillons à propos du rôle des TIC pendant la pandémie du covid-19, ou on trouve que le taux du ce qu'ils ont répondu par oui 100%, ce qui signifie la majorité absolu.

De la ont conclu que les TIC ont joué un rôle très important pendant cette période, ou ils sont facilite beaucoup de taches et l'un des eux le travail à distance.

Tableau 10: Les applications qui ont joué un rôle dans la facilité de travail à distance durant la période de covid-19 selon notre échantillon

Applications	Effectif	Taux %
Zoom	35	80%
MS teams	32	73%
Global Protect	13	30%
Kelio	12	27%
Outlook	23	52%
VPN	6	14%
CEVRH	3	7%
Télétravail	16	36%

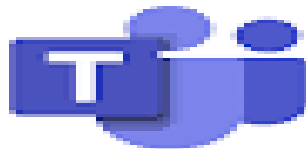
Figure 16 : Diagramme à barre de la répartition de l'échantillon selon leur utilisation des applications en période de covid-19



Par cette question nous voulons récolter les différents moyens et plus précisément les applications qui ont été utilisées durant la période de covid-19 par l'entreprise Cevital.

Figure 17 : Le logo zoom

On observant le diagramme, 35 de notre échantillon utilise l'application Zoom avec un taux de 80%, **Zoom** est une plateforme de messagerie instantanée et de vidéo-conférence multiplateforme, basée dans le Cloud et disponible au téléchargement sous forme d'applications, de logiciel PC, mais aussi accessible depuis un navigateur web. Zoom permet de rassembler jusqu'à 100 utilisateurs à travers le monde dans un seul salon de discussion, aussi bien que de réaliser des appels à deux dans une durée qui ne dépasse pas 40 minutes. Simple à l'installation et à l'utilisation, l'application mobile fonctionne via internet sur un réseau Wi-Fi, mais également sur les réseaux mobiles 3G, 4G ou 5G.

Figure 18 : Le logo MS teams

Le taux d'utilisation de l'application MS teams par notre échantillon est 73% ce qui signifie que 32 sur 44 utilisant cette plateforme, **Microsoft Teams** est une plateforme collaborative sécurisée facilitant la visioconférence, le travail d'équipe, le télétravail, la messagerie instantanée, lancer officiellement en novembre 2016 par Microsoft.

Figure 19 : Le logo Global Protect

D'après le tableau et l'organigramme on remarque que le pourcentage d'utilisation de GlobalProtect ne dépasse pas les 30%, **GlobalProtect** est un logiciel qui réside sur l'ordinateur de l'utilisateur final. L'agent peut être livré à l'utilisateur automatiquement via Active Directory, SMS ou Microsoft System Configuration Manager Le logiciel peut également être téléchargé directement depuis le portail GlobalProtect.

Figure 20 : Le logo Kelio

Le logiciel kelio n'a aussi n'a pas dépassé les 27% de nombre d'utilisateur dans notre échantillon, **Kelio** est un logiciel de gestion des temps et des activités, il simplifie la gestion des temps de travail des collaborateurs facilement et garantissent la conformité réglementaire.

Figure 21 : Le logo Outlook

Outlook est un service de messagerie web de la société Microsoft, principalement il est utilisé en tant qu'application de courrier électronique, il propose aussi un calendrier et un gestionnaire de tâche et de contact. Selon le tableau 52% de notre échantillon utilisant cette application.

Figure 22 : Logo VPN



Nous remarquons d'après le tableau ci-dessus que le taux d'utilisation de l'application ou bien préciser le logicielle VPN ne dépasse pas 14%, ce qui signifie que il n'est pas vraiment beaucoup utilisable dans l'entreprise Cevital, **VPN** c'est un réseau privé virtuel ou réseau virtuel privé, un système qui permettant de créer un lien direct entre des ordinateurs distants, qui isole leurs échanges du reste du trafic se déroulant sur des réseaux de télécommunication publics.

CEVRH c'est un logiciel qui était inventé au niveau de l'unité eau minérale Lalla Khedidja de Cevital agro-industrie, pour la gestion d'administration du personnel, d'après le taux de son utilisation qui est 7% on remarque que ce logiciel est encore dans la période d'essayé parce que il a pas encore touché tout le personnel de la direction des ressources humaines de l'entreprise Cevital.

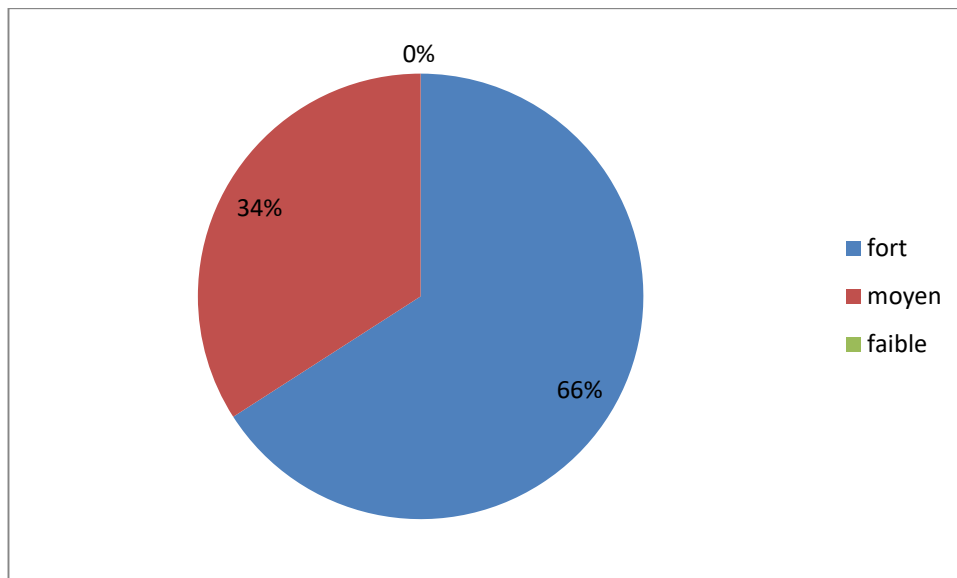
Le **Télétravail** consiste, pour un salarié, à effectuer son travail hors des locaux de l'entreprise, il peut donc travailler de chez lui via les nouvelles technologies (ordinateur ou une tablette). Dans le cas on trouve un taux de 36% de notre échantillon ont utilisé cette méthode de travail.

1.3. L'usage des TIC dans le fonctionnement de Cevital

Tableau 11: La répartition de l'échantillon selon le degré d'utilisation des TIC

Degrée d'utilisation des TIC	Effectif	Taux %
Fort	29	66%
Moyen	15	34%
Faible	0	0%
Total	44	100%

Figure 23 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon le degré d'utilisation des TIC



A travers cette question, nous essayerons de comprendre le degré de l'utilisation des TIC au sein de l'entreprise Cevital.

Dans le tableau ci-dessus une tendance générale qu'est de 29 salariés soit un pourcentage de 66 %, représentent les salariés qui trouvent que le degré de l'utilisation des TIC au sein de l'entreprise Cevital est fort.

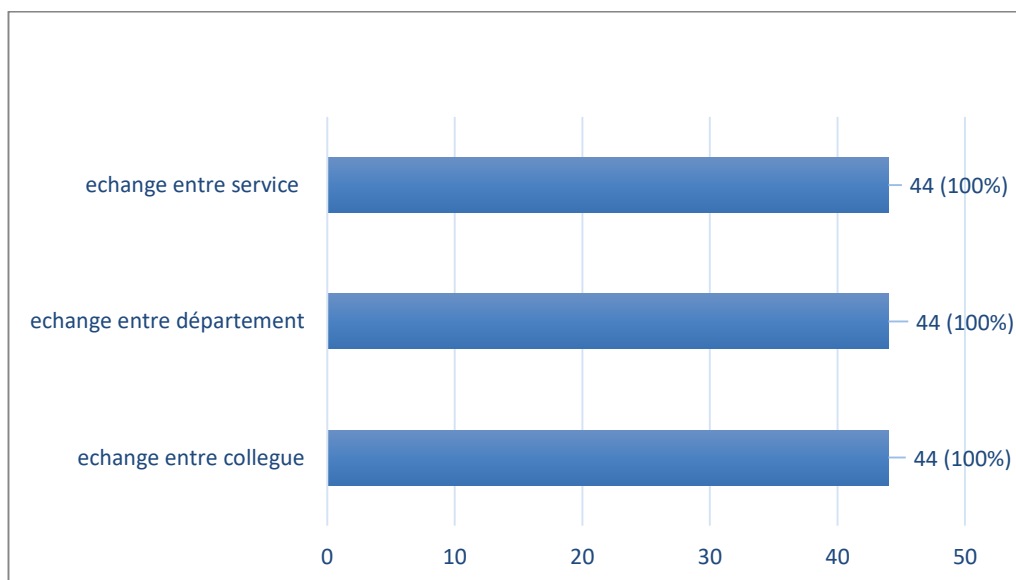
On constate aussi dans ce tableau un taux de 34% des enquêtés ont répondu que le degré de l'utilisation des TIC au sien de Cevital est moyen. Alors qu'un pourcentage de 0% pour ce qui dit que le degré de leurs utilisations des TIC est faible.

Donc à partir des données de ce tableau, on constate que la majorité de nos enquêtés utilisent fréquemment les moyens de communication au sein de leur entreprise pour favoriser le partage des connaissances et des informations nécessaires. À cet effet les TIC sont beaucoup plus intégrées et utilisées dans l'environnement de l'entreprise Cevital.

Tableau 12: La répartition de l'échantillon selon la voie hiérarchique de leur utilisation des TIC

La voie hiérarchique	Effectif	Taux %
Echange entre service	44	100%
Echange entre département	44	100%
Echange entre collègue	44	100%

Figure 24 : Diagramme à barre de la répartition de l'échantillon selon la voie hiérarchique de leur utilisation des TIC



Le but de cette question est de savoir comment les TIC facilitent le monde d'échange entre les différents salariés de Cevital.

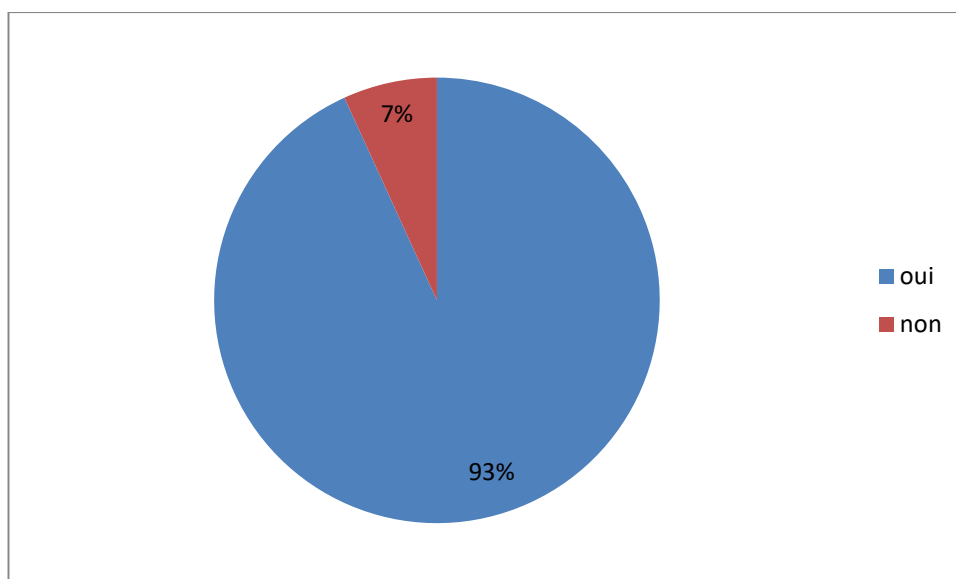
On voit dans le tableau ci-dessus que toutes nos enquêtes ont des mêmes réponses pour les trois citations, ou y'avait un taux de 100% pour chaque citation, ce qui veut dire que le taux d'échange d'information à la direction des ressources humaines est très élevé.

Donc les TIC sont des moyens de communication très efficaces qui permettent la circulation des informations entre les différents membres de l'entreprise Cevital.

Tableau 13: La répartition de l'échantillon selon leurs avis sur l'utilisation des TIC pour mieux réaliser leurs taches professionnelles

Vous utilisez les TIC pour mieux réaliser vos taches professionnelles	Effectif	Taux %
oui	41	93%
non	3	7%
Total	44	100%

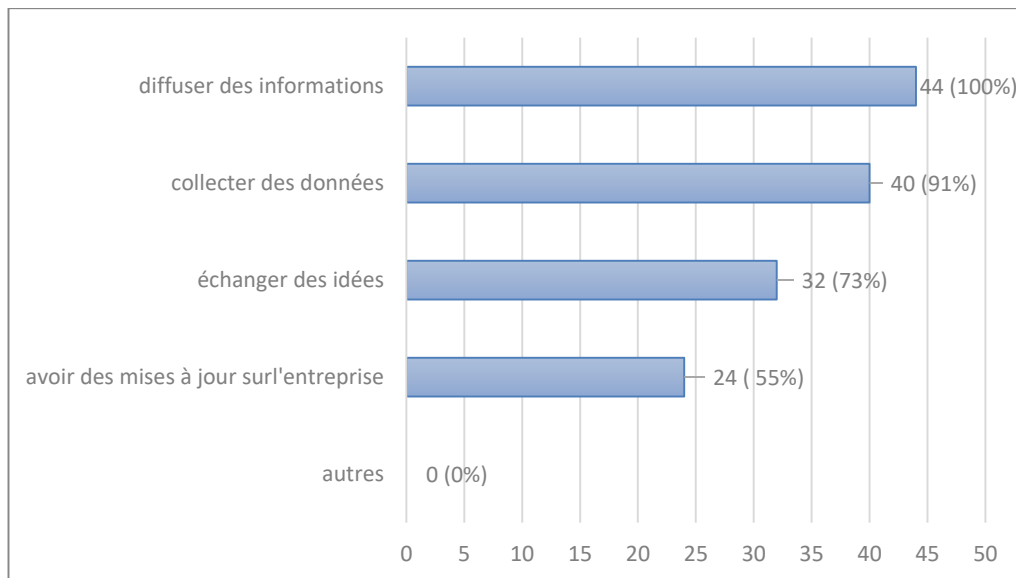
Figure 25 : Diagramme en secteur de la répartition de l'échantillon selon leurs avis sur l'utilisation des TIC pour mieux réaliser leurs taches professionnelles



Le but de cette question est de savoir si les TIC intègres dans cette entreprise suscitent une certaine satisfaction de la part des salariées, ou bien il existe des insatisfaites en matière des TIC.

D'après les résultats de ce tableau on constate que 41 salariés soit 93% de notre échantillon disent qu'ils utilisent les TIC pour mieux réaliser leurs taches professionnelles, par contre 3 salariés avec un taux de 7% disent non.

Figure 26 : Diagramme à barre de la répartition de l'échantillon selon leurs utilisations des TIC



D'après les données de ce diagramme à barre, on peut constater que tout notre échantillon utilise les TIC pour diffuser des informations, ce que il signifie 100% des réponses, contre un taux de 91% pour ces qui on utilise pour collecter des données, et pour ce qui on l'utilise pour échanger des idées il se présent par 73%. Tandis que 24 salarié soit 55% on dit que ils utilisent les TIC pour avoir des mises à jour sur l'entreprise. Et pour autre un taux de 0%.

Figure 27 : Liste des quelque proposition de notre échantillon pour le développement des TIC au sein de l'entreprise Cevital



D'après la liste ce dessus, on voit que les propositions selve par notre échantillon se sont que des suppléments et des propositions qui sert à améliorer plus l'usage des TIC dans l'entreprise.

Les employés de Cevital demandent d'avoir plus de digitale dans leurs quotidiens.

2. Analyse et interprétation des résultats

D'après notre enquête menée auprès de l'entreprise Cevital et après avoir collecté des résultats chiffrés et palpables et les avoir interprétés et analysés, on est parvenue à dégager quelques idées générales qui vont confirmer ou infirmer les questions qu'on a préalablement posées.

Question n°01 : Quels sont les TIC utilisés dans l'entreprise Cevital ?

Dans les trois questions (2,3 et 4) du deuxième axe posé dans le questionnaire on a eu des réponses sur notre question.

D'après les résultats obtenus dans la figure N°12 on remarque que un taux de 100%, confirmant l'utilisation d'un micro-ordinateur dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes, et à travers la figure N°14, on trouve un taux de 100% des salariés qu'ils utilisent un email et les logiciels, pour tout sort d'échange d'information concernant les tâches quotidiennes de leur entreprise.

En suite dans la figure N°12, on déduit qu'un taux de 91% de nos enquêtes utilisant le téléphone et le fax comme des moyens d'échange d'information entre les différents services et départements de l'entreprise, on constatant aussi d'après la figure N°13 que un taux de 41% des salariés confirment qu'il existe une intégration de l'intranet dans la communication interne de l'entreprise Cevital.

On signale aussi que dans la figure N°12 un pourcentage de 84% des salariés affirment qu'ils utilisent un Smartphone, ce que signe dans la figure N°13 le taux de utilisateurs de la 4G est 80%, et dans la figure N°14 le taux d'utilisation des réseaux sociaux touche les 70%.

D'après le tableau N°10 on constate que les employeurs de Cevital utilisent plusieurs applications et logiciels pour que il facilite sur eux la transaction des informations.

Les outils les plus utilisés dans l'entreprise Cevital, d'après les résultats que nous avons recueillis, la majorité des employés utilisent les moyens de l'information et de la communication, et tel que les moyens informatiques et les différents autres outils comme l'ordinateur ou on a eu une totalité dans notre échantillonnage qui travaille avec un ordinateur et qui ont un email professionnel, sans compter les Smartphones, et le système analogique téléphone et fax.

A partir de ce qui précède, on est arrivé à pouvoir dire que Cevital utilise tous les différents types et genres de TIC qui se disposent.

Question n°02 : Es ce que les employés de Cevital trouvent une utilité des TIC dans leur travail quotidien?

D'après nos observations et les résultats obtenus dans les questions du 2ème axe de notre questionnaire, on a collecté les données qui vont nous conduire à avoir des réponses à notre deuxième question «Es ce que les employés de Cevital trouvent une utilité des TIC dans leur travail quotidien? »

La majorité des enquêtés ont donné des réponses qui favorisent le fait que l'usage des TIC au sein de l'entreprise Cevital a un impact positif sur l'amélioration de sa communication.

D'après le tableau N°11 on déduit qu'un taux important qui est 66% représente les employés qui disent que leur degré d'utilisation des TIC est fort. On constate aussi d'après la figure N°26 qu'un taux de 100% de nos enquêtes utilise les TIC dans la diffusion des informations. Et dans la figure N°24 on remarque que tous les enquêtés ont répondu avec un taux de 100% pour qu'ils utilisent les TIC pour les échanges entre services, les échanges entre les différents départements de l'entreprise ainsi que les échanges entre les collègues et ce qui signifie dans la figure N°14 un taux de 70% des salariés utilisant les réseaux sociaux, en suite à travers le tableau N°12 un pourcentage de 93% de nos enquêtes ont répondu par oui pour qu'ils utilisent les TIC pour mieux réaliser leurs tâches professionnelles.

D'après les réponses que on collecte, nous constatons cette entreprise qui fonctionne beaucoup plus avec les TIC, et ce qui est encouragé à se développer dans ce domaine des technologies de l'information et de la communication plus en plus dans l'entreprise commencent la création des logiciels internes tels que CEVRH et l'implantation d'un ERP qui est en cours de réalisation.

Enfin à travers ces résultats et en s'appuyant sur la figure N°14 on arrive à un résultat que les TIC jouent un très grand rôle dans le fonctionnement de l'entreprise Cevital tel que dans la planification des tâches quotidiennes.

Question N° 03 : Quel est l'apport des TIC dans les échanges communicationnels de l'entreprise CEVITAL ?

D'après nos observations et les résultats obtenus dans les questions du 3ème axe de notre questionnaire, on a collecté les données qui répondent à notre question « Quel est l'apport des TIC dans les échanges communicationnels de l'entreprise CEVITAL ? ».

Dans le tableau N°12 on constate un taux de 100% pour les réponses qui se reviennent sur la voie hiérarchique de l'utilisation des TIC, suite aux réponses de tableau N°13 un taux important de 93% des employés qui ont répondu par oui pour que l'on utilise les TIC pour mieux réaliser leurs tâches professionnelles, enfin dans la figure N°26 tous les enquêtés ont répondu par un taux de 100% pour que l'on utilise les TIC pour diffuser les informations, et un pourcentage de 91% pour la collecte des données, suivi de 73% pour les échanges d'idées.

Tout en se focalisant sur ces différents résultats, on est arrivé à pouvoir dire que les technologies de l'information et de la communication permettent une communication directe, immédiate, synchrone, sans générer les pertes de temps liées aux déplacements des collaborateurs, donc la circulation des informations est l'une des sources d'une communication réussie.

Conclusion Générale

Conclusion Générale

Suite à notre travail de recherche que nous avons effectué auprès de l'entreprise Cevital de Bejaia, les résultats précepte et tous les informations que nous avons recueillies pendant notre étude sur « usage des TIC au sein des institutions économiques », nous avons reconnu que les technologies de l'information et de la communication occupent une grande place dans le fonctionnement des entreprises, car ils permettent de limiter tous les obstacles relatifs au temps et à la distance.

Les résultats démontrant que l'usage des Technologies de l'information et de la communication conduisent une bonne communication de l'entreprise, car il oriente vers une accélération dans le partage et le Transfert des informations quel que soit au niveau interne ou externe de l'entreprise.

L'usage des TIC dans l'entreprise nous permettront de savoir plus leur importance dans la réalisation de ses objectifs soit dans l'organisation de travail ou dans la création d'un réseau communicationnel entre les responsables et leurs Subordonnés.

Les technologies de l'information et de la communication jouent un grand rôle dans la circulation des informations et les échanges entre les salariés et entre les différents services et départements de l'entreprise Cevital, et pour cela Cevital a donné une grande importance pour la création des nouvelles plateformes internes de l'entreprise dans le cas de satisfaction de leurs besoins en termes d'information et de communication.

L'adaptation des nouvelles technologies de l'information et de la communication est devenue plus un choix mais une obligation pour les entreprises pour qu'elles gèrent leurs stratégies communicationnelles et commerciales dans les plus brefs délais, et elles réduisent les coûts.

Liste bibliographie

Liste bibliographique

Ouvrage

1. Alain Bruno, Dictionnaire d'économie et des sciences sociales, Ellipses, Paris, 2005.
1. Ambroise ZAGRE, Méthodologie de la recherche en sciences sociales, édition L'harmattan, Paris, 2003.
2. ANGERS Maurice, initiation à la méthodologie des sciences humaines, Edition casbah, Alger, 1997.
3. Claude Danièle Echaudemaison, Dictionnaire d'économie et de sciences sociales, Alger, Edition BERTI, 2009.
2. Dictionnaire de sociologie, Collection de Robert, Tours, 1999.

Dictionnaire :

4. GRAWITZ Madeleine, lexique des sciences sociales, 7eme édition, Dalloz, Paris, 2000.
5. GRAWITZ, Madeleine, Lexique des sciences sociales. Paris : Dalloz, 2004.
6. Jean Louis Lequeux, manager avec les ERP, 3ème éditions d'organisation, 2008, Paris, 2008.
7. JEAN Michel Saillant, Passeport pour les médias de demain, Ed presses Universitaires de Lille, France, 1994.
3. Jean-luc Dagut, dictionnaire de 1000 notions d'économie, studyrama, 2012.
8. Jean-Yves Prax, « Le manuel du knowledge management », éd DUNOD, Paris, 2003.
9. Mathieu GUIDEE, Méthodologie de la recherche, Nouvelles édition Revue et Augmentée.
10. Maurice ANGERS, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997.
11. Maurice ANGERS, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, 6eme édition, Québec, 2014.
12. Maurice ANGERS, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997.
13. Miller, G.A. « Langage et communication », PUF, Paris, 1973.
14. OLIVET F et REBOUL G, « Informatique appliquée à la gestion », 2ème édition, édition Dunod, Paris, 1996.
15. Olivier Torres – Blaye, Economie d'entreprise, Organisation, Stratégie et Territoire à l'aube de la nouvelle économie, 2ème édition, éd. Economica, 2004.

Liste bibliographie

16. PATEYRON Emmanuel-Arnaud et SALMON Robert, Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Paris, Edition ECONOMICA, 1996.
17. PATEYRON Emmanuel-Arnaud et SALMON Robert, Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Edition ECONOMICA, Paris, 1996.
18. PUJOLLE. G, les réseaux, Edition Eyrolles, 3ème édition, Paris, 2000.
19. Quivy.R et Lucven.C, manuel de recherche en sciences sociales, Edition 2, édition dunond, Paris, 1995.
20. Rachedi Abdelkader, l'impact de TIC sur l'entreprise, mémoire de magister, université de Saida, 2006.
21. RAYNAL S, « Le management par projet », Ed d'organisation, Paris, 2000.
22. REIX. R, « système d'information et management des organisations », édition Vuibert, Paris, 2000.
23. REIX. R, ROWE. F, « Faire de la recherche en systèmes d'information », Éditions Vuibert, 2002.
24. Robert REIX, Système d'information et management des organisations, 5eme édition, Edition Vuibert, Paris, 2004.
25. Rolande MARCINIAK et Frantz SOWE, Systèmes d'informations dynamique et organisation, 2eme édition, Paris, Edition ECONOMICA, 2005.
26. SAADOUN M., « Piloter le changement avec les cybers technologies », Lavoisier, Paris, 2003.
27. Saadoune Melissa, avec le temps, édition d'organisation, Paris.
28. TENEAU G, « La résistance au changement organisationnel », Harmattan, Paris, 2005.
29. VINCENT CHRIQUI et JEAN-DENIS COMBEXELLE, L'impact des TIC sur les conditions de travail, direction de l'information légale et administrative, Paris.
30. VINCENT CHRIQUI et JEAN-DENIS COMBEXELLE, op.cit, P.

Mémoire et thèses :

1. ADRAR Sara, ALLOUTI Zahira, l'usage des techenologies de l'information et de communication dans les relations publiques, cas d'étude : ministère des ressources en eau, soutenue à université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia, 2018
2. AFIA Fatsah, FOUGHALI Mabrouk, l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'organisation de l'entreprise, étude pratique :

Liste bibliographie

l'entreprise des Corps Gras Labelle Bejaia, soutenue à université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia, 2019.

3. Benmedakhene, H. « Apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) a la gestion des ressources humaines - Cas pratique d'E-GRH dans la Région Transport Centre (RTC) / SONATRACH » soutenue à université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia, 2016.
4. BOULENOURA N-O, « les Nouveaux Supports de Communication TIC : Facteur de Différenciation dans l'activité Bancaire », Mémoire de Magister, UMMTO, Décembre 2014
5. Mohammed BELLAHCENE, « Technologies de l'information et de la communication et performance dans l'entreprise ; la dimension culturelle : Cas du secteur bancaire et des médias », thèse de doctorat en sciences de gestion université, Université Abou Bekr Belkaid Tlemcen, 2015.
6. Mokhtari Khaled, La messagerie électronique et la communication dans l'entreprise, mémoire de magister, encadré par Chenini Abderrahmane, université de Mascara, 2011.
7. NEMER Rabiha, « Impact des TIC sur le processus de décision stratégique : Une étude basée sur un échantillon de PME Algériennes dans le secteur des services ». Mémoire de Magister, option : stratégie, Ecole d'Economie et de Management, Université d'ORAN, FSEGC, 2011.
8. Rachedi Abdelkader, l'impact de TIC sur l'entreprise, mémoire de magister, université de Saida, 2006.
9. Sofiane Baba, Taïeb Hafsi, Omar Hemissi, Construire son entreprise et la société : quatre cas algériens, Dans Africa Positive Impact, 2020.

Revues

1. Anthony Hussenot, vers une reconsidération de la notion d'usage des outils TIC dans les organisations : une approche en termes d'enaction, Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication, Sep 2006, France. pp.158-160.
2. Archives De Shaochieh_lo THÉORIE DES USAGES ET DES GRATIFICATIONS : DÉFINITION, ORIGINES ET MARKETING, EXEMPLES DE RELATIONS PUBLIQUES Avril 9, 2022
3. E.D.Moumeni Soraya, E.D.YahiaouiChahira, Pr.Tabeti Habib, Tic et pratiques de la gestion des ressources humaines, Cas de l'entreprise Algérienne Sonatrach, Revue Algérienne des Ressources Humaines Volume2, N°02, Algérie, 2017.

Liste bibliographique

4. Fidèle Nwamen, Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises, La Revue des Sciences de Gestion 2006/2 (n°218).
5. JOSIANNE BASQUE, « Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire », Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2005.
6. SERGE Proulx, penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances, presses universitaires de bordeaux, bordeaux, 2005.
7. بركان زهية، بركان أمينة، جليد نورالدين، عصرنة نظام الدفع بالمصارف الجزائرية من خلال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال: دراسة مقارنة، مجلة معارف: قسم العلوم الاقتصادية، السنة الثالثة عشر - العدد 25، ديسمبر 2018

Site internet :

1. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00267328/document> consulte le 23/04/2022 a 15h12.
2. <http://www.electropedia.org>, consulté le 29/04/2022 à 11 :00.
3. <http://www.Cevital.Com/Cevital-agro-industrielle>, consulter le 21/04/2022 a 15 :00.
4. <https://economy-pedia.com/11034466-economic-institutions> consulte le 23/04/2022 a 18h03.
5. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/institution/43444#definition> consulte le 06/04/2022 à 12h56.
6. www.profetic.org/revue.
7. <https://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/uploads/2010/12/2005-proulx-penser-les-usa-43.pdf> consulte le 23/04/2022 a 14h54.
8. <http://www.tic.ird.fr/spipc5fc.html?article228>, consulté le 20/04/2022, à 11 :32.
9. http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/raptic_web_light_final28022012.pdf consulte le 05/04/2022 a 11h40
10. <https://www.etudier.com/dissertations/Institution-Publique/506257.html>, consulte le 18/05/2022 a 18h05.
11. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/270/13/2/99225> consulte le 18/04/2022 à 00h54.
12. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/103/5/2/17321> consulte le 05/04/2022 à 12h10.

Liste bibliographie

Annexes

Annexe 01 : Questionnaire de l'enquête

Axe 01 : Données professionnelles.

1. Sexe :

- a) Féminin b) Masculin

2. Age :

- a) [21 ans - 30 ans]
b) [31 ans - 40 ans]
c) [41 ans - 50 ans]
d) [51 ans et plus]

3. Situation familiale :

- a) Célibataire
b) Mariée
c) Veuf/ veuve

4. Statut professionnel :

- a) Cadre
b) Agent
c) Stagiaire

5. Titre du poste :

.....

6. Type de contrat :

- a) CDI
b) CDD
c) STAGE
d) CTA

7. Expériences professionnel :

- a) [0 - 3ans]
- b) [4 ans - 8 ans]
- c) [10 au plus [

I. Axe 02 : les TIC utilisées dans l'entreprise CEVITAL.

1. Es ce que vous utilisez les technologies de l'information et de la communication :

- a) Oui
- b) Non

2. Quels sont les outils des technologies d'information et de la communication que vous utilisez :

- a) Téléphone et fax
- b) Tablet
- c) Micro-ordinateur
- d) Smartphone

3. Types des TIC les plus utilisées :

- a) Internet
- b) Intranet
- c) Extranet
- d) 3G
- e) 4G
- f) ADSL

4. Quels sont les formes des TIC les plus utilisées :

- a) logicielles
- b) réseaux sociaux
- c) Email

5. Pense vous que les TIC a joué un rôle énorme pendant la pandémie de covide-19 :

a) Oui

b) Non

6. Citez nous quelques applications qui on joue un rôle dans la facilite de travaille à distance durant la période de covide-19 :

.....

Axe 03 : l'usage des TIC dans le fonctionnement de CEVITAL.

1. Quel est votre degré d'utilisation des TIC :

a) Fort

b) Moyen

c) Faible

2. Avec quelle voie hiérarchique utilisez-vous les TIC :

a) Echange entre service

b) Echange entre départements

c) Echange entre collègues

3. Es ce que vous utilisez les TIC pour mieux réaliser vos taches professionnels :

a) Oui

b) Non

4. Vous utilisez les TIC pour :

a) Diffuser des informations

b) Collecter des données

c) Echanger des idées

d) Avoir des mises à jour sur l'entreprise

e) Autre

.....
.....

5. Que vous proposez vous pour le développement des TIC au sein de votre entreprise :

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

Annexe 02 : Entretien de l'enquête

Questions pour l'entretien :

- Es ce que l'entreprise a des applications sur play-store ?

.....
.....

- Es ce que CEVITAL a une stratégie communicationnelle ?

Oui
.....
.....

- Quant es ce que CEVITAL a intégré les TIC ?

Des sa création en 1998
.....
.....

- Es ce que CEVITAL a besoin des TIC ? Et pour quel intérêt ?

*Oui, absolument
pour aller vite et bien*
.....
.....

- Es ce que CEVITAL possède des spécialistes en communication (infographiste, designer (charge de communication ..)) ?

Oui
.....
.....

- Pour quoi CEVITAL n'a pas d'un service de communication indépendant ?

*Tout le staff communiqué
ce n'est pas réservé à un service*
.....
.....

- Quels sont les logiciels de communication et publicité utilisés ?

*Sab, force
sala, bing, et autre logiciel*
.....
.....

- Quelles sont les différentes applications utilisées pour travailler en période de pandémie (crise sanitaire) ? Ont-ils été utiles ?

Teams, zoom
.....
.....

- Es ce qu'il y a les moyens nécessaires (humains et matériels) pour travailler professionnellement ?

Oui avec efficacité
.....
.....

- Quel est l'avenir des TIC dans la stratégie de CEVITAL ?

*L'implémentation d'un
ERP est en cours*
.....
.....

Tables des matières

Remerciements

DEDICACE

SOMMAIRE

Liste des tableaux

Liste des figures

INTRODUCTION GENERALE 1

CADRE METHODOLOGIQUE

Chapitre I

Analyse Conceptuelle

1. Problématique	5
2. Les objectifs de la recherche	8
3. La définition des concepts clés	8
3.1. Usage.....	8
3.2. Les technologies de l’information et de la communication (TIC).....	9
3.3. Technologies	9
3.4. Informations	10
3.5. Communication.....	10
3.6. Institution	11
3.7. Institution économique.....	11
4. Les études antérieures	11

Chapitre II

Demarche Methodologique

1. La théorie des usages et gratification	16
1.1. Origine et histoire de la théorie des usages et des gratifications.....	16
1.2. La définition de la théorie des usages et gratification.....	16
2. Approche théorique et méthodologique	17
2.1. Méthode de recherche	17
2.2. Approche théorique.....	18
3. Population et échantillonnage	18
3.1. La population d’étude	18
3.2. L’échantillon de l’étude	18
4. Les outils de recueil des données	18
4.1. Observation	19
4.2. L’entretien.....	19

4.3. Le questionnaire 19

PARTIE THEORIQUE

Chapitre III

L'usage Des Technologies De L'information Et De Communication

Introduction 23

Section 01 : Concepts des TIC, caractéristique et ses types 24

1. Concept des technologies de l'information et de la communication (TIC) 24

1.1. Information..... 24

1.2. Communication 25

1.3. Intégration 26

1.4. Entreprise 26

2. Histoire des technologies de l'information et de la communication (TIC) à travers le monde 27

2.1. La genèse des TIC 27

2.2. La nature des TIC 28

3. Caractéristiques et types des technologies de l'information et de la communication 29

3.1. Les Caractéristiques des technologies de l'information et de la communication 29

3.2. Type des technologies de l'information et de la communication 31

3.2.1. Le téléphone..... 31

3.2.2. Le fax 31

3.2.3. Le réseau 32

3.2.4. Le réseau internet..... 32

3.2.5. Le réseau intranet..... 32

3.2.6. Le réseau extranet 33

3.2.7. Le groupware 33

3.2.8. ERP ou PGI..... 33

4. Les réseaux électroniques 34

4.1. Gmail..... 34

4.2. WhatsApp..... 34

4.3. Facebook 35

5. Techniques de l'information et de la communication 35

6. Les techniques liées aux Technologies de l'Information et de la Communication et leurs enjeux..... 36

6.1. Les caractéristiques des Technologies de l'Information 36

Table des matières

6.1.1. La diversité des moyens des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)	36
6.1.2. L'utilisation facile.....	36
6.1.3. La flexibilité d'usage	37
6.1.4. La rapidité.....	37
Section 02: Les enjeux et les techniques liées aux TIC.....	38
1. Les enjeux des TIC pour les entreprises	38
1.1. Les entreprises novatrices	39
1.2. Les entreprises attentistes.....	39
1.3. Les entreprises traditionnelles.....	39
1.4. Le contexte de l'entreprise	39
2. L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC).....	39
2.1. Les TIC dans le domaine de l'enseignement et de la formation	40
2.2. Les TIC dans le domaine de santé et environnement.....	41
2.3. La télémédecine	41
2.4. L'e-santé	41
2.5. Les TIC et l'environnement.....	42
2.6. Les TIC dans le domaine économique	42
2.7. Les TIC dans les services et le commerce extérieur	43
2.7.1. Les TIC et les services publics	43
2.7.2. Les TIC et le secteur financier.....	43
2.7.3. Les TIC dans le commerce extérieur	44

Chapitre IV

Les Institutions Economiques

Introduction	46
Section 01 : Institutions économiques	46
1. Types d'institutions économiques	47
1.1. Institutions économiques publiques	47
1.2. Institutions économiques privées	47
2. Principales institutions économiques	48
2.1. Banque mondiale (CB).....	48
2.2. Fonds monétaire international (FMI).....	49
2.3. Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC).....	49
2.4. Banque centrale européenne (BCE).....	49

Table des matières

2.5. Organisation de coopération et de développement (OCDE).....	49
2.6. Organisation mondiale du commerce (OMC).....	49
2.7. Organisation mondiale du tourisme (OMT).....	49
3. Fonctions d'une institution économique.....	49
Section 02 : Généralités sur l'usage des TICS dans les institutions économiques en Algérie	51
1. CIVITAL comme une institution économique Algérienne.....	52
Conclusion.....	52

PARTIE PRATIQUE

Chapitre V

Presentation Des Donnees

1. Présentation de l'organisme d'accueil « CEVITAL »	56
1.1. Constitution de CEVITAL et situation géographique.....	56
1.2. Création et évolution de Cevital.....	56
1.3. La situation géographique de Cevital.....	57
2. Les directions de Cevital	59
2.1. Direction Marketing	59
2.2. Direction commerciale	59
2.3. Direction des ressources humaines (DRH)	59
2.4. Direction opérations logistiques (Supply Chain)	60
2.5. Direction qualité & management des systèmes	60
2.6. Direction recherche et développement (R&D)	61
2.7. Direction achat et chaines d'approvisionnements.....	62
2.8. Direction performance	62
2.9. Direction Des Finances Et Comptabilité (Dfc)	63
3. Les valeurs du groupe Cevital.....	64
3.1. Ecoute et respect	64
3.2. Intégrité et transparence	64
3.3. Solidarité et esprit d'équipe	65
3.4. Initiative et persévérance.....	65
3.5. Courage et engagement et performance.....	65
4. Les objectifs du groupe Cevital.....	65
5. Les produits de Cevital.....	66

Table des matières

Chapitre VI

Presentation Des Resultats

1.	Analyse et interprétation des résultats de terrain	68
1.1.	Données personnelles.....	68
1.2.	Les TIC utilisées dans l'entreprise.....	75
1.3.	L'usage des TIC dans le fonctionnement de Cevital	83
2.	Analyse et interprétation des résultats	89
	CONCLUSION GENERALE.....	92
	LISTE BIBLIOGRAPHIE.....	94
	ANNEXES.....	100
	TABLES DES MATIERES.....	106

Usage des TIC au sein des institutions économiques

Résumé

Notre recherche intitulée : «usage des TIC au sein des institutions économiques », a eu comme objectifs : Recenser les TIC utilisés dans l'entreprise Cevital, comprendre l'usage des TIC dans le fonctionnement de l'entreprise, et démontrer l'apport des TIC dans les échanges communicationnels de l'entreprise.

Et pour achever ces objectifs nous avons utilisé la méthode descriptif, nous avons choisi de faire une enquête dans le département des ressources humaines de l'entreprise Cevital basé à Bejaia, avec un échantillonnage volontaire, nous avons réussi à avoir 44 employés comme échantillon de notre questionnaire, entretien et l'observation qui ont été utilisées pour atteindre les résultats suivants : -Les TIC sont les emails et logiciels (Zoom, Outlook, MS teams...). - Les employés de Cevital trouvent l'utilité des TIC importante dans leurs travaux quotidiens. - Les TIC permettent une communication directe, immédiate, synchrone, sans générer les pertes de temps liées aux déplacements des collaborateurs, donc la circulation des informations est l'une des sources d'une communication réussie.

Abstract

Our research entitled: "use of ICT within economic institutions", had the following objectives: List the ICT used in the Cevital company, understand the use of ICT in the operation of the company, and demonstrate the contribution of TIC in the communicational exchanges of the company.

And to achieve these objectives we used the descriptive method, we chose to do a survey in the human resources department of the company Cevital based in Bejaia, with a voluntary sampling, we managed to have 44 employees as a sample of our questionnaire, interview and observation which were used to achieve the following results: -ICTs are emails and software (Zoom, Outlook, MS teams, etc.). -Cevital employees find the usefulness of ICT important in their daily work. - ICT allow direct, immediate, synchronous communication, without generating the loss of time related to employee travel, so the circulation of information is one of the sources of successful communication..

الملخص

قمنا بدراسة تحت عنوان: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات الاقتصادية"، لها أهداف تتمثل في: سرد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في شركة سيفيتال، وفهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تشغيل الشركة، وإظهار مساهمة TIC في التبادلات الاتصالية الشركة.

لتحقيق هذه الأهداف استخدمنا الطريقة الوصفية، اخترنا إجراء مسح في قسم الموارد البشرية بشركة سيفيتال ومقرها بجاية، بأخذ عينات عشوائية، تمكنا من الحصول على 44 موظفًا كعينة من الاستبيان والمقابلة والمراقبة التي تم استخدامها لتحقيق النتائج التالية: - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي رسائل بريد إلكتروني وبرامج (Zoom، Outlook، فرق MS teams...). - يجد موظفو سيفيتال فائدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مهمة في عملهم اليومي. - تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالاتصال المباشر والفوري والمتزامن، دون التسبب في ضياع الوقت المرتبط بسفر الموظفين، وبالتالي فإن تداول المعلومات هو أحد مصادر الاتصال الناجح.