



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Université Abderrahmane mira Bejaia
Faculté des sciences humaines et sociales
Département des sciences sociales

Mémoire de fin de cycle

En Vue d'obtention du diplôme de :

Master en Sociologie

Option :

Sociologie du Travail et Gestion des Ressources Humaines.

Thème :

« L'influence des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) sur les compétences ».

Etude pratique : SARL RAMDY Akbou Bejaia.

Réalisé par :

M^{elle} : OUARTI Hiba

M^{elle} : OUKACI Djamila

Encadrée par :

M^{me} : HOCINI Fatima

Année universitaire : 2015/2016



Remerciements

Au terme de notre travail, nous tenons à exprimer nos remerciements les plus sincères au bon dieu pour la patience et la santé dont il nous a dotés et qui nous ont été utile tout au long de notre parcours.

Dans le cadre de ce travail, on tient à remercier profondément notre promotrice Mme HOCINI FATIMA, pour avoir accepté de nous encadrés et pour la largesse de son esprit, ces orientations et la justesse de ses conseils qui nous a tant aidé par ses qualités d'encadrement, sa patience, sa rigueur scientifique et son soutien affectif dont elle nous a fait bénéficié tout au long de la période d'élaboration de ce travail.

Notre gratitude envers les dirigeants de la direction de SARL Ramdy d'Akbou TAHARACHT de Bejaia, donc nous remercions vivement tous les personnels qui nous ont facilité le déroulement de notre stage pratique au sein de leur société, ainsi que Mr Md SALAH qui nous a permis d'effectuer notre stage dans les meilleures conditions et avec beaucoup de sérénité.

Comme On remercie chaleureusement les membres de jury pour avoir acceptés de participer à l'évaluation de ce modeste travail.

On remercie également notre université ABEDERAHMANE MIRA et tous les enseignants qui ont contribué à notre formation tout au long de nos études.

Ainsi que toutes les personnes qui nous ont aidés de loin ou de près afin de réaliser ce travail dans les bonnes conditions.

Enfin, sans oublier le soutien affectif et matériel de nos familles, qu'elles trouvent ici l'expression de notre attachement.

DJAMILA & HIBA

Dédicace

Je tiens à dédier « DIEU » le tout puissant qui ma guidé et facilité le chemin de la réussite de m'avoir donné la patience, le courage et surtout la santé pour terminer ce modeste travail qui est le fruit d'un grand effort pour finir ce travail que je dédier:

A la mémoire de mon très cher père qui à garder une place dans mon cœur et que dieu l'accueil dans son vaste paradis, ainsi qu'à ma très chère mère pour son aide et soutien tout au long de mes études.

A mes très chères sœurs : Rachida, Lila, Tounssia, et Hakima, et ainsi leurs maris et leurs enfants.

A mes très chers frères : Malek, Farid, Mourad et Aziz, leurs femmes et enfants.

A la sœur de ma binôme Meriem qui nous a vraiment aider tout au long de ce modeste travail.

Et surtout à ma binôme qui ma honoré de partager ce modeste travail.

A toute la famille OUKACI et OUARTI

A tous mes amis sans exception

A tous ceux qui m'ont aidé de près ou de loin.

Djamila

Dédicace

Je tiens à dédier « DIEU » le tout puissant qui ma guidé et facilité le chemin de la réussite de m'avoir donné la patience, le courage et surtout la santé pour terminer ce modeste travail qui est le fruit d'un grand effort.

Je tiens à dédier très sincèrement mes adorables parents qui ont attendu et espérés ma réussite, je leurs témoigne mon profond respect, pour leurs précieux conseils, leur indéfectible patience, leur croyance en moi, leurs encouragements constants et surtout pour la disponibilité dont ils ont fait preuve tout au long de mes études et sans les quels ce travail n'aurait pas vu le jour.

J'adresse aussi à dédier :

Mes deux très chères sœurs : Salima qui m'a toujours soutenue et surtout ma petite sœur Meriem qui m'a vraiment aidé tout au long de ce modeste travail.

Mes très chers frères : Hakim et sa femme, Farid et Mohamed.

Mon petit neveu AIMAD

Et surtout à ma binôme qui ma honoré de partager ce modeste travail.

A toute la famille OUARTI et OUKACI

A tous mes amis sans exception

A tous ceux qui m'ont aidé de près ou de loin.

Hiba

Liste des tableaux

N° du tableau	Titre du tableau	N° de la page
01	Répartition de l'échantillon selon le sexe.	82
02	Répartition de l'échantillon selon la catégorie d'âge.	82
03	Répartition de l'échantillon selon la situation matrimoniale.	83
04	Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.	84
05	Répartition des enquêtés selon la catégorie professionnelle.	84
06	Répartition des enquêtés selon leurs degrés d'ancienneté.	85
07	Répartition des salariées selon les services des postes occupés.	86
08	Relation entre la signification des NTIC et le niveau d'instruction.	87
09	Relation entre la disponibilité des NTIC et l'ancienneté.	89
10	Relation entre l'indispensabilité des NTIC et la catégorie SP.	90
11	Relation entre la satisfaction des enquêtés par l'intégration des NTIC et la catégorie socioprofessionnelle.	91
12	Relation entre la réalisation des gains du temps et l'effet des NTIC sur les tâches au sein de l'entreprise.	93
13	Relation entre l'usage des NTIC et la réalisation des gains de productivité et la CSP.	95
14	Relation entre l'ancienneté et l'accès à l'internet.	96

15	Relation entre l'application la plus utilisable et la CSP.	97
16	Relation entre l'utilisation des moyens de communication et le cadre d'utilisation.	99
17	Relation entre l'utilisation des outils de communication et le cadre de leurs utilisations.	101
18	Relation entre la disposition du site web et la CSP.	103
19	Répartition de l'échantillon selon l'objectif de l'utilisation d'internet.	105
20	Relation entre la signification de la gestion des compétences et le niveau d'instruction.	106
21	Relation entre l'indispensabilité de la gestion des compétences et la CSP.	108
22	Relation entre les types des compétences et la CSP.	109
23	Répartition de l'échantillon selon l'influence de la gestion des compétences sur le rendement.	111
24	Relation entre la nécessité de la gestion des compétences pour le développement des connaissances professionnelle et l'ancienneté.	112
25	Répartition de l'échantillon selon la satisfaction de la gestion des compétences.	113
26	Répartition de l'échantillon dont la gestion des compétences concerne toute l'entreprise.	114
27	Répartition de l'échantillon selon l'identification d'une compétence.	115

28	Répartition de l'échantillon des bénéficiaires de l'entreprise selon une démarche de gestion par les compétences.	116
29	Relation entre la formation dans les NTIC et les catégories concernées par cette formation.	117
30	Répartition de l'échantillon concernant la disponibilité de d'autres moyens que la formation pour développer les compétences des personnels.	119
31	Relation entre l'effet de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel et le niveau d'instruction.	120
32	Relation entre l'effet de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel et la CSP.	121

Liste des abréviations

N°	Abréviation	Signification
01	CSP	Catégorie Socioprofessionnelle.
02	DG	Direction Générale
03	EDI	Echange de Données Informatisées.
04	FTP	File Transfer Protocol.
05	GED	Gestion Electronique de Document.
06	GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.
07	GRH	Gestion des Ressource Humaine.
08	Http	Hypertexte Transfert Protocole.
09	NSF	National Science Fondation.
10	NTIC /TIC	Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication.
11	SARL	Société à Responsabilité Limité.
12	SIG	Système d'Information Générale.
13	TCP/IP	Transmission Contrôle Protocol/Internet Protocol
14	WWW	World Wide Web.

Sommaire

SOMMAIRE

I. Introduction

PARTIE THEORIQUE

CHAPITRE I: le cadre méthodologique de la recherche.

1. Les raisons du choix du thème -----	05
2. Les objectifs de la recherche -----	06
3. La problématique -----	07
4. Les hypothèses de la recherche -----	12
5. La définition des concepts clés-----	13
6. La méthode et la technique utilisée-----	18
6.1. La méthode utilisée-----	18
6.2. Les techniques utilisées -----	19
7. La population d'étude -----	22
8. Les études antérieures -----	23
9. Les obstacles rencontrés -----	28

CHAPITRE II: Généralité sur les Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Section 01 : généralité sur les NTIC.

1. Nature et définition des NTIC -----	30
2. Historique des NTIC -----	32
3. Les différentes applications des NTIC -----	35
4. Les conséquences de l'utilisation des NTIC -----	44

Section 02 : Généralité sur l'information dans l'entreprise.

1. Définition de l'information -----	48
2. La classification de l'information -----	48
3. Les différentes natures de l'information -----	49
4. Les sources d'information -----	49
5. Le rôle de l'information-----	50

Section 03 : généralité sur la communication dans l'entreprise.

1. Définition de la communication -----	51
2. les différents types de la communication -----	53
3. les enjeux de la communication -----	53
4. Le rôle de la communication -----	54
5. Les avantages de la communication-----	54

CHAPITRE III: Généralité sur la gestion des compétences et le comportement organisationnel au sein de l'entreprise.

Section 01 : Identification des compétences.

1. Définition des compétences -----	56
2. Les caractéristiques des compétences -----	56
3. Les types des compétences -----	57
4. Les éléments constitutifs des compétences-----	59

Section 02 : La gestion des compétences.

1. Définition de la gestion des compétences -----	60
2.. Historique de la gestion des compétences -----	60
3. Le développement de la gestion des compétences -----	64
4. les avantages et les limites de la gestion des compétences -----	66

Section 03 : Le comportement organisationnel.

1. Définition du comportement organisationnel -----	68
2. Les types du comportement organisationnel -----	68
3. Les déterminants du comportement organisationnel -----	69
4. Le comportement individuel et le comportement collectif -----	71

PARTIE PRATIQUE

CHAPITRE IV : présentation de l'organisme d'accueil, analyse des données et interprétation des résultats.

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil.

1. L'historique de la SARL RAMDY -----	74
2. L'organisation structurelle de la SARL RAMDY -----	78
3. Les missions de chaque service de la SARL RAMDY -----	81

Section 02 : Analyse des données et interprétation des résultats.

1. Les caractéristiques personnelles de la population d'étude -----	82
2. Analyse et interprétation des données -----	87
3. Vérification des hypothèses -----	123

II. Conclusion générale.

La liste bibliographique

Annexes

Introduction

Introduction.

INTRODUCTION :

L'évolution technologique de ces dernières années a conduit les sociétés modernes à adopter de nouvelles habitudes face au travail. Les employeurs cherchent la perfection dans leur domaine et ceci dans le souci d'augmenter la productivité. Ils exigent de leurs employés des connaissances plus accrues.

L'outil informatique, faisant partie du quotidien de tout travailleur devient de ce fait, le compagnon idéal de l'homme dans le monde du travail tout en lui facilitant certaines tâches qui jadis paraissaient comme des corvées.

Grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) les liens entre les entreprises deviennent de plus en plus étroits et les métiers se transforment, ainsi le monde du travail devient plus petit grâce aux rapprochements issus des NTIC.

De ce fait, les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettront à l'entreprise qui s'en équipera de réduire ses coûts et ses besoins en capitaux, d'améliorer sa réactivité, de pouvoir s'accaparer de nouveaux marchés notamment par le biais de bons alliés, de pouvoir travailler plus simplement et plus efficacement avec ses partenaires, d'être en mesure de mieux servir ses clients et donc de les fidéliser (service après vente en ligne, personnalisation, information, suivi des commandes, assistance technique), de recruter de nouveaux collaborateurs, de les former et d'être mieux informés sur la concurrence et les évolutions technologiques. Ainsi, elles peuvent conduire à plus d'autonomie, à un enrichissement des fonctions, à de nouvelles organisations plus flexibles permettant le développement des compétences individuelles, et créer des opportunités pour un meilleur équilibre entre le travail et la vie hors travail.

Donc, l'entreprise doit mettre en œuvre des moyens matériels, humains et financiers accompagnés d'un système de gestion des « compétences » qui est considéré comme une nouvelle dimension dans la gestion des ressources humaines. Cette dernière est devenue un concept- phare dans le monde de

Introduction.

l'entreprise ; qui renvoie à trois composantes importantes : le savoir- faire, le savoir- être et le savoir agir.

La gestion des compétences veille au bon fonctionnement des ressources humains qu'elle doit gérer d'une manière cohérent et de prendre en considération le management de ses fonctions afin de pouvoir amener une pratique d'évolution du personnel et un avenir avantageux pour l'entreprise.

Dans cet ordre d'idées, nous voulons effectuer une recherche sur l'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la gestion des compétences au sein de l'entreprise SARL Ramdy.

Pour atteindre notre objectif, on a tracé un plan de travail qui comporte quatre chapitres :

Le premier chapitre porte sur le cadre méthodologique de la recherche, qui contient une problématique qui nous a permis de spécifier notre sujet et de dégager nos deux hypothèses, des définition des concepts clé citer dans l'étude, les études antérieures, la méthode utilisé pour la collecte des données.

Le deuxième chapitre est consacré au cadre théorique qui contient des généralités sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Le troisième chapitre aborde, des généralités sur la gestion des compétences.

Le quatrième chapitre concerne la partie pratique, dont il est décomposé en deux sections ; la première concerne la présentation de l'organisme d'accueil qui est l'entreprise la SARL RAMDY (Akbou) de Bejaia, la seconde section concerne l'analyse de données, l'interprétation des résultats et la vérification émises au début de la recherche, et enfin, nous avons clôturé notre recherche par une conclusion, la liste bibliographique et les annexes.

PARTIE THEORIQUE

Chapitre I

Cadre méthodologique

1. Les raisons de choix du thème :

Le choix de thème « l'influence des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication sur la gestion des compétences » n'est pas fortuite mais il provient de plusieurs motifs qu'on peut récapituler comme suit :

- ✓ La curiosité d'avoir plus d'information sur les facteurs qui déterminent l'utilisation des NTIC dans l'entreprise.
- ✓ Approfondir nos connaissances théoriques à propos de l'influence des NTIC sur la gestion des compétences.
- ✓ Eclaircir un projet de mise en œuvre d'une démarche pour les NTIC.
- ✓ Avoir des informations et des connaissances bien précises sur les NTIC.
- ✓ Montrer si l'entreprise SARL RAMDY suit le développement international ce qui concerne l'influence des NTIC sur la gestion des compétences.
- ✓ Mettre en lumière le rôle des NTIC sur la gestion des compétences au sein de l'entreprise.

2. Les objectifs de la recherche :

Dans tout travail intellectuel il faut déterminer les objectifs qui nous permettent de mieux guider notre recherche et de mieux concentrer notre attention sur certains éléments précis, concernant les nouvelles technologies et son influence sur la gestion des compétences au sein de l'entreprise. A cet effet les visés de ce travail sont les suivants :

- Connaitre l'importance des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la gestion des compétences au sein de l'entreprise RAMDY.
- Identifier et montrer les différents aspects qui mènent à la construction des NTIC sur la gestion des compétences au sein de l'entreprise.
- L'évaluation de l'intégration des NTIC sur la gestion des compétences au sein l'entreprise.
- Approfondir nos connaissances acquises pendant notre cursus.
- Justifier si les salariés de la SARL RAMDY d'akbou utilisent ces moyens dans l'accomplissement de leurs tâches à des fins professionnelles ou à des fins personnels.

3. La problématique :

Au cours des deux dernières décennies, l'évolution technologique de l'information et de la communication a conduit les sociétés modernes à adapter des nouvelles habitudes face au travail. Tous les pays ont connu des changements significatifs (techniques, économiques, culturels, sociaux, géopolitiques ...) dans la société comme dans l'entreprise, une large gamme d'outils et de moyens parfois très différents est regroupée sous l'appellation « technologie de l'information et de communication ». Ils ont en commun de produire, transformer et échanger des informations grâce à des composants électroniques comme les ordinateurs, les téléphones portables, des réseaux filaires et des logiciels qui complètent le matériel pour permettre la réalisation d'un très grand nombre des tâches.

Les entreprises économiques vivent aujourd'hui une révolution pacifique qui doit être vécue comme une véritable chance. Elle est marquée par les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) qui ont bouleversé et transformé le système d'information, d'organisation et de production ainsi que la commercialisation des biens et des services des entreprises.

Face aux exigences (mondialisation ; ouverture du marché...) l'entreprise doit s'adapter et adapter son organisation avec les outils appropriés. En cela les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) offrent une meilleure opportunité pour l'entreprise ; ainsi que « les NTIC offrent, aussi aux fonctions de la logistique les outils adéquats pour participer à la réduction des coûts et à l'augmentation de la productivité. Un des objectifs, accessible à l'aide de ces nouvelles technologies ; est de disposer de la bonne information au bon moment pour le

bon acteur ; elles permettent dans un premier temps d'accroître la fluidité et la rapidité de mise à disposition de l'information ». ¹

Le développement des TIC qui a modifier la vitesse des échanges commerciaux, imposant ainsi a l'entreprise Algérienne aujourd'hui un nouveau mythe de travail et de réaction, dans le qu'elle cette entreprise va devoir procéder à des adaptations de plus en plus rapide de sa structure pour être compétitive.

A cet effet, « Les NTIC sont perçues par une majorité croissante d'entreprise comme des outils offensifs et concurrentiels. Aux yeux de leurs dirigeants, elles permettent de sortir du marché local, d'offrir des services supplémentaires, d'instaurer de nouveaux modes de fonctionnement permettant d'accroître la compétitivité de l'entreprise ». ²

Dans ce sens, Les NTIC ont une influence considérable sur tous les angles de l'activité de l'entreprise, elles sont définis comme l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatique et de la télécommunication. ³

C'est ainsi que, les compétences dans une entreprise sont devenues synonymes de richesses, en contribuant à la création d'un avantage compétitif. Actuellement, la force de chaque organisation consiste dans sa capacité à stimuler les compétences de ses acteurs, dans la perspective de les promouvoir et surtout de les valoriser. Plusieurs moyens techniques et

¹ Philippe FOURNIER, La Logistique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication, éd Economica, Paris, 2000, p 108.

²Jacques BRET, Christian CHAMPEAUX, La cyber entreprise, 10 clés pour une approche intégrale des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans l'entreprise, Dunod, Paris, 2000, p 43.

³ Henri BRUNO et Imbert MOURICE, DRH, Tirez partie des technologies, édition d'organisation, paris, 2002, p22.

humains peuvent contribuer à la capitalisation de ces compétences à l'instar de la gestion des connaissances et l'exploitation des outils des technologies de l'information et de la communication.

A cet effet, les compétences et les savoirs prennent une place de plus en plus importante dans les différents modèles d'organisation des entreprises. La « *gestion des connaissances* » ou « *Knowledge Management* » est une sorte de stratégie permettant de relier les visions classiques des métiers de base avec les nouvelles exigences et qui tente de faire fonctionner les connaissances qui sont les ressources essentielles de la production des biens et des services et celles qui sont issues de l'environnement économique et concurrentiel.

La compétence est produite par un individu dans une situation professionnelle donnée et elle change dans le temps. Directement reliée à un contexte, elle s'observe en situation de travail, dans des mises en situation et le droit d'être en relation avec un résultat.¹

Dans ce contexte l'entreprise est censée gérer les évolutions contradictoires des métiers et des connaissances. Sous la pression de la réduction des coûts, l'entreprise doit se consacrer à son métier d'origine ; par conséquent l'éventail de ces compétences se rétrécit, alors que les problèmes sont de plus en plus complexes et nécessitent une maîtrise des connaissances. Ainsi que la logique du partage de l'information et le partenariat s'impose au sein de l'organisation et entre organisation.

Cependant, La gestion des compétences fait partie intégrante de la gestion globale d'une entreprise, dans des environnements compétitifs, elle constitue un des leviers principaux de la performance de l'entreprise, elle s'intègre dans la stratégie générale de l'entreprise. La composante de la performance, dans laquelle s'inscrivent la gestion et le développement des

¹ Cécile DEJOUX, *Gestion des compétences et GPEC*, Dunod, 2^{ème} édition, paris, 2013, p 13.

compétences des collaborateurs, à l'analyse des écarts et la mise en œuvre des mesures de formation et de développement nécessaire.

Dans le cadre des évolutions technologiques et de la diversification des relations et de l'organisation du travail au sein de l'entreprise algérienne.les employés sont confrontés à une plus grande mobilité interne et externe dans l'entreprise, ainsi qu'au besoin d'entretenir et d'améliorer leurs niveaux de compétence et de qualification ; en cela il faut que tous les personnels de l'amont jusqu'à l'aval participe pour bien mener à l'organisation de l'entreprise et d'assurer leurs continuité.

De nos jours, les organisations sont confrontées à de nombreuses difficultés qui illustrent la nécessité d'améliorer leurs fonctionnement, de rendre leurs système de gestion et de production plus efficace. Un effort qui aura pour tâche de garantir un meilleur accès à l'information d'ordre technique et professionnel, ceci dans le but de permettre à l'ensemble de son personnel d'accroitre la transparence et la fluidité de l'information qui peuvent les aider à accomplir leurs tâches quotidiennes, mais aussi de garantir une bonne communication de l'interne qui va se répercuter positivement vers l'externe.¹

Pour faire face à l'ensemble des besoins fondamentaux en information, les organisations développent des activités d'utilisation de l'information essentielles à leurs survies, cette activité repose sur un ensemble d'outils, ainsi plusieurs individus pourraient accéder aux connaissances des uns et des autres dans l'organisation et surtout par la communication. Les entreprises sont aujourd'hui conscientes, que leurs avenir est tributaire des connaissances et du savoir-faire des acteurs de leurs organisations.

¹ Emmanuel-Arnaud PATEYRON et Robert SALMON, Les Nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, éd Economica, paris, 1996, p 67.

Parmi les organisations algériennes ayant adopté et investi dans les technologies de l'information et de la communication nous trouvons la SARL RAMDY. Pour cela, nous avons posé les questions suivantes :

Question principale :

- ❖ Comment les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) influencent-elles les compétences au sein de l'entreprise Ramdy ?

Questions spécifiques :

- Quel est l'influence des NTIC sur les compétences des salariés au sein de l'entreprise Ramdy ?

- Quel est l'influence des compétences sur le comportement organisationnel des travailleurs ?

4. Les hypothèses :

Selon QUIVY Raymond l'hypothèse est : « une proposition qui anticipe une relation entre deux termes, qui selon les cas peuvent être des concepts ou des phénomènes, une hypothèse est donc une réponse provisoire, une préemption qui demande à être vérifiée. »¹

« Cette formulation d'hypothèse(s) doit aussi s'accompagner d'une explicitation des manières et moyens de vérification, confirmation et/ou infirmation de ces mêmes hypothèses. Cela constituera en fait l'objet véritable de l'effort de recherche. »²

Suit à notre pré-enquête et observation, on propose une hypothèse principale suivie de deux hypothèses secondaires :

L'Hypothèse principale :

- ❖ Les nouvelles technologies de l'information et de la communication exercent une influence sur les compétences au sein de l'entreprise SARL RAMDY.

Les hypothèses secondaires :

- L'existence d'un biais technologique spécifique aux NTIC influe sur les compétences au sein de l'entreprise RAMDY.
- Il existe une influence directe dans l'application des compétences sur le comportement organisationnel des travailleurs.

¹ Raymond QUIVY, Luc Van CAMPENHOUDT, Manuel de recherche en Sciences Sociales, 3^{ème} édition, DUNOD, Paris, 1995-2006, p 126.

² Omar AKTOUF, Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, Montréal : Les Presses de l'Université du Québec, 1987, p 44.

5. Définition des concepts clés :

La définition conceptuelle permet de mieux cerner le sens des concepts utilisés dans un travail de recherche donc « un concept n'est pas seulement une aide pour percevoir mais aussi une façon de concevoir ». ¹

❖ Les Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication(NTIC) :

Les NTIC sont définies comme « l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatiques ou de télécommunication ». ²

Elles sont définies comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication. ³

• Définition opérationnelle :

Dans l'entreprise RAMDY, les NTIC regroupent l'ensemble des techniques et des moyens qui contribuent à numériser l'information, à la traiter, stocker et la mettre à la disposition d'un ou plusieurs utilisateurs.

❖ Technologie :

« C'est la combinaison des ressources, de connaissances et de techniques qui permet à une organisation de créer un produit ou un service. La congruence

¹ Madeline GRAWITZ, *Lexique des sciences sociales*, 7^{ème} édition, DALLOZ, 2000, p 15.

² Henri BRUNO et Imbert MAURICE, *Op.cit*, p 2.

³Ali BOUHENNA« Les enjeux des NTIC dans l'entreprise »,p 3.<http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue07/la%20revue03/Microsoft%20Word%20-%20Ali%20BOUHENNA.pdf> ,consulté Le 31/03/16 a16 :09.

entre la structure et la technologie est un élément majeur de succès de l'organisation. »¹

« C'est l'art de mettre en œuvre dans un contexte local et pour un but précise tout les sciences techniques et règles fondamentales qui entrent aussi bien dans la conception des produits que dans les procédés de fabrication, les méthodes de gestion ou des systèmes d'information de l'entreprise ». ²

- **Définition opérationnelle :**

La technologie désigne un agrégat de techniques, méthodes, outils basés sur des mécanismes technologiques et qui sert à l'analyse et l'étude des objets d'une façon automatique.

- ❖ **Information :**

« L'information est comme l'ensemble des pratiques qui cherchent à mettre les individus en relation avec des évènements, des faits, des représentations mentales, des images et des symboles ». ³

« Elle est toute communication ou représentation d'une connaissance (ensemble de données, opinion, faits) transmise par n'importe quel média textuel, numérique, graphique, narratif, sonore, cartographique ou audiovisuel ». ⁴

- **Définition opérationnelle :**

L'information est toute donnée qu'on reçoit chaque jour à des faits récents qu'on n'a pas encore des idées sur ces faits.

¹ MéliSSa SAADOUN, Avec le temps, Efficacité personnelle et collective, Nouveaux modes d'organisation du travail et Nouvelles technologies, édition d'organisation, paris, 1998, p 166.

² Henri Mahi DE BOISLANDELL, Dictionnaire de gestion vocabulaire : concept et outil ; édition economica, paris, 1998, p 144.

³ Henri BRUNO et Imbert MAURICE, Op.cit, p 11.

⁴ Philippe BAUMARD, Jean-André BENVENUTI, Compétitivité et systèmes d'information, édition Dunod paris, 1998, p 232.

❖ La communication :

« La communication est l'échange de signes ou de messages dont l'organisation en interaction varie en fonction de règles acquises, des personnes concernées et du contexte dans lequel il se situe ». ¹

« La communication est l'une des activités qui contribuent le plus au succès de l'organisation ». ²

• Définition opérationnelle :

L'ensemble des actions de communication mises en œuvre au sein de l'entreprise à destination des salariés en utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

❖ L'entreprise :

« L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome, organisée pour produire des biens ou des services pour le marché. » ³

« Unité économique autonome combinant divers facteurs de production, produisant pour la vente des biens et des services et distribuant des revenus en contre partie de l'utilisation des facteurs » ⁴

❖ Compétence :

Selon André GUITTET, une compétence représente : « la mise en œuvre efficace de savoir et de savoir-faire pour la réalisation d'une tâche. La compétence résulte d'une expérience, elle s'observe objectivement à partir du poste de travail et est validée par la performance professionnelle. » ⁵

¹ Melissa SAADOUN, Technologie de l'information et management, édition HERMES Science Publications, paris, 2000.p 236.

² Mélissa SAADOUN, Avec le temps, Op.cit, p 156.

³ Frédéric LEBARON, La sociologie de A à Z, édition Dunod, paris, 2009, p 56.

⁴ Ahmed SELIM, et Jean Marie ALBERTINI, lexique économique, 7^{ème} édition, paris, 2002, p 294.

⁵ André GUITTET, développer les compétences par une ingénierie de la formation, 2^{ème} édition, ESF, paris, 1998, p 216.

« La compétence représente les aptitudes et les capacités essentiels en milieu professionnelle. »¹

- **Définition opérationnelle :**

Compétence veut dire l'accroissement quantitatif et qualitatif des connaissances des travailleurs ou de leurs capacités dans la réalisation du travail, aussi l'élargissement des possibilités intellectuelles ou physiques et du champ des compétences.

- ❖ **La gestion des compétences :**

« La gestion des compétences constitue une recherche de mise en relation, de deux ordres de réalité, d'une part, celui d'organisation de travail moins prescrite, dans des structures plus décentraliser et échelons hiérarchique sont moins nombreux et d'autre part, celui des individus qui y participent ».²

La gestion des compétences se définit comme un ensemble d'activités destinées à exploiter et développer de manière optimale les compétences des individus et des groupes, dans le but de réaliser la mission de l'entreprise et d'améliorer les performances des collaborateurs.³

- **Définition opérationnelle :**

La gestion des compétences représente donc une priorité qui implique non seulement de savoir identifier les compétences clés, mais aussi d'être capable de prévoir celles qui vont devenir centrales. Ces objectifs supposent de développer une gestion prévisionnelle des emplois et de conduire les carrières en mettant l'accent sur le potentiel individuel.

¹ MéliSSa SAADOUN, *Avec le temps*, Op.cit, p 156.

² Patrick GUILBERT, Géraldine SCHMIDT, *évaluation des compétences et situation de gestion*, édition economica, paris, 1999, p 18.

³ Beirendonck LOU VAN, *Tous compétents ! Le management des compétences dans l'entreprise*, édition De Boeck Université, Bruxelles, 2006, p 33.

❖ Comportement organisationnel :

«Est une discipline dont l'objet est de repérer les déterminants des manières d'agir individuelles et collectives dans les organisations, de les comprendre pour pouvoir les intégrer dans l'action managériale. »¹

Le comportement organisationnel représente l'étude du comportement humain au cœur de l'organisation. C'est une discipline dans laquelle on cherche à mieux discerner les actes et le comportement des personnes et des groupes, les interactions interpersonnelles ainsi que la mécanique de l'organisation.²

• Définition opérationnelle :

Le comportement organisationnel étudié le comportement de l'homme dans l'organisation.

¹ Pascal CHARPENTIER, Management et gestion des organisations, édition Armand colin, paris, 2007, p 366.

² <http://www.comportementorganisationnel.com/> le 15 /05/16 à 23 :51.

6. La méthode et la technique utilisée :

Dans toute recherche scientifique, il est nécessaire d'utiliser au moins une méthode et une technique appropriée au sujet d'étude, permettant ainsi au chercheur de réaliser et d'arriver à l'objectif visé.

6.1. La méthode utilisée :

La méthode est définie selon Madeline GRAWITZ comme : « l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontrés, les vérifiés. Cette conception de la méthode dans le sens générale de procédure logique, inhérente à toute démarche scientifique, permet de la considérer comme un ensemble de règles indépendantes de toute recherche et contenu particulier, visant surtout des processus et formes de raisonnement et de perception, rendant accessible la réalité à saisir. »¹

Les méthodes les plus utilisées dans les recherches sociologiques sont la méthode qualitative et la méthode quantitative.

Concernant notre étude sur l'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur la gestion des compétences au sein de l'entreprise LA SARL RAMDY D'AKBOU Bejaia, nous avons constaté que la méthode la plus adéquate qui ne permettra de réaliser notre étude et même de connaître le degré de corrélation entre l'aspect théorique et l'aspect pratique ; est la méthode quantitative.

Selon Maurice ANGERS : « les méthodes quantitatives visent d'abord à mesurer le phénomène à l'étude. »²

« Est celle qui permette de recueillir sur un ensemble d'éléments, des informations comparables d'un élément à l'autre ». ³

¹ Madeline GRAWITZ, Méthode des sciences sociales, 11^{ème} édition, DALLOZ, Paris, 2001, p 351.

² Maurice ANGERS, Initiation pratique à la méthodologie des Sciences Humaines, édition Casbah, Alger, 1997, p 60.

³ Raymond BOUDON, Les méthodes en sociologie, 11^{ème} édition, paris, presse universitaire de France, 1969, p 7.

6.2. La pré-enquête :

Cette première étape de l'enquête est un élément important pour chaque recherche qui nous permet de mieux connaître le terrain d'investigation, afin de bien l'explorer tel que les différents départements et services de l'entreprise et avoir des informations relative à notre thème d'étude. Elle se définit comme : « une démarche préparatoire qui s'inscrit dans un plan pré établi et qui obéit à des règles relativement précise pour en faire se peut, aux exigences d'objectivité et de rigueur de la méthode scientifique. »¹

De même, la pré-enquête permet de fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses.²

Dans chaque étude, il faut prendre en considération le facteur temps qui joue un rôle très important pour bien l'exploiter. De ce fait, avant de débiter notre recherche définitive, on a eu recours à une pré-enquête qui s'est déroulée durant le mois février, qui a duré(01) mois allant du 01/02/2016 au 02/03/2016, car elle permet de découvrir et d'être en contact directe avec le terrain, de nous familiariser avec quelques salariés afin de mener cette enquête dans les meilleurs conditions et de permettre même de mieux l'explorer, recueillir des informations concernant notre population d'étude et le choix de la technique utiliser, tester nos hypothèses et aussi nos questionnaire. L'objectif de l'enquête est de confirmer ou infirmer les hypothèses.

¹ LOUBERT DEL Bayle, Jean LOUIS, Institution aux méthodes des sciences sociales, édition, l'Harmattan, paris, 2000, p 74.

² Omar AKTOUF, Op.cit, p 27.

6.3. La technique utilisée :

Il existe plusieurs techniques d'investigation qui permettant au chercheur de mener son enquête, il lui est recommandé de choisir une ou plusieurs, tout dépend de la nature de sa recherche.

Pour notre part, parmi les techniques de recherche qu'on à utilisées durant la réalisation de notre recherche sont :

6.3.1. La technique de l'observation :

Durant notre enquête on a eu recoure à l'observation qui est définie selon Maurice ANGERS comme « l'ensemble des opérations par lesquelles le modèle d'analyse est soumis à l'épreuve des faits, confronté à des données observable.»¹

Cette technique a été utilisée particulièrement dans la phase de la pré-enquête aussi les choses qui nous a permis :

- D'avoir l'ensemble des informations primaires sur l'organisme étudié et son effectif, ainsi viser l'échantillonnage à étudier.
- De constater directement certains problèmes au travail.
- De vérifier d'une manière générale l'adéquation entre le phénomène posé et la réalité sur le terrain.

6.3.2. La technique du questionnaire :

Cette technique d'investigation mieux en raison de son utilisation directe et efficace auprès des personnes interrogées afin de recueillir des données quantitatives, on a distribué des questionnaires aux salariées de l'entreprise la SARL Ramdy d'AKBOU Bejaia.

¹ Raymond QUIVY et Luc Van CAMPENHOUDT, Op.cit, p 143.

Le questionnaire est défini par Maurice Angers comme « une technique directe 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 des comparaisons chiffrées. »¹

Cette technique nous permet, en effet de vérifier statistiquement la généralité des informations recueillies pendant la recherche sur la population donnée.

Après les lectures faites sur notre thème de recherche et suivant nos hypothèses, on a formulé un questionnaire contenant de 36 questions qui se présente par des questions suivantes :

- Les questions fermées ;
- Les questions à choix multiples ;
- Les questions ouvertes.

Notre questionnaire à une totalité de 36 questions, regroupées en (03) axes :

- **Axe N° 1** : Les données personnelles.
- **Axe N° 2** : L'existence d'un biais technologique spécifique aux NTIC influe sur les compétences au sein de l'entreprise RAMDY.
- **Axe N° 3** : L'influence de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel des travailleurs.

¹ Maurice ANGERS, Op.cit, p 146.

7. La population d'étude :

7.1. L'échantillon :

L'échantillonnage est défini selon Maurice Angers comme « un ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon. »¹

La SARL RAMDY est constituée d'un effectif de 359 salariés dont 21 sont des cadres ainsi que 136 sont des agents maîtrise, 197 sont des exécutions et 05 sont des apprentis qui sont répartis dans des différentes structures de l'organisme. On a choisi de questionner les deux catégories socioprofessionnelles (les cadres et les maîtrises) à cause de leur niveau d'instruction ou la plus part sont des universitaires, ils sont mieux intéressés à ce genre de moyens, ce qui nous facilite de réaliser nos questionnaires dans les bonnes conditions.

Au début, on a voulu cibler toute notre échantillon qui constituée de 157 salariés, Cependant, après avoir distribué nos questionnaires sur la totalité de l'échantillon, on a récupéré 90 Questionnaires.

¹ Maurice ANGERS, Op.cit, p229.

8. Les études antérieures :

Au niveau des organisations, les compétences et les savoirs prennent une place de plus en plus importante, et le développement de la technologie est parmi les changements qui ont manqué à tout jamais nos sociétés et plus particulièrement l'entreprise ; est parmi les études qui ont été réalisées sur notre présent thème « nouvelles technologies de l'information et de la communication » ; que se soit au niveau national ou international, on cite :

➤ **L'étude de chercheur MEBARKI Farid en 2013/2014** pour l'obtention de diplôme de magister En sciences de gestion, Option : Gestion des entreprises, à la faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales de l'université de Bejaia.

L'étude est intitulée : « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le développement des compétences des cadres ». Cas d'EPB, Sonatrach, Cevital et Ifri de Bejaia L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon de 40 cadres réparti entre les quatre entreprises citées.

L'objectif Principal de la recherche étant d'apporter des éléments de réponses quant à un problème spécifique, pauvre en données empiriques, concernant l'utilisation des TIC dans les entreprises de la wilaya de Bejaia (plus exactement EPB, Sonatrach, Cevital et SARL Ibrahim et fils), celui du rôle de ces dernières (TIC) dans la construction et le développement des savoirs, savoir-faire voire des compétences et dans la valorisation des ressources humaines.

Sa première hypothèse est basée sur : Les TIC dans les entreprises EPB, Sonatrach, Cevital et SARL Ibrahim et fils de Bejaïa peuvent comporter un coût qui ne garantit pas un gain d'efficacité, provoquant la réticence de l'employeur ou de l'administration à en faire usage dans le développement des compétences.

Sa seconde hypothèse : Les TIC sont perçues comme un investissement dans les entreprises EPB, Sonatrach, Cevital et SARL Ibrahim et fils de Bejaïa. Ces

TIC intégrées et exploitées permettant l'établissement des connexions entre les salariés au travers de leurs relations socioprofessionnelles dans la perspective de développer des connaissances nouvelles et utiles pour les acteurs (personnels) et donc des compétences, d'une part et pour l'entreprise, d'autre part.

La recherche a montré que l'Algérie a connu divers changements de tout ordre (économiques, politiques, juridiques, etc.), qui se sont traduits par l'apparition des inégalités des niveaux de formations, notamment dans les entreprises publiques. Ces inégalités se conjuguent aujourd'hui avec le manque d'adaptabilité d'un certain nombre de personnels, aux changements organisationnels liés à l'introduction de nouveaux modes de gestion, notamment la gestion électronique.

A cet effet, la recherche a mis en exergue l'importance des TIC dans le développement des compétences des cadres au niveau des quatre entreprises de l'enquête à savoir : l'EPB, Sonatrach, Cevital et Ifri, dont les TIC prennent de plus en plus une place privilégiée dans la politique générale de l'entreprise. De nouveaux projets d'investissements sont en cours d'exécution tels que l'instauration d'une gestion électronique de document (GED), ce qui traduit une volonté de la part des managers de cette entreprise d'introduire les TIC dans le pilotage global de l'organisation.¹

➤ **L'étude de chercheur GUY Moumbe en 2005 :** pour un doctorat en économique et finance à l'université de Yaoundé II SOA (Cameroun).

La thèse est intitulée comme suit : « diffusion des TIC et performance de l'entreprise camerounaise » Cas des (EMF) de la ville de Yaoundé, Cette étude est réalisée auprès d'un échantillon de 35 entreprises multifactorielles(EMF).

¹Farid MEBARKI, « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le développement des compétences des cadres », mémoire de magistère en science de gestion, département des sciences économiques, université de Bejaia, 2014.

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

Sa première hypothèse : Plus les établissements de micro finance de la ville de Yaoundé s'informatisent plus, ils sont performants en terme de réduction de temps de travail. MOUMBE a constaté d'après ses recherches qu'elle n'est pas significative a cause de l'absence de formation des personnes qui utilisent Ces technologies.

Concernant la deuxième hypothèse : Plus les établissements de micro finance de la ville de Yaoundé s'informatisent plus, ils sont performants en terme d'augmentation de la clientèle.

Le chercheur a confirmé entièrement son hypothèse ; il affirme que les TIC ont un aspect positif sur la performance des entreprises en générale et entreprise des services en particulier.¹

➤ **L'étude de chercheure GUNIA Nadège en 2002**, Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion université Toulouse I science sociales, École doctorale des sciences de l'entreprise. Laboratoire interdisciplinaire de recherche sur les ressources humaines et l'emploi.

L'étude est intitulé : « La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises ; Impacts des nouvelles technologies d'information et de communication ». l'enquête est réalisée auprès d'un échantillon composé d'environ 200 entreprises selon une approche longitudinale et qualitative ;

L'hypothèse de base de la recherche est que les configurations organisationnelles observées dans les entreprises ont une stabilisation

¹Moumbe GUY, [http://www : mémoire onligne.com, diffusion des TIC-performance-des-entreprises-camerounaise-cas-des-EMF-de-la-ville-de Yaoundé.html](http://www.memoireonline.com/diffusion_des_TIC-performance-des-entreprises-camerounaise-cas-des-EMF-de-la-ville-de-Yaounde.html), consulté Le 30/03/16 a 15 :43.

structurelle relevant d'une adéquation aux objectifs et au contexte des organisations étudiées, mais aussi de certaines inerties fonctionnelles et institutionnelles.

L'objectif de la thèse est d'identifier les impacts que peuvent avoir les nouvelles Technologies d'information et de communication (NTIC) sur les évolutions organisationnelles et les transformations d'une fonction spécifique, à savoir la fonction ressources humaines. Une attention toute particulière est portée à cette fonction, car elle constitue l'essence même de l'existence et de la continuité organisationnelle, dans ce qu'elle a de mouvant et de plus statique ; ainsi les caractéristiques majeures de ce phénomène. Autrement dit, le but est de donner les grandes lignes de ce qu'il est possible d'observer dans les entreprises aujourd'hui, en ce qui concerne leur structuration, leur agencement interne.

De manière plus précise, l'étude fait le lien avec les travaux antérieurs (qu'elle recense et dont elle tire les apports essentiels), tout en contribuant à l'interprétation des facteurs les plus récents d'un double changement :

- celui des organisations en rapport avec les nouvelles technologies d'information et de Communication ;
- Celui de la fonction ressources humaines au sein de ces organisations (en la considérant tantôt comme un acteur et un support des changements, tantôt comme un objet lui-même atteint, bousculé ou transformé par les mouvements structurels en cours).

A ce niveau la recherche déduit que l'implantation des NTIC joue un rôle fort, dans le sens où elle doit intégrer l'ensemble des acteurs concernés, mais elle doit aussi tenir compte de l'hétérogénéité relative des enjeux et des constituants de la GRH.¹

¹ GUNIA Nadège, « La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises : Impacts des nouvelles technologies d'information et de communication », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion université Toulouse I -science sociales ; <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00008647/document>, consulté Le 07/03/16 à 00 :10

❖ La relation de ces études avec notre thème de recherche :

Nous avons choisi des études faites au niveau national et d'autre international, pour montrer l'influence de ces nouvelles technologies de l'information et de la communication par rapport aux différentes organisations plantées dans le monde, et plus particulièrement la SARL RAMDY.

D'après ces études on a constaté que l'intégration ou l'investissement dans les NTIC sont augmenté au cours de ses dernières années. Cependant, la majorité des entreprises sont à la recherche des idées nouvelles qui permettent d'atteindre la performance et l'efficacité dans le développement des technologies de l'information et de la communication à modifiée la vitesse des échanges commerciaux et imposant à l'entreprise actuelle un autre rythme de travail et de réaction, elles sont considérées comme une nouvelle culture de partage d'information, de communication et de coordination des activités.

Donc, ces recherches qui ont été faits dans le domaine des sciences de gestion et des sciences commerciales, dont une fort dépendance ou interaction avec notre présent thème de recherche nous à servi pour effectuer notre recherche sur notre domaine d'étude "science humain et sociale" Spécialité gestion des ressources humain(GRH), sur le thème qui est intitulé : « L'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la gestion des compétences » : étude de la SARL RAMDY.

9. Les obstacles rencontrés :

Au cours de notre recherche on a été confronté à un ensemble des obstacles, qui ont freiné notre recherche qui sont :

- Difficulté de distribuer nos questionnaires pour certains salariés.
- La récupération de nos questionnaires qui s'est faite de manière discontinue, qui nous a fait perdre du temps.
- La perte d'un nombre important de questionnaire.
- Le manque de certains ouvrages de base nécessaire à notre recherche.

Chapitre II

**Généralité sur les Nouvelles
Technologie de l'Information
et de la Communication
(NTIC)**

Section 01 : Généralité sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

1. Nature et définition des Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication (NTIC).

1.1. Nature des NTIC :

Il est généralement fréquent d'associer les nouvelles technologies d'information et de communication à la société d'information ce qui donne une dimension sociétale à ces technologies vu leur impact étendu. Autrement dit avec le développement et la diffusion des NTIC, on assistera à des modifications de la société elle-même voir même de la civilisation et on dit fréquemment qu'à chaque invention ou développement technologique correspond une ère civilisationnelle nouvelle.

Ces nouvelles technologies sont relativement hétérogènes et complexes et font appel à plus d'un secteur (informatique, télécommunication ...) Aussi, ces technologies ne sont pas toutes nouvelles comme nous laisse entendre le concept NTIC. Les techniques d'information par exemple sont plus anciennes qu'Intranet ou Internet. La première apparition de cette dernière remonte aux années 70 à l'époque où leur utilisation étaient strictement militaire.

La nouveauté de ces technologies peut s'identifier à travers les caractéristiques suivantes :

- ambivalence des NTIC.
- La capacité d'hybridation des NTIC.
- La rapide obsolescence des NTIC. (Suivant la loi de Moore, qui démontre que la puissance des microprocesseurs est multipliée par deux tous les 18 mois, au même prix). En plus de ces caractéristiques les NTIC ont un aspect

multidimensionnel, économique, social, politique, culture..., ce qui les rend très complexes à analyser et à cerner à tous les niveaux.¹

1.2. Définition des NTIC :

Dans les différentes littératures de management on constate qu'il n'y a pas un consensus sur la définition des NTIC vu leurs hétérogénéités et leurs complexités.

La définition internationale qui retient comme champ des NTIC des activités économiques qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par les moyens électroniques.

D'autre définition comme celle de HERBERT SIMON (prix Nobel des sciences économiques 1978) et qui paraît la plus, s'est penchée sur les caractéristiques de celles ci. Selon HERBERT les NTIC aident à rendre :

« 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... », Ainsi les nouvelles technologies d'information et de communication peuvent être définis comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies ; (Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements, Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication).²

¹Ali BOUHENNA, Op.cit, p 2.

² Ibid, p 3.

2. Historique des NTIC :

Depuis une bonne dizaine d'années Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), prennent une importance de plus en plus considérable dans nos vies quotidiennes. Citoyens, ménages, entreprises, organisations sociales ou encore pouvoirs publics font un usage croissant des technologies numériques ; ainsi l'expression Technologie de l'information et de la communication apparait comme étant récente, mais les pratiques correspondantes existent depuis longtemps. Même si elles n'ont pas toujours été nommées ainsi, une grande histoire se cache derrière elles, et on doit rappeler les périodes les plus importantes marquant l'événement des NTIC.

L'histoire s'accélère et une série de découvertes scientifiques vont se compléter pour donner naissance à des technologies de la communication de plus en plus performante qui réduisent à chaque fois la distance entre les hommes.

En 1920, les premières émissions de radios commerciales sont diffusées. Le premier service télex est apparu en 1932 en grande Bretagne. En 1935, c'est au tour de la machine à écrire électrique d'être commercialisé. Quant à la photocopie, celle-ci est apparue en 1937 et leur diffusion s'est intensifiée en 1960.¹

Le 2 décembre 1969 L'ARPANET (ARPA NET work), ancêtre d'internet, était né. A la fin des années 1970, la NSF (National Science Fondation) prit conscience de l'énorme impact d'Arpanet sur la recherche universitaire, par la passibilité offerte à des scientifiques répartis sur tout le territoire, de partager des

¹ Jacques GUYAZ, NTIC et nouvelles pratiques administratives nouvelle vraiment ?, cité par Luc VODOZ dans « NTIC et territoires : Enjeux territoriaux des nouvelles technologies de l'information et de la communication », presses polytechniques et universitaires romandes, Suisse, 2001, p 316

données et des documents et de collaborer à des programmes de recherche communs.¹

A partir du 1^{er} janvier 1983, date à laquelle TCP/IP est devenu le seul protocole officiel, le nombre de réseaux d'ordinateurs et d'utilisateurs connectés à Arpanet augmenta très vite. Vers 1990, Arpanet fut dépassé par des réseaux plus récents qu'il avait lui-même aidé à naître, aussi fut-il démantelé.²

Jusqu'au début des années 1990, internet était utilisé essentiellement par les universitaires et les chercheurs du monde industriel. Une nouvelle application de type client-serveur à trois strates, le www (World Wide Web) allait tout changer et séduire des millions de nouveaux utilisateurs non universitaires. Cette application a été inventée par Tim Berners-Lee, un physicien du Centre Européen de Recherches Nucléaires³.

En 1992, a été créée l'Internet Society, dont le rôle est de promouvoir internet et de s'occuper de sa gestion. En 1995, on atteignait des dizaines d'ordinateurs hôtes et des dizaines de millions d'utilisateurs. Et ces chiffres doublent chaque année⁴.

Le courrier électronique existe depuis plus d'une vingtaine d'années. Les premiers systèmes de courrier électronique comportaient uniquement des protocoles de transfert de fichiers et la convention que chaque fichier contenait l'adresse de destination.

Entre 1996 et 2000 Une génération d'entreprises émerge pour offrir des services sur l'internet (fourniture de logiciels, moteurs de recherche, portails, sites d'information, magazines électroniques, commerce en ligne...),

¹Mélissa SAADOUN, Technologie de l'information et management, Op.cit, p 16.

² Ibid, p 17.

³ Ibid, p 24.

⁴ Ibid, p 23.

L'intégration du suffixe ".com" de leur adresse web dans leur nom d'entreprise fait naître l'expression "dotcom" pour les désigner.

En 2001, Jimmy Wales et Larry Sanger fondent Wikipédia, première encyclopédie collaborative. Puis les premiers réseaux sociaux font leur apparition : en 2004, Mark Zuckerberg crée Face book ; deux ans plus tard, Jack Dorsey met en place Twitter...

Donc avec le développement des moyens de télécommunication, L'information est désormais accessible, incontrôlable et échangeable à n'importe quel coin du monde à travers les emails et les téléphones mobiles.

En effet, cette nouvelle économie permet la dématérialisation des échanges dans la mesure où on fait circuler de l'information par un échange de données pas forcément matériel et d'abolir les contraintes spatiales puisqu'on peut, de partout, envoyer ou recevoir des informations. Ces nouveaux modes d'organisation entraînent des changements impliquant une restriction des façons de travailler et d'apprendre, et une nécessité d'adaptation.

3. Les différentes applications des NTIC :

3.1. L'internet :

« Réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs, serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun (protocole IP). »¹ **TCP/IP (Transmission Contrôle Protocol /Internet Protocol)**: ce couple de protocoles est défini comme : « Protocole standard de communication d'Internet développé initialement par le département de la Défense américaine afin de faciliter la communication d'ordinateurs de types différents sur des réseaux. »²

❖ **Les services de l'internet** : on trouve quatre grands services dans l'internet qui sont :

1. Le courrier électronique (e-mail) : c'est la possibilité de rédiger, d'envoyer et de recevoir du courrier électronique, a incroyablement augmenté. Nombreux sont ceux qui envoient des dizaines de messages par jour et qui considèrent le courrier électronique comme leur moyen principal de communication avec le monde extérieur, loin devant le téléphone ou le courrier postal. Des logiciels de gestion de courrier électronique sont aujourd'hui disponibles pour tous les types d'ordinateurs.³

Le courrier électronique existe depuis plus d'une vingtaine d'années. Les premiers systèmes de courrier électronique comportaient uniquement des protocoles de transfert de fichiers et la convention que chaque fichier (ligne du message) contenait l'adresse de destination.⁴

Afin de pouvoir utiliser le courrier électronique, les entreprises doivent accéder à un ordinateur lié à l'internet. Cela peut être assez coûteux, mais,

¹ Pierre BOULOC, NTIC : Comment en tire profit, 8^{ème} édition, RIA, paris, 2003, p 229.

² MéliSSa SAADOUN, Avec le temps, Op.cit, p 166.

³ MéliSSa SAADOUN, Technologies de l'information et management, Op.cit, p 23.

⁴ Ibid, p 28.

chaque fois de plus, il est possible d'accéder aux services du courrier électronique dans des installations et équipements partagés.

2. Les nouvelles (newsgroup) : les groupes d'intérêt sont des forums spécialisés dans lesquels les personnes peuvent échanger des informations. Il existe des milliers de groupes sur de multiples sujets.¹

L'une des services des réseaux qui a le plus de succès est le système mondial de groupes de discussion, connu sous le nom de nouvelles (news). Il existe des sites Internet qui ne reçoivent pas de nouvelles et d'autres sites qui en reçoivent bien qu'ils ne fassent pas partie d'internet.²

Un groupe de discussion (newsgroup) ou groupe d'intérêt est un forum consacré à un sujet bien déterminé. Un internaute qui s'intéresse à un sujet donné, peut « s'abonner ou s'associer » au groupe de discussion idoine et utiliser un agent spécial (agent de nouvelles) pour lire tous les messages (articles) envoyés à ce groupe de discussion. Chaque article envoyé à un groupe de discussion est automatiquement remis à tous les abonnés du groupe, où qu'ils soient dans le monde.³

3. Le transfert de fichiers : on peut copier des fichiers à partir d'une machine branchée sur internet vers une autre en utilisant FTP (File Transfer Protocol) et disposer ainsi d'un nombre considérable d'informations figurant dans des bases de données, etc.⁴

Autrement dit, c'est de copier des fichiers à partir d'un serveur vers n'importe quel ordinateur.

4. Le World Wide Web : Jusqu'au début des années 1990, l'internet était utilisé essentiellement par les universitaires et les chercheurs du monde industriel. Une nouvelle application de type client-serveur à trois strates, le

¹ Mélissa SAADOUN, Technologies de l'information et management, Op.cit, p 23.

² Ibid, p 31.

³ Ibid.

⁴ Ibid, p 24.

www (World Wide Web) allait tout changer et séduire des millions de nouveaux utilisateurs non universitaires.¹

Il est un concept permettant l'accès à des documents reliés entre eux et disséminés sur des milliers de machines réparties dans le monde entier.²

Web est défini comme : « un système hypermédia qui facilite la recherche d'information sur internet. Les informations disponibles sur World Wide Web(WWW) sont présentées sur des pages Web. Une page Web peut contenir du texte et des graphismes associés à d'autres pages. Ces liens permettent d'explorer les informations dans un ordre quelconque. World Wide Web signifie immense toile d'araignée pour symboliser l'infinité des liens possibles entre les sites. »³

Les avantages de réseau internet :

- Faible cout : le réseau internet propose des services gratuits financés par la publicité.
- Une philosophie d'ouverture sur l'environnement.
- De nombreuses possibilités graphiques et techniques.

Les inconvénients de réseau internet sont :

- Saturation de réseau, source de l'émetteur.
- La possibilité de lecture des e-mails par les indésirables.
- Le cout élevé des équipements.
- La possibilité de transférer des données confidentielles à l'extérieur.
- La possibilité de filtrage(le spam).

3.2. L'intranet :

L'intranet peut être défini comme étant une application interne à une entreprise, une administration, qui emploie les techniques et les outils habituellement utilisés dans le monde Internet.

¹Mélissa SAADOUN, Technologies de l'information et management, Op.cit, p 24.

² Ibid.

³ Mélissa SAADOUN, Avec le temps, Op.cit, p 166.

« Réseau utilisant les mêmes technologies qu'internet (Protocoles et applications TCP/IP), mais uniquement pour communiquer à l'intérieur d'une organisation ou sur son réseau local ou sur un grand réseau privé. L'intranet a pour avantage de pouvoir relier des systèmes informatiques hétérogènes et d'intégrer les applications existantes : messagerie interne de l'entreprise, serveur web, forums de discussion... »¹

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 ».

L'intranet facilite et accroît considérablement les échanges informationnelles de tous types entre les collaborateurs, l'avantage qu'il peut avoir c'est qu'il permet de diffuser une information à tous les destinataires au même moment, aussi la mise en place d'une organisation ou les informations et les connaissances partagés sans contrainte de temps mais aussi d'espace c'est-à-dire sa rapidité de transmission dans peu de temps et moins d'effort.²

A cet effet, l'intranet est par définition interne à l'entreprise, c'est-à-dire que seules les personnes autorisées ont accès aux données du système d'information général(SIG).Toutefois, la plus part des réseaux intranet sont également créés afin d'être accessibles depuis n'importe où dans le monde à condition d'avoir accès à un poste de travail connecte à l'internet et de posséder les identifiants et le mot de passe nécessaire.

¹ Pierre BOULOC, Op.cit, p 130.

² Famelly NUGU YAN-THANA, la communication : une stratégie au service de l'entreprise.Economica, paris, 1991, p 24.

Les types de l'intranet :

- A. L'intranet de l'information : ce type permet l'accès à l'information, sans intermédiaire, par la création d'une base documentaire mise à la disposition des salariés de l'entreprise.
- B. L'intranet de collaboration : il ouvre des fonctionnalités plus larges que les précédents, à travers des applications de la collaboration, comme les forums et les groupwares.
- C. L'intranet d'application : cet intranet offre la possibilité d'accéder à des applications, c'est le plus développé que les deux précédents permet de modifier les informations par les salariés.

3.3. L'extranet :

« Réseau internet privé de l'entreprise qui utilise les technologies internet (protocoles et applications TCP/IP) pour relier partenaires, fournisseurs, sous-traitants et clients de l'entreprise, et améliorer la qualité et la rapidité des échanges entre ces différents acteurs ». ¹

C'est un réseau de l'entreprise étendue, qui utilise les technologies internet (TCP/IP) pour relier partenaires, fournisseurs, sous-traitants et clients de l'entreprise, et améliorer la qualité et la rapidité des échanges entre ces différents acteurs. ²

L'extranet élargit l'accès à l'internet à un public extérieur à l'entreprise, public restreint et sélectionné (clients, fournisseurs) en réalité l'extranet n'existe pas dans l'entreprise, mais il y a une liaison entre le poste et la société dont on utilise un mot de passe pour entrer dans le réseau de la poste afin de consulter le compte de la société et de transmettre les données au service finance et comptabilité.

¹Pierre BOULOC, Op.cit, p 227.

²Jacques BRET, Christian CHAMPEAUX, Op.cit, p 259.

Les objectifs de l'extranet :

- Réduire les coûts d'échange et de diffusion de l'information ;
- Améliorer la relation fournisseurs et fidéliser les fournisseurs ;
- Une diminution des erreurs, et donc des litiges, car les partenaires s'entendent sur la codification et la présentation des informations.

3.4 .Le groupware :

Le groupware est un ensemble de méthodes, de moyens et d'outils permettant à une équipe d'améliorer la communication, la coordination et la coopération.

C'est un processus de travail de groupe désignant les outils informatique facilitant le travail d'équipe de projet. Il offre ainsi une meilleure complémentaire à la messagerie électronique. C'est aussi un logiciel qui permet à l'ensemble des personnes de travailler en groupe .Ce genre de logiciel utilise tous types de réseau publique ou privé et bien entendu internet, intranet et extranet. Ce dernier ouvre la voie vers une nouvelle façon de travail, car il permet la coordination, la coopération et la communication.¹

Il facilite ainsi, trois mécanismes fondamentaux à toute organisation humaine, la communication grâce aux messageries, les forums et les réunions à distance, facilite la coopération par l'élaboration collective de document via l'accès à des bases d'informations et des connaissances communes et aide à la coordination par la mise à jour d'agendas et de plannings électroniques.²

Le groupware constitue une infrastructure qui aide à la communication et l'échange d'informations et de documents. Il facilite la coordination, la coopération et la communication. Et, en intégrant des dimensions humaines et

¹ Marie-Hélène WESTPHALEN, Communicator : le guide de la communication d'entreprise, 3^{ème} édition, DUNOD, paris, 2001, p 222.

² Jean Luc BERNAUD et Claude LEMOINE, Traité de psychologie du travail et des organisations, éd DUNOD, paris, 2000, p 644.

technologiques, il doit impliquer une évolution du style de management en aidant le manager à maintenir un équilibre dynamique dans des contextes humains très complexes qui demandent à être dirigés, pilotés, évalués et non contrôlés. Le manager agit ainsi sur les hommes, l'organisation et la technologie.

3.5. Le workflow :

La notion de Workflow est associée aujourd'hui à la fonction de GED (Gestion Electronique de Documents), Il ne s'agit plus de se préoccuper uniquement du stockage des documents sous forme électronique mais également des processus de régulation des flux de ces documents au sein d'une organisation.

Le Workflow ou « flux de travail » vise à l'automatisation de processus en s'attachant à la circulation de l'information liée au travail, à l'exécution des tâches au traitement et finalisation des documents de travail. De ce fait, il matérialise l'organisation en suivant des règles et des circuits prédéterminés.¹

Le Workflow peut se définir par un ensemble de dispositifs techniques permettant la définition, l'administration, le pilotage et l'exécution d'un flux d'informations au sein d'un groupe de travail.

Désigne l'automatisation de tout ou partie d'un processus d'entreprise, durant lequel l'information circule d'une activité à l'autre, c'est-à-dire d'un acteur(ou groupe d'acteurs) à l'autre, pour action, en fonction d'un ensemble de règles de gestion.²

Le workflow, c'est la gestion électronique des processus, l'automatisation des flux avec éventuellement la mise en place de systèmes de validation ou de signatures électroniques.

C'est un ensemble de dispositifs technique permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux d'information au sein de groupe de travail. Le champ d'application du Workflow est une forme de travail

¹ Jean Luc BERNAUD et Claude LEMOINE, Op.cit, p 643.

² Mélissa SAADOUN, Avec le temps, Op.cit, p 166.

impliquant un nombre limite de personnes devant accomplir, en un temps limite, des tâches articulées autour d'une procédure, définie et ayant un projetif globale. Son intérêt c'est d'optimiser la cohérence entre les intervenants et les temps de réponses et également de simplifier le travail de chacun en lui précisant les tâches en prévoyant des procédures prédéfinies.¹

On distingue deux types de Workflow qui sont :

1. Le Workflow procédural : les parcours sont définis à l'avance, ce mode convient aux procédures structurés et répétitives.
2. Le Workflow ad hoc : les utilisateurs interviennent dynamiquement et adaptent le cheminement selon les situations.²

Les objectifs du workflow sont de mieux distribuer le travail entre les gestionnaires, pour plus de polyvalence et une meilleure gestion des coûts. Hier l'entreprise pouvait subsister avec une administration lourde mais efficace, aujourd'hui il faut avant tout qu'elle soit réactive. Le maître mot est l'adaptabilité, la réflexivité.

En fait, il a pour objectif de mettre au point un ensemble de règles décrivant le déroulement des processus et des rôles affectés à des acteurs précisant qui est autorisé à faire quoi, quand, où, comment, à quelles conditions et avec qui. Les procédures sont divisées en séquences de tâches, contrôle des étapes de travail et des activités entre les acteurs.

¹ Marie-Hélène WESTTPHALEN, Op.cit, p 222.

² Alain FERNANDEZ, Le bon usage des technologies expliqué au manager, édition d'organisation, paris, 2001, p 144.

3.6. EDI (Electronic Data Interchange ou Echanges de données Informatisées) :

Système permettant d'effectuer des échanges de données numériques entre entreprises ou entre sites différents, grâce à des réseaux de télécommunications. Des normes spécifiques (EDI-FACT, GALIA...) standardisent le format des documents numériques échangés (factures, bons de commande, etc.).¹

L'EDI est défini comme un ensemble de normes et outils pour échanger des documents commerciaux structurés entre les applications informatiques distantes reliées par un réseau. L'ensemble des partenaires qu'ils soient clients, fournisseurs, organisme bancaires ou administrations, échangent ainsi des documents papiers.²

¹Jacques BRET, Christian CHAMPEAUX, Op.cit, p 259.

²Alain FERNANDEZ, Op.cit, p 95.

4. Les conséquences de l'utilisation des NTIC :

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sont à la base de l'économie du savoir. Elles permettent de stocker, traiter et diffuser un volume croissant de données rapidement et sans coût et elles sont une source de plus en plus importante de gains de productivité. Ainsi que les nouvelles technologies se caractérisent par cinq conséquences citées par Pierre Bouloc :

4.1. L'accélération du temps qui se traduit au niveau de l'entreprise par trois exigences :

L'impatience : elle demande des décisions toujours plus rapides en particulier en matière d'allocation de ressources.

Le besoin de savoir : il oblige à mettre en place toujours plus de réseaux et de moyens pour satisfaire les besoins croissants d'information.

L'angoisse face à un monde qui va trop vite : elle oblige à sécuriser en permanence le consommateur principe de précaution censé nous délivrer de tous les maux, Cette accélération crée de nouvelles normes temporelles.¹

4.2. La démystification des outils

L'informatique a longtemps été entourée d'un halo de mystère fortement protégé par les informaticiens, l'ordinateur est devenu objet de consommation courant et grâce à MM. Steve Jobs et Bill Gates et bien d'autre, l'utilisation des ordinateurs est devenue familière à beaucoup. Désormais dans beaucoup d'entreprises les outils sont en libre service ; chacun peut « bricoler » son amélioration.

¹ Pierre BOULOC, Op.cit, p 108.

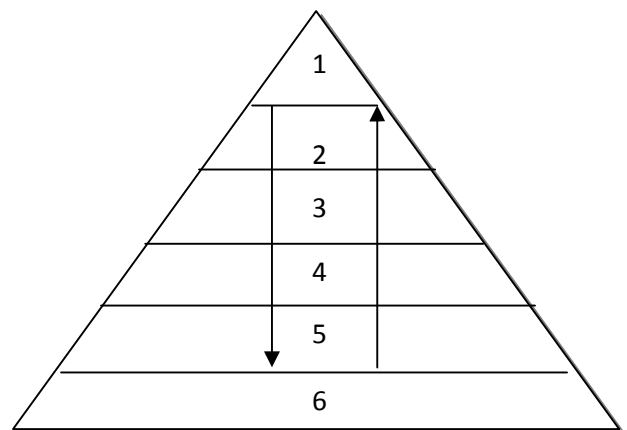
La vitesse de changement est telle qu'il ne faut pas attendre que l'outil soit parfait et complet pour l'utiliser. Avec un peu de bonne volonté, l'apprentissage est relativement facile pour les outils de base. ¹

4.3. La nouvelle circulation de l'information génère un changement complet d'organisation

Figure 1 : Le mode de fonctionnement des entreprises « normal »

La relation hiérarchique s'y fait de haut en bas.

1. Président
2. Comité de direction
3. Cadre supérieurs
4. Cadre
5. Agents de maîtrise
6. Personnel d'exécution



La source : B OULOC Pierre, LES N.T.I.C, P : 109.

- **Le mode de fonctionnement des entreprises « d'aujourd'hui » :**

- ✓ Avant les NTIC, l'information circule : verticalement et horizontalement.
- ✓ Avec les NTIC, elle circule partout sans " respecter " la position hiérarchique !
- ✓ Les NTIC font passer l'entreprise de processus relativement automatisés à un partage d'information.

Dans cette nouvelle entreprise, il ya une transparence de haut ver le bas et réciproquement et donc plus d'ouverture de chacun sur l'entreprise et son

¹Pierre BOULOC, Op.cit, p 109.

fonctionnement. Tout collaborateur devient auteur d'informations indispensables à la bonne marche de l'ensemble de l'entreprise. Il faut donc structurer l'information pour que tous puissent l'utiliser s'ils ont le droit et/ou le besoin de le faire¹.

- **Court- circuit de la hiérarchie**

La direction générale et la direction des ressources humaines se voient assigner de nouveaux rôles et de nouvelles responsabilités.

Les NTIC peuvent contribuer précisément à permettre la conciliation car elles permettent, en simplifiant le quotidien de s'intéresser à l'avenir. A la DG de faire en sorte que cela soit possible.²

4.4. La nécessaire actualisation des connaissances

Comment maintenir à niveau les connaissances et compétences des collaborateurs ? Plusieurs moyens complémentaires peuvent être utilisés :

- Mettre de l'information à disposition, en continu, via internet, intranet. Chacun peut et doit trouver la ressource dont il a besoin.
- Repenser la forme et le contenu de l'information et pour cela mettre en place des outils et des comportements de la direction et de l'encadrement permettent et donnant envie d'acquérir, de diffuser et de renouveler les compétences.
- Repenser les modes d'apprentissage en ayant stratégie d'apprentissage collectif en 4 étapes:

¹ Pierre BOULOC, Op.cit, p 110.

²Ibid.

1. Faire comprendre par l'attitude des dirigeants que l'on n'a pas peur des défis.
2. Faire percevoir les changements
3. Codifier le savoir pour que tous aient la même compréhension et, le diffuser.
4. Amener les gens à considérer qu'apprendre est un réflexe.

Dans des entreprises de grande taille on crée des navigateurs adaptés à l'entreprise pour travailler sur le web et à partir de banques de données internes.

C'est le temps de mettre en place le « Knowledge management » ce processus permettant d'acquérir, de créer, de synthétiser, et mettre en forme l'information au sein de l'entreprise pour la partager.¹

4.5. Les NTIC impliquent de nouvelles formes d'organisation reposant sur de nouveaux principes :

- L'autonomie d'action qui suppose des règles du jeu claires afin de fixer à chacun le territoire dans lequel il va pouvoir évoluer.
- La subsidiarité et/ou « empowerment » qui signifie liberté d'action, et autonomie, permettant la prise de responsabilité pour que chacun puisse être auteur de son action.
- Apprendre à et savoir travailler ensemble ; c'est un avantage donné par l'échange direct grâce à INTERNET.
- Définir les buts plutôt que les méthodes ou les procédures : tel sera l'un des rôles de la DG².

¹Pierre B OULOC, Op.cit, p 111.

²Ibid.

Section 2 : Généralité sur l'information dans l'entreprise.

Les technologies de l'information apportent un sens qualitatif à l'information ; elles peuvent améliorer ou compléter l'intelligence de l'homme. Les hommes peuvent ainsi augmenter et partager leurs connaissances, et s'engager dans une interaction.¹

1. Définition de l'information :

L'information dans l'entreprise : est l'ensemble de la mise en forme et la diffusion des renseignements techniques, économiques et sociaux qu'il est nécessaire, utile ou opportun de porter à la connaissance de tous ou une partie du personnel pour permettre à chacun de mieux voir l'entreprise, de s'y mieux situer, d'améliorer son action et de l'aider à davantage prévoir l'avenir.²

2. La classification de l'information :

- qualités intrinsèques : son exactitude, son intégralité.
- critères formels: sa rapidité d'acquisition, sa facilité de compréhension
- cout d'obtention : ses critères de couverture ; géographique, sectorielle, juridique.³

¹Emmanuel- Arnaud PATEYRON, Robert SALMON, Op.cit, p 5.

² Anthony DURAND, Stéphane DARTIGUES et Gaëtan ROCHE, La communication d'entreprise, Université de perpignan via Dominitia Institut Jacques Maillot- Licence : 2005/ [http:// WWW. Memoireonline. Com/06/07/497/m_la-communication-d-entreprise.l.html](http://WWW.Memoireonline.Com/06/07/497/m_la-communication-d-entreprise.l.html), Le 25/03/16 A19h07.

³Amel LEKHAL, « TIC et changement organisationnel », p 14, <http://dSPACE.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/4758/1/Lekhal-amel.mag.pdf> le 31/03/16 à 18:41

3. Les différentes natures de l'information:

✓ Les informations circulantes: les informations circulantes constituent le flux d'information qui statue sur l'état des processus de production et de fonctionnement de l'entreprise.

✓ Les informations sources de connaissances: sont notamment, le résultat d'une démarche d'ingénierie des connaissances, qui propose des techniques et des outils d'acquisition et de représentation des connaissances.

✓ Les informations partagées: sont des informations traités par les nouvelles technologies de l'information et de la communication par exemples les conférences électroniques qui nous permettent d'être au même instant à des endroits différents, engendrent une transformation de nos comportements de travail, accélèrent l'édition et la diffusion des documents, apportent un soutien au travail en groupe, et modifient nos mode de communication.¹

4. Les sources d'information peuvent être internes ou externes :

- **les sources internes** sont composées des fichiers propres à l'entreprise la renseignant sur l'activité de ses différents services et des statistiques qu'elle a pu faire pour analyser les fluctuations d'une période à l'autre. (sur les ventes, sur les accidents du travail, les plannings...)

- **les sources externe** sont composées des renseignements et données provenant des partenaires de l'entreprise, des institutions nationales et internationales ainsi que des professionnels de l'information à qui elle a pu en acheter.²

¹Amel LEKHAL, Op.cit, p 15.

²Thomas LUGAGNE, L'information dans l'entreprise, <http://thomas.lugagne.free.fr/BTSIG1EcoEnt%20-%2006%20-%20l'information%20et%20la%20d%E9cision> consulté le 02/04/16 à 14 :50.

5. Le rôle de l'information :

L'information est :

- A la base de la décision : elle est nécessaire pour prendre les meilleures décisions.
- Facteur d'efficacité : une bonne circulation de l'information dans l'entreprise est indispensable.
- Facteur de motivation : pour les salariés, être bien informés des choix de la direction peut leur permettre de se sentir mieux intégrés dans la vie de l'entreprise, de mieux comprendre le sens de leurs efforts nécessaires à la bonne marche de l'entreprise.
- Source de pouvoir : il existe dans l'entreprise deux circuits d'informations. **Le circuit formel**, celui par lequel transitent toutes les informations sous la forme de notes de services, de rapports, de compte -rendu. Parallèlement, il existe un **circuit informel** de l'information (les informations qui circulent oralement, le bouche à oreille,...). C'est le patron, qui dans l'entreprise, dispose de toutes les informations. Il peut être tenté de pratiquer une rétention excessive voire abusive d'informations qui risquent de mettre l'entreprise et son personnel en danger. Lorsque c'est le cas, le climat social qui règne dans l'entreprise peut être détérioré, et, ainsi nuire à la bonne marche de l'activité.¹

¹Emile GERAR BELINGA, Essai de mise en place d'un système de contrôle interne dans une entreprise : cas de Ethical and Environmental Company, http://www.memoireonline.com/01/12/5038/m_Essai-de-mise-en-place-dun-systeme-de-contrle-interne-dans-une-entreprise--cas-de-Ethical-and12.html consulté le 03/04/16 à 13 :05.

Section 03 : généralité sur la communication dans l'entreprise.**1. Définition de la communication :**

La communication est un processus sur un échange entre deux ou plusieurs personnes utilisant un code formé de gestes, des mots ou d'expressions qui rendent compréhensible une formelle ou informelle transmise d'un émetteur à un récepteur¹.

Dans une entreprise, la communication est l'ensemble des techniques et moyens mis en œuvre pour faire connaître l'entreprise elle-même, son activité, ses produits et/ou ses services. Elle peut avoir pour objectif d'améliorer l'image de l'entreprise, d'accroître sa popularité, d'augmenter les contacts avec des clients potentiels ou encore de faire circuler l'information au sein de l'établissement. La communication d'entreprise s'organise en deux grands domaines :

- ✓ **La communication interne :** c'est la gestion du flux d'information à l'intérieur de l'entreprise l'enjeu pour l'entreprise est de canaliser, de les traiter de façon à diriger vers leurs utilisateurs².

A quoi sert la communication interne ?

La communication interne sert à transmettre un message commun à l'ensemble des salariés. Bien entendu, des nuances doivent être apportées en fonction de l'information à communiquer et du contexte socio-économique. Pour l'entreprise les grands objectifs sont :

- d'informer : des résultats, des nouvelles stratégies de développement, de nouvelles organisations internes. Tout ce qui se passe dans l'entreprise (changements, direction, fonctions, actions) doit être expliqué afin qu'il n'y

¹ Lakhdar SERKIOU et autres, Gestion des ressources humaines, 2^{ème} édition, De Boeck, Bruxelles, 2001, p 462

² Rodolf Brenn MANN et Sabine SEPARAI, Economie d'entreprise, édition Dunod, Paris, 2001, p 197

ait pas de quiproquos ni de rumeurs qui puissent avoir des conséquences néfastes sur le fonctionnement et l'image de l'entreprise.

- d'expliquer : informer n'est pas suffisant, il est également indispensable d'expliquer ces évolutions et surtout de communiquer sur l'impact qu'elles vont avoir sur le quotidien des collaborateurs. En toutes circonstances, l'entreprise doit faire preuve de transparence et de pédagogie pour permettre aux salariés de comprendre leurs futures actions. Pour adhérer et avancer avec son employeur, le salarié doit comprendre le projet d'entreprise.

- de motiver les collaborateurs : Valorisation du travail fourni, remobilisation des salariés en période difficile, la communication est aussi un outil au service du management.

- de fédérer : l'entreprise est un groupe, il faut pouvoir se retrouver autour d'un projet commun, fédérateur. Le but est de créer un esprit de communauté, un sentiment d'appartenance et de fierté. Souvent lorsque la direction d'une entreprise est absente sur le terrain de la communication, les partenaires sociaux sont seuls à relayer l'information. Mettre en place une communication interne, c'est se donner les moyens de maîtriser davantage les informations qui circulent dans l'entreprise ou le service. Qui sont les acteurs de la communication interne?

Elle peut être mise en place par différentes personnes :

- Le dirigeant : il est le garant de la politique de l'entreprise. Ainsi c'est lui qui décide du contenu et de la diffusion du message à faire passer et comment le faire passer. Il est également le 1er porte-parole de cette communication.

- Le directeur des Ressources Humaines ou le chef du personnel : si l'entreprise considère que la communication interne est totalement liée à la gestion, à l'information, à la cohésion du personnel.

- Le directeur de la Communication : si l'entreprise considère que la communication interne est liée à l'image global de l'entreprise¹.

- ✓ **La communication externe :** La communication externe regroupe l'ensemble des formes de communication d'une organisation envers le monde extérieur et les groupes cibles. Quelle que soit la taille de l'entreprise, la communication externe joue un rôle fondamental pour son image et sa notoriété. C'est suite à des actions de communication externe que les partenaires, les clients et les prospects forment leur opinion et leur attitude vis-à-vis de l'entreprise².

2. Les différents types de communication :³

* La communication interpersonnelle : entre deux personnes. (Entretien d'embauche)

* La communication de groupe : entre plusieurs personnes dans un groupe restreint (réunion)

* La communication de masse : s'adresse à une multitude de personnes. (Message télévisé)

3. Les enjeux de la communication : L'enjeu représente ce que chaque acteur de la communication cherche à gagner dans la situation de communication. Il existe plusieurs types d'enjeux :

* L'enjeu informatif : transmettre une information.

* L'enjeu identitaire : exprimer son identité.

* L'enjeu d'influence : agir sur l'autre pour changer ses idées ou ses

¹ <http://publications.medef.com/MEDEF-rh/Fiche-pratique-La-communication-interne.pdf>, consulté le 27/03/16 à 18h33

² Marie-Estelle N'GAZA, La gestion des outils de communication a la CNPS, p 20. [WWW.cnps.ci/im2s/rapports de stage technicien/ la gestion des outils de communication a la cnps. PDF](http://WWW.cnps.ci/im2s/rapports_de_stage_technicien/la_gestion_des_outils_de_communication_a_la_cnps.PDF) consulté le 26/03/16 a 18 :32

³ [www.letudiant.fr/.../types-stratégies-et-enjeux-de-la-communication](http://www.letudiant.fr/.../types-strategies-et-enjeux-de-la-communication) consulté le 26/03/2016 a 19 :29

agissements

* L'enjeu relationnel : créer ou consolider une relation.

4. Le rôle de la communication :

Les pratiques de la communication ont pour objet d'améliorer l'efficacité du personnel. Si l'information est mise en relation des hommes avec les événements, la communication est la mise en relation des hommes entre eux afin de faciliter leur action collective. Donc, il est important de souligner ainsi que la communication a pour rôle principal de faciliter l'action collective des communications, et ceci à différents niveaux.

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

La bonne communication facilite plus encore les démarches créatives telles que la conception d'un produit, la réorganisation d'un service, l'implantation d'une nouvelle technologie¹.

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

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

¹ O GELINIER, Stratégie de l'entreprise et motivation des hommes, Homme et technique, Paris, 1984, P 23

Chapitre III

**Généralité sur la gestion des
compétences et le
comportement
organisationnel**

- **Généralité sur la gestion des compétences et le comportement organisationnel au sein de l'entreprise.**

Section 01 : Identification des compétences.

1. Définition des compétences :

Les compétences, étendues comme savoir mobiliser les connaissances ou des qualités pour faire face à un problème donné.

Selon M.de MONTAMALLIN la compétence est défini comme : « un ensemble stabilisé de savoirs, de conduits-types de raisonnement que l'on peut, mettre en œuvre sans apprentissage nouveau. »¹

2. Les caractéristiques des compétences : Il existe quatre(04) caractéristiques des compétences qui sont :

➤ **Les compétences sont finalisées :** C'est-à-dire la forme que prend la compétence est toujours relative à une situation donnée rencontrée par l'individu en occupant son poste de travail dans l'entreprise, autrement dit on est compétent pour une ou plusieurs tache qui sont des connaissances fonctionnelles, pour la réalisation d'un but.

➤ **Les compétences sont acquises :** on devient compétent, donc la compétence s'acquiert par un apprentissage à l'école ou sur le lieu de travail, par des instructions ou par l'action elle-même. Certaines compétences sont propres à l'individu qui ne peut les exprimer qu'en les mobilisant dans l'exécution d'une tâche .On parle alors de compétences tacites.²

¹ Christophe PARMENTIER, Ingénierie de formation, édition d'organisation, paris, 2008, p 57.

² Anne DIETRICH et autres, Management des compétences, 3^{ème} édition, DUNOD, paris, 2010, p 11.

Les compétences peuvent être modelées, développée progressivement, ce qui en fait un objet de gestion.

➤ **Les compétences sont des ensembles structurés :** elles sont organisées en unités coordonnées, selon des hiérarchies ou des relations.¹

Elles combinent les différents éléments qui le constituent (savoir, savoir-faire et savoir-être) pour répondre à des exigences d'adaptation, en fonction des objectifs fixés par l'entreprise.

➤ **Les compétences sont une notion hypothétique :** elles sont inobservables, ce qu'on observe ce sont les manifestations de la compétence et les performances.²

3. Les types des compétences : Il existe deux types de compétences qui sont :

A. La compétence individuelle :

La compétence individuelle est la combinaison d'un ensemble de connaissances, de savoir-faire et d'aptitudes qui dans un contexte donné, permettent d'aboutir à un niveau de performance attendu et validé.³

Le concept de compétence individuelle a été progressivement exploré, principalement dans le champ de la gestion des ressources humaines et dans le champ de la sociologie du travail des les années 1980, avec l'apparition de ce que l'on a baptisé la logique de compétence. Un corpus théorique et empirique important permet de baliser aujourd'hui ce concept au niveau international.⁴

¹ Anne DIETRICH, *Op.cit*, p 11.

² Christine GAVINI, *La gestion de l'emploi*, édition economica, paris, 1997, p 87.

³ Cécile DEJOUX, *Op.cit*, p 10.

⁴ Retour DIDIER et autres, *Gestion des compétences : Nouvelles relations, nouvelle dimensions*, édition Vuibert, Septembre 2009, p 13.

Elle inclut à la fois la question de l'individu et les exigences de l'emploi. La compétence de l'individu se développe à partir de sa qualification. Celle-ci résulte de sa formation initiale conformée par ces diplômes et des savoirs faire opérationnels acquis au cours de sa vie professionnelle. Chaque individu développe une compétence propre dans le but de répondre aux modifications incessantes de son environnement économique et sociale, de son environnement de travail. ¹

B. La compétence collective :

La compétence collective peut représenter la principale activité de l'entreprise, qui vendra un savoir-faire collectif. Les participants mettront en œuvre leurs propres compétences individuelles, mais en fonction des liens qui se tissent, des relations antérieures qui lient les personnes, de leurs motivations et des objectifs personnels, il se créera des compétences collectives propres au groupe. ²

Le concept de compétence collective a tout d'abord été attaché aux phénomènes socio-cognitifs analysés principalement en psychologie, en psycho-sociologie ou encore en ergonomie dans le cadre des collectifs de travail, notamment des groupes et des équipes.

En ce sens, La compétence collective s'est développé en sciences de gestion dans une zone plutôt francophone au cours de la décennie 1990. En France la diffusion du concept au cours des années 2000 dans les différents champs des sciences de gestion révèle la coexistence de plusieurs conceptions. ³

¹ Danielle POTOCKI MALICET, Elément de la sociologie du travail et de l'organisation, édition economica, paris, 1997, p 97.

² Cécile DEJOUX, Op.cit, p 22.

³ Retour DIDIER et autres, Op.cit, p 13,14.

Selon GUY Le Boterf, la compétence collective est une résultante. Elle émerge à partir de coopération et de synergie existant entre les compétences individuelles. D'après lui le contenu de la compétence collective est :

- ✓ Un savoir élaborer des représentations partagées ;
- ✓ Un savoir communiquer ;
- ✓ Un savoir coopérer ;
- ✓ Un savoir apprendre collectivement de l'expérience.¹

Fluck, propose cinq voies pour la production des compétences collectives :

- ✓ Focalisation des ressources sur un objectif, un projet ;
- ✓ Utiliser les compétences, les faire vivre, les éprouver ;
- ✓ Combiner et associer les ressources complémentaires et différentes pour donner des résultats supérieurs ;
- ✓ Récupérer, accumuler, conserver et mettre en débat ;
- ✓ Emprunter des ressources, des compétences, s'allier.²

4. Les éléments constitutifs (dimensions) des compétences : les éléments constitutifs des compétences sont :

- **Le savoir :** est un ensemble de connaissances théoriques et pratiques.³
- **Le savoir-faire :** C'est les capacités à mettre en œuvre des habiletés gestuelles pour mener à bien une activité, c'est la manière de faire un travail de qualité. Donc le savoir-faire renvoie aux habiletés aux compétences de ceux que mettent en œuvre.

¹ Le Boterf GUY, *L'évaluation des compétences*, édition d'organisation, Paris, 2000, p 280.

² FLUCK, *Développer les compétences et l'intelligence collective*, édition Démos, France, 2001, p 129.

³ André GUITTET, *Op.cit*, p 219.

➤ **Le savoir-être** : est l'instrument qui permet de mettre en œuvre les processus cognitifs de la soumission librement consentie, processus indispensables à haute utilité sociale dans un système de pouvoir qui trouve sa légitimité dans la nature humaine, et l'accomplissement individuelle.¹

Section 02 : La gestion des compétences.

1. Définition de la gestion des compétences :

La gestion des compétences est définie comme : « ensemble d'activités destinée à maîtriser et à développer les compétences des individus et des groupes dans le but de réaliser la mission d'augmenter les performances des collaborateurs. »²

Donc, La gestion des compétences est un ensemble d'activités définies par l'usage qui sont des pratiques plus ou moins coordonnées qui utilisent les compétences (et leur évaluation) comme lien entre les différents processus de Gestion des Ressources Humaines GRH (recrutement, intégration, rémunération et carrière) ainsi comme lien avec d'autres fonctions telles que l'organisation du travail, la réflexion stratégique de l'entreprise.

2. Historique de la gestion des compétences :

Les premières pratiques de gestion des compétences ont débuté dans les années 1980, dans des entreprises à la recherche d'innovation en matière d'organisation du travail. C'est à cette époque que le concept de compétence, en tant qu'objet de gestion est né.³

¹ Sandra BELLIER, Le savoir être dans l'entreprise, Vuibert, 2^{ème} édition, Paris, 2004, p 163.

² Lavan BEIRENDOUCH, Management des compétences, édition De Boeck, Bruxelles, 2004, p 30.

³ Cécile DEJOUX, op.cit, p 45.

Cet aperçu historique met en exergue quelque constantes qui, malgré la diversité des pratiques et des discours, caractérisant bien la gestion des compétences au sein des organisations :¹

- ✓ La gestion des compétences répond, depuis sa naissance, au besoin qu'éprouvent les organisations d'une plus grande flexibilité afin de s'adapter aux évolutions concurrentielles toujours plus fortes ;
- ✓ Elle contribue à renouveler la relation emploi-formation ;
- ✓ Elle s'est substituée progressivement à la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) ;
- ✓ Elle matérialise la mutation des rapports « salaires-organisation » dans le sens d'une plus ample individualisation du lien salarial, alors que jusqu'au début des années 1990, celui-ci obéissait à un mode beaucoup plus collectif. Ce dernier point révèle tout particulièrement celles en mode projets ;
- ✓ Elle manque encore, sur le plan théorique, d'une conceptualisation solide.

Cette histoire de la gestion des compétences se divise sur quatre périodes qui sont :

▪ **Période N° 1 : (1960-1970) :**

Durant cette période, qui peut être qualifiée « pré histoire » s'ébauche ce qui ne peut encore s'appeler « gestion des compétences » destinée à former des adultes, l'éducation permanente émerge dans un contexte de forte mutation du monde du travail. Quelques entreprises, en avance sur leurs temps, abandonnent la gestion des carrières par poste de travail pour mettre en place une gestion par les compétences.²

¹ M.BERNARD et S.PIERRE, Gestion des compétences la grande illusion, 1^{ère} édition, Boeck Université, Bruxelles, 2009, p 60.

²Ibid, p 61.

▪ Période N° 2 : (A partir des années 1980) :

La gestion des compétences commence à apparaître dans les grands groupes par exemple chez Ibo France qui, en 1985, crée son premier référentiel de compétence dans l'un de ses usines de la région parisienne.

Les pratiques émergent de fait de l'évolution des modèles d'organisation du travail et du changement de règles du jeu concurrentielle qui appelle un nouveau modèle des ressources humaines. La littérature sur les compétences est centrée essentiellement sur la formation. La CEGOS organise à fin de 1984 un colloque met l'accent sur les nouvelles compétences. Toutefois, les termes de « gestion des compétences » sont encore peu usités et quand ils sont, c'est toujours dans un contexte de formation.¹

▪ Période N° 3 : (début des années 1990) :

La gestion des compétences devient un enjeu de négociation collective et de réglementation. Dès le début des années 1990 sont mises en place des dispositifs de gestion des compétences. Signalons l'un des plus connus : l'accord A CAP 2000, signé par le groupement des activités des industries sidérurgique et minières avec les fédérations syndicales, la GPE (gestion prévisionnelle des emplois) subit des revers du fait de vagues successives de fusions et d'acquisitions et d'un contexte économique moins porteur : l'emploi devient un variable d'ajustement. Les consultants s'emparent également et commencent à formaliser une offre abondante pour accompagner les DRH dans leurs nouvelles pratiques et dans la mise en place GPEC, ils contribuent ainsi au développement du concept qui en est à ses balbutiements.²

¹ M. BERNARD et S. PIERRE, Op.cit, p 62.

² Ibid.

▪ Période N° 4 :(a partir de 1995) :

La gestion des compétences en tant que pratique, se stabilise : en tant que discours elle est banalisée, bien qu'un décalage se dessine entre intention et pratique effectives.

Cette période voit se renforcer les formalisations des dispositifs conjointement à leurs informatisations ; les premiers logiciels spécifiques apparaissent, tel que logiciel GINGO qui propose une représentation par arbres de connaissances valorisant la réalité des savoirs et savoir – faire de chacun dans l'organisation. En 1998, lors de son congrès annuel, le MEUEF s'empare de la gestion des compétences en affirmant qu'elle « constitue une révolution managériale » et incite les syndicats à y réfléchir avec les dirigeants pour tenter d'établir des convergences de vue .En 2002, la loi « de modernisation sociale » du 17 janvier prévoit la mise en place de dispositifs de validation des acquis de l'expérience, donnant droit à une équivalence de diplôme.

Malgré ces avancées apparentes, certains chercheurs (Defliex, Dubois et retour) affirment dès 1997 que la gestion des compétences est en crise car elle « n'est plus un moteur de renouvellement des pratiques gestionnaire d'autres chercheurs commencent à différencier la gestion des compétences de la gestion par les compétences. Ce nouveau paradigme traduit l'évolution vers une gestion des ressources humaines dans laquelle la notion de compétence prend le pas sur d'autres, comme celle de poste, pour assurer de façon moins restrictive le fonctionnement de l'organisation. ¹

¹ M.BERNARD et S.PIERRE, Op.cit, p 63

3. Le développement de la gestion des compétences :

Le développement des compétences repose sur une approche c'est-à-dire le capital humain qui joue un rôle très important pour la rentabilité et la compétitivité de l'entreprise, on distingue les différents moyens de développement qui sont :

3.1. La formation :

Selon Jean Marie PERETTI : «une formation, véritable éducation professionnelle permanente est un instrument majeur de la valorisation du potentiel humain de l'entreprise, et apparait ainsi comme l'une de variable stratégique de son développement. »¹

D'une manière générale et simple la formation est l'action de former intellectuellement quelqu'un

3.1.1. Les objectifs de la formation : elle a plusieurs objectifs qui sont :

- Accroître la compétitivité des individus au sein de l'organisation.
- Garantir et développer les compétences et les savoir-faire.
- Avoir une meilleure maîtrise du métier.
- Ajuster les savoirs, et les savoirs faire des salariés.
- Garantir le développement des compétences par le recrutement, les promotions.

3.2. L'expérience :

Selon Levy-LEBOYER, l'expérience est comme : « le fruit d'un ensemble de situation particulières, et de problèmes, nouveaux rencontrés au cours d'une vie professionnelle ; exigent de l'initiative, l'imagination, contrôle de soi. »²

¹ Jean Marie PERRITI, La gestion des ressources humaines, Vuibert, Paris, 1994, p 84.

² Claude LEVY-LEBOYER, La gestion des compétences, édition d'organisation, 1996, p 61.

3.3. Le coaching (L'accompagnement):

Selon J.M.PERRITI, l'accompagnement est défini comme « une assistance portée à une personne à partir des besoins professionnels pour développer ses propres solutions, cette assistance peut être apportée par un membre de l'entreprise ou par un consultant externe (coach). »¹

3.3.1. Les types de coaching :

➤ **Coaching interne au sein de l'entreprise :**

Cette forme de management s'oppose au mode traditionnel d'exercice de l'autorité.

Dans ce cas, c'est le supérieur hiérarchique qui prend en charge la fonction d'accompagnement et ses collaborateurs pour les appliquer individuellement, dans une démarche de conduite de changement.

La réussite de coaching nécessite une certaine qualité de relation, une véritable confiance, un aspect manuel, et une collaboration sincère, elle est également un complément relié à une notion de progrès de développement personnel de l'encouragement.

➤ **Coaching externe au sein de l'entreprise :**

Est représenté par une personne extérieure à l'environnement professionnel, cette personne sera choisie pour être coach grâce à ses qualités personnelles et ses compétences le principe de cet accompagnement repose sur une relecture de l'expérience professionnelle acquise à travers ses moments de réussite et ses échecs pour repérer les points d'appui d'un développement personnel.

¹Claude LEVY-LEBOYER, Op.cit, p 61.

4. Les avantages et les limites de la gestion des compétences : la gestion des compétences permet de résoudre des problèmes tels que l'inadaptation des salariés à des changements technologiques, l'obsolescence relative des qualifications.

4.1. Les avantages de la gestion des compétences :

- Elle favorise une redistribution des tâches et des responsabilités en cas de réduction d'effectifs ;
- Elle permet d'adapter les comportements des salariés aux attentes des clients dans une logique de service et de qualité.
- Elle facilite la réduction des coûts salariaux en redistribuant les tâches et les responsabilités ;
- Elle accroît la mobilité professionnelle en développant la polyvalence et l'enrichissement des tâches ainsi que l'identification des compétences transversales permettant le passage d'un emploi à un autre. Ce faisant, elle accroît les possibilités de reconversion des salariés et leur employabilité.¹
- Un profit de compétence offrent aux collaborateurs une vision claire de ce que l'on attend ce qui réduit le risque de mauvaise surprise lors des évaluations aux entretiens de fonctionnement, une communication claire les compétences contribue à créer une relation dans le cadre de la collaboration.
- Lorsque la gestion des compétences est mise en œuvre de manière professionnelle, le collaborateur bénéficie régulièrement et ponctuellement d'un feedback précis à propos de son fonctionnement et de son développement.
- En mettant en œuvre la gestion des compétences, l'organisation indique qu'elle se soucie du développement de ces collaborateurs, cette attention est déjà motivante en soi.

¹Loïc CADIN et al, GRH, Gestion des Ressources Humaines : pratiques et éléments de théorie, Dunod, Paris, 2012, p 178.

- Le fait que les collaborateurs bénéficient d'un système structuré de développement des compétences est extrêmement motivant.
- L'inventaire des profils de compétence des diverses fonctions offre aux collaborateurs une meilleure vision des possibilités de carrière au sein de l'organisation et des compétences qu'ils doivent développer en vue d'occuper une autre fonction.
- La gestion des compétences ne concerne pas que la compétence technique, mais aussi les compétences comportementales.
- Elle favorise le développement des compétences.
- Elle permet à l'organisation d'exprimer plus clairement ce qu'elle attend des collaborateurs.
- Elle utilise des critères transparents et mesurables.

4.2. Les limites de la gestion des compétences :

Malgré son important développement lié aux multiples avantages qu'elle apporte et que nous avons exposés, la gestion des compétences présente un certain nombre de risques, tant pour l'organisation que pour le salarié.

- L'approche par objectif dans la gestion des prestations précise des compétences.
- Implique un style de management plus transparent.
- Les définitions précises des compétences requises et la possibilité de les évaluer au travers l'indicateur comportemental au comparant ainsi les collaborateurs à leurs propres réalités qui n'est pas toujours facile à accepter.
- Le lien entre la rémunération et les compétences ou le développement des compétences est un sujet brûlant qui alimente des discussions entre les partenaires sociaux.

Section 03 : Le comportement organisationnel.

Le comportement organisationnel prend une place très importante au sein de l'entreprise, qui comprenant des groupes et des individus travaillent ensemble pour atteindre des objectifs communs.

1. Définition du comportement organisationnel :

Le comportement organisationnel est défini comme : « une discipline dont l'objet est de repérer les déterminants des manières d'agir individuelles et collectives dans les organisations, de les comprendre pour pouvoir les intégrer dans l'action managériale. »¹

2. Les types du comportement organisationnel :

A. Le pouvoir hiérarchique : Il est inséparable de la position occupé par le gestionnaire au sein d'une organisation, cette position lui confère trois types de pouvoir à savoir :²

- ❖ Le pouvoir de récompense : cette capacité qu'a le gestionnaire d'influer sur le comportement des membres des organisations en leurs offrant des récompenses extrinsèques (primes, promotion, compliment).
- ❖ Le pouvoir de coercition : donne à l'individu la capacité de refuser certains avantages aux membres de l'organisation de les punir en cas de besoin.
- ❖ Le pouvoir de légitime ou autorité : est la capacité qu'a le gestionnaire d'influer sur le comportement de ses subordonnées en s'appuyant sur leur conviction que le patron a le droit de commander. L'un des aspects plus importants de la légitimité du pouvoir est l'accès à l'information.

¹ Pascal CHARPENTIER, Op.cit, p 366.

² R JONH et autres, Comportement humaine et organisation, 2^{ème} édition ERPI, 2002, p 58,59.

B. Le pouvoir personnel : Il émane de l'individu lui-même est repose principalement sur l'expertise, la persuasion rationnelle est la valeur de référence ou de modèle que représente l'individu qui l'incarne au sein de l'organisation et par rapport aux subordonnées qui font partie de son équipe.

❖ Le pouvoir d'expertise : est cette capacité qu'a un individu de convaincre son entourage à adopter le bien fondé d'un objectif donné ainsi que les moyens définis pour l'atteindre.

❖ Le pouvoir de persuasion rationnelle : permet à l'individu de convaincre son entourage à adopter le bien fondé d'un objectif donné ainsi que les moyens définis pour l'atteindre.

❖ Le pouvoir de référence : est la capacité qu'a un individu d'influer sur le comportement d'autrui parce que l'autre veut s'identifier a la source de pouvoir. ¹

3. Les déterminants du comportement organisationnel :²

➤ Le groupe :

A travers le groupe, l'individu satisfait l'un de ses besoins essentiels, à savoir l'appartenance. C'est un espace d'intégration et de socialisation pour l'individu. Chaque groupe a une vie affective et émotionnelle, des normes et des règles implicites, des tabous qui amènent ses membres à ce comporté d'une manière spécifique.

¹ R JOHN et autres, Op.cit, p 59.

² F. ZADDEM, « Cours comportement organisationnel », université Manouba ISCAE, master management des organisations, 2010, 2011, p: 24,25 .PDF
tun-tirage.emonsite.com/medias/.../courscomportementorganisationnel1.pdf

➤ **La structure**

La structure définit les rôles, les responsabilités, les moyens et les marges de manœuvre de chacun, les liens de coordination (...), de subordination etc. Elle a de multiples incidences sur le comportement, puisque d'une certaine manière, elle structure les façons de penser.

➤ **La culture**

Elle est souvent définie comme un ensemble de valeurs, de représentations, de croyances et d'habitudes partagées. La culture oriente les comportements individuels et collectifs puisqu'elle renseigne sur ce que l'organisation valorise et prescrit explicitement ou implicitement et sur ce qu'elle proscrit. Ceux qui passent d'un contexte organisationnel à un autre ressentent souvent les différences concernant les priorités, les habitudes de communication et de prise de décision, et doivent de ce fait ajuster leurs comportements aux exigences culturelles de la nouvelle situation.

➤ **Le pouvoir**

Le pouvoir est l'autre composante de l'organisation qui influe sur les comportements. Il est une énergie structurante qui permet à l'organisation d'éviter l'entropie. Les rapports de pouvoir ont une double origine :

- organisationnelle (par distribution d'objectifs et de moyens d'action selon la répartition des places et des statuts fonctionnels).
- culturelle (par les styles d'interaction liés à l'histoire de l'entreprise, aux habitudes intériorisées, aux valeurs ambiantes).

4. Le comportement individuel et le comportement collectif :

Dans toute organisation il y a rencontre entre individus et groupes sociaux. Cette rencontre se fait sous forme d'interaction, les uns et les autres se donnant des objectifs à travers l'organisation et les opportunités qu'elle propose ; il s'établit des relations de contribution/ rétribution, formelle et informelles.¹

A. Le comportement individuel : le comportement d'un individu dépend de sa personnalité, de ses besoins et désirs, de ses valeurs et ses motivations. Dans l'organisation, l'individu détermine son comportement en fonction de tous ces éléments mais aussi en fonction de ses intérêts (plus ou moins conscients, explicites) par rapport à ce que l'entreprise peut lui offrir. Il va se définir une logique d'action pour parvenir à ses fins (mélange de stratégies claires et de comportements réactifs).²

B. Le comportement collectif : le groupe permet à l'individu la satisfaction de son besoin d'appartenance, la socialisation, la construction de l'identité individuelle et collective. A travers le partage des normes, des valeurs et des relations qui s'y déploient, il stimule l'activité individuelle.³

¹ F ZADDEM ,Op.cit, p 24

² Ibid.

³ Ibid .p 50

PARTIE PRATIQUE

Chapitre IV

**Présentation de l'organisme
d'accueil, analyse des
données et interprétation des
résultats**

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil.**1. Historique de la SARL Ramdy :**

La SARL RAMDY Ex (SARL Laiterie DJURDJURA) a été créée le 01/01/1983.

Elle s'est spécialisée dans la production des yaourts, crèmes dessert, et les fromages frais et fondus. Le 15 octobre 2001, le groupe français DANONE s'est associé avec la laiterie DJURDJURA pour les activités yaourts, pâtes fraîches et desserts. Depuis, l'activité de la laiterie DJURDJURA s'est consacrée à la production des fromages fondus aux pâtes molles (camembert) et au lait pasteurisé.

Deux années plus tard, elle s'est implantée dans une nouvelle unité située en plein cœur de la zone d'activité TAHARACHT(Akbou) triplant, ainsi sa capacité de production en fromage fondus.

Dans le souci de répondre à une demande croissante du consommateur, la laiterie s'est équipée d'un matériel hautement performant dont une nouvelle conditionneuse de 220 portions/Minute, et une ligne complète du fromage barre.

En juin 2004, la SARL laiterie DJURDJURA a changé de raison sociale pour devenir SARL RAMDY.

Aujourd'hui, les produits laiterie DJURDJURA s'affichent sous la nouvelle dénomination « RAMDY ».

En octobre 2009, la SARL RAMDY a repris la production de yaourts et crèmes desserts.

1.1. La situation géographique :

L'entreprise la SARL RAMDY est implantée dans la zone d'activité commerciale(ZAC) d'Akbou.

La zone d'activité industrielle est un véritable carrefour économique dans la ville de la Soummam de Bejaia, de quelque 50 unités de production agroalimentaire.la SARL RAMDY est située :

- A 2 Km d'une grande agglomération d'Akbou.
- A 60 Km de chef lieu de la wilaya de Bejaia.
- A 170 Km à l'est de la capital Alger.

1.2. Infrastructure :

L'entreprise dispose d'un complexe intégré composé de deux (02) principaux départements de production 'Atelier yaourt et crème dessert, Atelier fromage'', et pour une surveillance de la qualité du produits et une protection optimale du consommateur, la SARL RAMDY s'est équipé d'un laboratoire d'autocontrôle afin d'effectuer toutes les analyses physico-chimique et microbiologique exigées.

1.3. Les équipements :

A. Production :

❖ Atelier yaourt et crème dessert :

- Poudrage : une salle de poudrage bien équipée.
- Traitement : un processus pour la production de yaourts, crèmes desserts, et brassés.
- Conditionnement : deux(02) conditionneuses de 12 000 pots/heure, une de 9 000pots/h, et une 21 600 pots/h, 5 000pots/h et deux de 7500pots/h.

❖ Atelier fromage :

- Une salle de préparation du produits, et une pour préparation des moules bien équipée.
- Deux cuissons (un pour fromage portion et l'autre pour le fromage barre).
- Trois machines de conditionnements du fromage portion. Et deux machines pour le fromage barre, une machine Banderoleuse Grandi et deux salles bien équipée pour la mise en cartons.

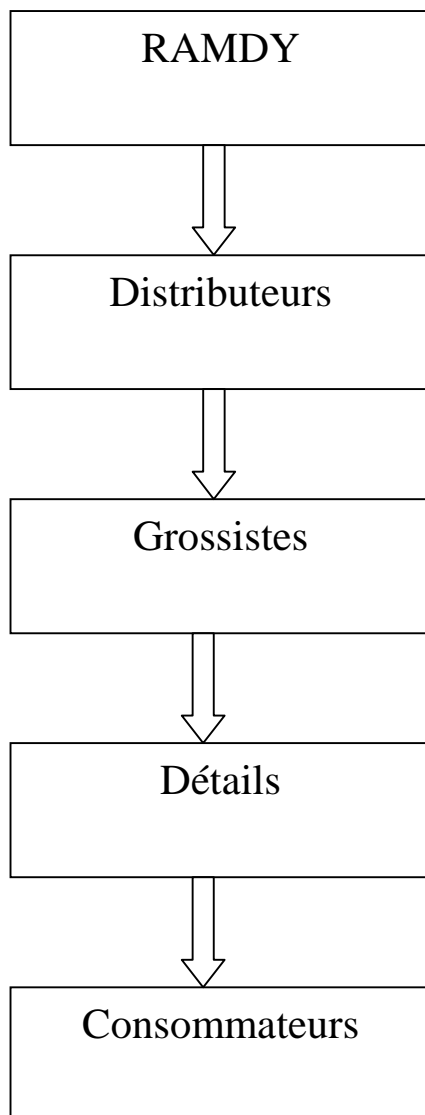
B.L'administration : Réseau de micro-ordinateur.

C.les services généraux : transpalettes, Clark, véhicules utilitaires et légers.

1.4. Les principaux produits fabriqués par l'entreprise la SARL RAMDY :

1. **Yaourt aromatisé :**(yaourt fraise, banane, pêche, fruits des bois, multi packs rouge, multi packs jaune et multi packs vanille 100grammes. Multi sens 80grs, multi sens 75grs, mono citron 80grs et mono orange 80grs).
2. **Yaourt nature :** 100grammes.
3. **Yaourt brassé aux fruits :** mono fraise, mono abricot, mono pêche et mono fruits des bois 100grammes).
4. **Crèmes desserts :**(Flan nappé, Caramel, Chocolat, Cookies et Cappuccino 90 grammes).
5. **Fromage portion :**(fromage 16ps ramdy, 08 PS ramdy, 16ps gysmo, 16 PS tartin, 08 PS tartin, 16 PS huile d'olive, 08 PS huile d'olive).
6. **Fromage barre :**(barre 1700grs, barre 900grs, barre 600grs, barre 300grs)
7. **Fromage en vrac.**
8. **Lait pasteurisé.**

1.5. Les réseaux de distribution de la SARL RAMDY :



La SARL RAMDY dispose 20 clients distributeurs répartis comme suit :

Tableau des réseaux de distribution de la SARL RAMDY :

Centre (3)	Est(11)	Ouest(6)
BEJAIA	SETIF	CHLEF
ALGER	JIJEL	AIN EDEFLA
BLIDA	ANNABA	MOSTAGANEME
	SKIKDA	SIDI BELABBES
	CONSTANTINE	ORAN
	OUMEL BOUAGHI	TLEMCEN
	MILA	
	SOUK AHRAS	
	BATNA	
	BISKRA	
	M'SILA	

2. l'organisation structurelle de la SARL RAMDY :

2.1. Direction générale : Elle est la hiérarchie suprême de l'entreprise dont les missions principales sont :

- La coordination entre les collaborateurs ;
- L'organisation des assemblées, des réunions ;
- Le contrôle et la validité des décisions soumise et proposée.

2.2. Secrétariat : Centre de réception, diffusion et rédaction de tout le courrier relatif à l'entreprise. Il sert de trait d'union entre la direction générale et les différents services de l'entreprise.

2.3. Service approvisionnement : Sa fonction principale est d'approvisionner l'entreprise en matières premières et tous les produits nécessaires à ses activités. On distingue deux catégories :

- ✓ Achats (locaux et étrangers).
- ✓ Gestion des stocks.

2.4. Service commercial : Il occupe de la commercialisation des produits finis, le suivi des états de ventes depuis la commande jusqu'à la livraison et assure aussi les encaissements.

2.5. Service finance et comptabilité : on distingue deux fonctions :

- ✓ La fonction financière : elle a pour rôle de gérer la paie des employés, les achats, tout ce qui se rapporte à la situation financière de l'entreprise.
- ✓ La comptabilité générale : se rapporte à l'enregistrement de toutes les opérations effectuées par l'entreprise, le regroupement des données recueillies afin de déterminer des résultats.

2.6. Service maintenance : Il a comme tâche de :

- ✓ Prévention des machines ;
- ✓ Réparation des machines et des équipements ;
- ✓ Rénovation et modification.

2.7. Service de production : Ce service a pour objet de fabriquer des produits et d'effectuer les commandes demandées par les clients, ou le service commercial. Ses tâches sont :

- ✓ Manager des équipes de production.
- ✓ Assurer en qualité et en quantité les commandes commerciales.
- ✓ Veiller sur l'hygiène des locaux et du personnel.
- ✓ Faire la programmation de production.
- ✓ Communiquer avec tous les départements de l'entreprise.

2.8. Service qualité et développement : Il joue un rôle important dans la SARL RAMDY, il est chargé de :

- ✓ Effectuer des analyses physicochimiques et bactériologiques sur les produits avant la mise en vente des produits finis ;
- ✓ Veiller sur le contrôle et l'amélioration de qualité des produits finis destinés à être vendus.

2.9. Service des moyens généraux : Il a pour rôle de :

- ✓ Enregistrer les matières consommables ;
- ✓ Contrôler le mouvement ENTREE/SORTIE des matières consommables ;
- ✓ Vérification des factures selon les bons de livrassions.

2.10. Présentation de département des ressources humaines :

Le département des Ressources Humaines situé à coté du service commercial. Il est composé de :

- ✓ Un DRH (Directeur des Ressources Humaines).
- ✓ Une secrétaire.

- ✓ Une psychologie industrielle.
- ✓ Un gestionnaire du personnel.

2.10.1. Définition du DRH (Direction des Ressources Humaines) :

La direction des ressources humaines a pour vocation l'ajustement des RH aux impératifs de l'entreprise ; elle s'efforce aussi par le dialogue, le conseil et la préconisation d'influer sur les objectifs de l'entreprise en mettant en valeur l'importance du capital humain. Ses tâches principales se résument à :

- ✓ La gestion des ressources humaines (entrée/sortie) des travailleurs ;
- ✓ La gestion des paies ;
- ✓ La gestion des conflits des travailleurs ;
- ✓ La prise de décision finale sur les recrutements ;
- ✓ La répartition des tâches ;

2.10.2. Le gestionnaire du personnel : ses tâches principales sont comme :

- ✓ La saisie de la paie ;
- ✓ Les bons d'entrés et de sorties.

3. Les missions principales de l'entreprise : l'entreprise à pour mission de :

3.1. Sur le plan économique :

- ✓ Satisfaction les besoins des consommateurs ;
- ✓ Avoir une part de marché importante ;
- ✓ Innover (proposer de nouveaux produits).

3.2. Sur le plan social :

- ✓ Améliorer les conditions de travail ;
- ✓ Répondre aux attentes des salariés ;
- ✓ Motiver les employés.

Section II : Analyse des données et interprétations des résultats.

1. Les caractéristiques personnelles de l'échantillon :

Tableau N°1 : Répartition de l'échantillon selon le sexe.

Sexe	Effectif	Pourcentage %
Masculin	80	88,89 %
Féminin	10	11,11%
Total	90	100%

Nous constatons d'après ce tableau que, le sexe masculin représente 88,89 % de l'échantillon, tandis que le sexe féminin représente seulement un taux de 11,11%.

Selon ces données, le sexe masculin est majoritaire. Cette répartition est due à la nature du travail accompli dans l'entreprise La SARL RAMDY, et dont certaines tâches ne peuvent être assurées que par les hommes par exemple les produits chimiques qui sont utilisés dans les ateliers de la production provoquent des maladies pour les femmes. Donc le sexe masculin à la possibilité d'exercer ce genre de travail

On constate que, le sexe féminin occupe des postes dans des services comme la DRH et service de qualité, par contre le sexe masculin travaille d'avantage dans les services de production, maintenance, où il ya la nécessité d'exercer des efforts physiques (voir le tableau des effectifs service production).

Tableau N°2 : Répartition de l'échantillon selon l'âge.

Catégorie d'âge	Effectif	Pourcentage %
[23-28]	20	22,22 %
[29-34]	38	42,22 %
[35-40]	18	20 %
plus de 41 ans	14	15,56 %
Total	90	100%

D'après les données mentionnées dans ce tableau, nous constatons que notre échantillon est réparti en quatre(04) catégories d'âge :

La catégorie d'âge la plus élevée est celle de [29-34] avec un taux de 42,22% suivi par la catégorie âgée entre [23-28] avec 22,22%, ensuite on retrouve la catégorie moyenne qui est celle de [35-40] et qui est représentée par un taux de 20% et en dernier position vient la catégorie la plus minime qui est plus de 41 ans avec un faible pourcentage de 15,56%.

La catégorie d'âge qui est entre 29 et 34 ans est la plus nombreuse, ce qui montre que l'entreprise la SARL RAMDY compte sur cette catégorie; cette dernière procure à l'entreprise non seulement leur compétence mais aussi leur dynamisme, leur motivation et surtout leur jeunesse qui joue un rôle important dans le développement de l'entreprise. Donc, c'est à travers le recrutement, par exemple, que peut être rajeunie la population d'une entreprise ou que le niveau moyen de compétence peut être ajusté.

Tableau N°3 : Répartition de l'échantillon selon la situation matrimoniale.

Situation matrimoniale	Effectif	Pourcentage %
Célibataire	43	47,78%
Marié(e)	41	45,55%
Divorcé(e)	6	6,67%
Total	90	100%

Selon les informations recueillies, on constate que la plus part de nos enquêtés sont célibataires qui représenté par un taux de 47,78%, suivi des mariés avec un pourcentage de 45,55%, et en dernier lieu, aux divorcés avec un faible taux de 6,67%.

On remarque dans ce tableau, une forte présence des célibataires, suivi par la catégorie des mariés, et une faible présence de ceux qui sont divorcés. Cela s'explique par le fait que les célibataires renvoie plus aux jeunes, ça veut dire qu'il ya une certaines stabilité de l'emploi dans cette entreprise. Donc, la catégorie âgée entre 29 et 34 ans est la plus nombreuse, ce qui montre que l'entreprise la SARL RAMDY compte sur cette catégorie; cette dernière procure à l'entreprise non

seulement leur compétence mais aussi leur dynamisme, leur motivation et surtout leur jeunesse qui joue un rôle important dans le développement de l'entreprise.

Tableau N°4 : Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.

Niveau d'instruction	Effectif	Pourcentage %
Moyen	17	18,89%
Secondaire	30	33,33%
Universitaire	43	47,78%
Total	90	100%

Ce tableau nous montre que, le niveau d'étude des enquêtés est élevé puisque la plus part, ont un niveau d'instruction universitaire avec un pourcentage de 47,78%, tandis que 33,33% des enquêtés ont un niveau secondaire, et enfin, une faible présence des enquêtés par un taux de 18,89% qui ont un niveau moyen.

D'après les données de ce tableau, ce taux élevé de la représentativité de la catégorie universitaire, et interprété par la nature dû aux exigences des postes au sein de l'entreprise, qui exigent des niveaux supérieurs de qualification, et particulièrement un niveau d'instruction élevé pour assurer les fonctions. Cela explique que l'évolution technologique ainsi que, la compétitivité sur le marché de travail nécessite des connaissances dans le but d'enrichir leurs potentiels.

Tableau N°5 : Répartition des salariés selon la catégorie Socioprofessionnelle (CSP) :

CSP	Effectif	Pourcentage %
Cadres dirigeant	14	15,56%
Cadres moyen	5	5,55%
Agents de maîtrise	71	78,89%
Total	90	100%

Le tableau ci-dessus, indique une forte présence de 78,89% des agents de maîtrise, ensuite la catégorie des cadres dirigeant avec un taux de 15,56% et en

dernier position on trouve une faible présence des cadres moyens avec un taux de 5,55%.

Cette résultat est justifier par une grande responsabilité qui assumée par les agents de maitrises, cela explique que cette catégorie revient à la nature du travail de l'entreprise qui est la production.

Tableau N°6 : Répartition des salariés selon leurs anciennetés.

Ancienneté	Effectif	Pourcentage %
Moins de 5 ans	38	42,22%
[5-10] ans	34	37,78%
[11-15] ans	11	12,22%
[16-20] ans	3	3,33%
21 ans et plus	4	4,45%
Total	90	100%

D'après ces données, on relève une forte présence ayant une ancienneté moins de 5 ans avec un taux de 42,22% dans leurs travail, suivie par 37,78% de ce qui ont entre [5-10] ans, tandis que la catégorie qui ont entre [11-15] ans représente un taux de 12,22%; et une faible présence de ceux qui ont une ancienneté variant entre 21 ans et plus avec un taux de 4,45% et ceux qui ont entre [16 et 20] ans avec un taux de 3,33 %.

On remarque que, les enquêtés qui ont une ancienneté de moins de 5ans sont les plus représentés ; cela peut explique par le fait que l'entreprise la SARL RAMDY à encouragé ces cinq dernières années le recrutement de nouveaux employés et surtout les jeunes afin de porter les idées nouvelles aux stratégies de l'entreprise.

Tableau N°7 : Répartition des enquêtés selon les services des postes occupés.

Poste occupé	Effectif	Pourcentage %
Production	26	28,89%
Qualité	7	7,78%
Approvisionnement	11	12,22%
Tech et Maintenance	15	16,67%
Marketing et Com	12	13,33%
Finance et comptabilité	5	5,56%
DRH	4	4,44%
DIR	10	11,11%
Total	90	100%

On constate d'après ce tableau que, les enquêtés occupent des postes différents avec des effectifs variés : Production 28,89%, Technique et Maintenance 16,67%, Marketing et Commerce 13,33%, Approvisionnement 12,22%, DIR 11,11% Qualité 7,78%, Finance et comptabilité 5,56%, et en fin DRH 4,44%.

On déduit d'après les données mentionnées que, nos enquêtés de l'entreprise SARL RAMDY touchent tous les services dans les différents postes.

2. Analyse et interprétation des données :

2.1. La première hypothèse : «L'existence d'un biais technologique spécifique aux NTIC influe sur les compétences au sein de l'entreprise RAMDY. »

Tableau N° 08 : Relation entre la signification des NTIC et le niveau d'instruction.

La signification des NTIC Niveau d'instruction	Nouveau statut	Meilleure considération	Moyenne de traitement d'information	Total
Moyen	11 64,70%	03 17,65%	03 17,65%	17 100%
Secondaire	03 10%	15 50%	12 40%	30 100%
Universitaire	02 2,74%	43 58,90%	28 38,36%	73* 100%
Total	16 13,33%	61 50,83%	43 35,84%	120* 100%

Plusieurs réponses : 30.

D'après les données recueillies auprès de nos enquêtés, nous relevons un taux élevé soit **50,83%** concernant la signification des NTIC est comme une meilleure considération professionnelle, contre un taux de **35,84%** pour ceux qui pensent que les NTIC est un moyen de traitement de l'information, et enfin un faible pourcentage de **13,33%** qui ont répondu que les NTIC est un nouveau statut.

Selon les données de tableau ci-dessus, nous remarquons que la majorité de nos enquêtés nous ont répondu que la signification des NTIC est une Meilleure considération professionnelle avec un taux de **50,83%** ; dont les universitaires ont

un taux de 58,90%, et un taux de 50% pour le niveau secondaire, tandis qu'un taux de 17,65% pour le niveau moyen, et en autres, les NTIC sont considérer comme un moyen de traitement de l'information avec un taux de **35,84%**,chez les universitaires reprisent un taux de 38,36% , les secondaires 40% et un taux de 17,65% pour les niveau moyens, et enfin ; un taux de **13,33%** des enquêtées ont considéré les NTIC comme un nouveau statut, dont les niveau d'instruction sont représentés avec des taux : le niveau moyen 64,70%, les secondaires 10% et les universitaires 2,74%.

Suite aux données mentionnées dans le tableau ci-dessus, nous pouvons dire que la signification des NTIC est comme une meilleure considération professionnelle selon le niveau d'instruction universitaire qui représente avec un taux de 58,90%, puis les moyens avec un taux de 50% ont dit que les NTIC est aussi comme une meilleure considération professionnelle, Cependant, pour les secondaires qui ont considère les NTIC comme un nouveau statut avec un taux de 64,70%.

Donc d'après ce tableau, en déduit que les NTIC se représentent au sien de l'entreprise SARL RAMDY comme une Meilleure considération professionnelle est un Moyen de traitement de l'information ; et cela explique que les NTIC ont un effet positif sur l'organisation du travail qui ce réalise par les cadres et les agents de maitrises, dont la plupart sont des universitaires.

Tableau N° 09 : Relation entre la disponibilité des NTIC et l'ancienneté.

La disponibilité des NTIC. l'ancienneté.	Oui	Non	Total
Moins de 5 ans	33 86,84%	5 13,16%	38 100%
Entre 5 et 10 ans	33 97,06%	1 2,94%	34 100%
Entre 11 et 15 ans	9 81,82%	2 18,18%	11 100%
Entre 16 et 20 ans	3 100%	0 0%	3 100%
21 ans et plus	3 75%	1 25%	4 100%
Total	81 90%	09 10%	90 100%

D'après les données inscrites dans ce tableau, on constate que la majorité des enquêtés ayant répondu par oui à notre question qui sont représentés par un pourcentage de **90%**, contre un pourcentage de **10%** qui ont répondu par non.

Donc, pour ceux qui nous ont répondu par oui, tout d'abord, on retrouve ce qui ont une expérience entre 16 et 20 ans avec un taux de 100% et entre 5 et 10 ans avec un taux de 97,06% suite d'un taux de 86,84% pour ceux qui ont moins de 5 ans, entre 11 et 15 ans représentent un taux de 81,82%, en dernière position, on retrouve un taux de 75% de ceux qui ont 21 ans et plus; par contre, ceux qui nous ont répondu par non, on retrouve en premier lieu, la catégorie qui est de 21 ans et plus ont un taux de 25% et entre 11 et 15 ans ont un taux de 18,18%, suivi des catégories : moins de 5 ans

ans avec un taux de 13,16% suite d'un taux de 2,94% de ceux qui ont entre 5ans et 10 ans, enfin la catégorie qui est entre 16 et 20 ans avec un pourcentage de 0%.

A partir de ces données, nous pouvons dire que, la grande majorité des enquêtés ayant une expérience entre 16 et 20 ans ont confirmé la disposition des NTIC au sien de l'entreprise SARL RAMDY à 100% ; et cela explique que le travail de cette majorités se base sur les NTIC, et d'autres enquêtées ont infirmé la disposition des nouvelles technologies puisque l'exécution de leurs taches ne se demande pas la présence des NTIC.

Tableau N° 10 : Relation entre l'indispensabilité des NTIC et la catégorie socioprofessionnelle.

L'indispensabilité des NTIC Catégorie SP	Oui	Non	Total
Cadres dirigeants	14 100%	00 0%	14 100%
Cadres moyen	05 100%	00 0%	05 100%
Agents de maitrise	59 83,10%	12 16,90%	71 100%
Total	78 86,67%	12 13,33%	90 100%

D'après les données de ce tableau, on constate que la majorité des enquêtés ont confirmé que la correspondance de l'indisponibilité des NTIC dans l'entreprise avec un taux de **86,67%**, contre un taux de **13,33%** de ceux qui ont répondu par non.

A travers ce tableau, ont arrive au résultat de la disposition des NTIC dans l'entreprise, qui veut dire ceux qui ont répondu par oui avec un taux de **86,67%** , on retrouve en premier lieu, la catégorie des cadres dirigeants et les cadres moyens qui sont représentés par un taux de 100%, suivi de la catégorie des agents de maitrise dont le chiffre est 83,10%, En revanche, pour nos enquêtés qui ont répondu par non à notre question concernant la disposition des NTIC dans l'entreprise, on retrouve seulement la catégorie des agents de maitrise avec un pourcentage de 16,90%.

A partir de ces données, nous pouvons dire que la majorité de nos enquêtés ayant répondu par oui applique la Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication(NTIC) sur la catégorie des cadres dirigeants et les cadres moyens dans le but est de développer les connaissances en matière de développement technologique dont les compétences des employées sont essentielles pour l'organisation du travail au sein de l'entreprise.

Donc les NTIC pour la SARL RAMDY sont un outil indispensable dans la réalisation des opérations et l'amélioration des compétences dans l'entreprise.

Tableau N° 11 : Relation entre la satisfaction des enquêtés par l'intégration des NTIC et la catégorie socioprofessionnelle.

Satisfaction CSP	Oui	Non	Total
Cadres dirigeants	14 100%	00 0%	14 100%
Cadres moyens	05 71,43%	02 28,57%	07 100%
Agents de maitrise	57 82,61%	12 17,39%	69 100%
Total	76 84,44%	14 15,56%	90 100%

En analysant ce tableau, nous constatons que **84,44%** de notre échantillon ont répondu par oui, contre un taux de **15,56%** ont répondu par non.

Pour ceux qui ont répondu par oui, on retrouve la catégorie des sont des cadres dirigeants qui confirmé à 100% leurs satisfaction, suivi d'un taux de 82,61% sont des agents de maitrise, et en dernier position on retrouve 71,43% sont des cadres moyens; tandis que **15,56%** ayant répondu par non, dont 28,57% de la catégorie des cadres moyens, tandis que 17,39% sont des agents de maitrises et enfin 0% pour les cadres dirigeants.

Donc, on constate que la totalité des cadres dirigeants, suivi de la majorité des agents de maitrise et les cadres moyens sont satisfaits de l'intégration des NTIC dans leur travail, en les aidants dans leurs tâches ; par contre une minorité sont pas satisfaits ; a partir de la, on peut dire que ces nouvelles technologies jouent un rôle important au sein de l'entreprise la SARL RAMDY.

Mélissa SAADOUN ajoute ; pour que l'entreprise soit compétitif, il faut instaurer un haut niveau de satisfaction à ses clients, ses actionnaires et ses employés .des employés satisfaits acceptent de travailler autrement, mieux, plus vite et avec économie de moyens pour fournir des produits et des services qui satisfassent les clients. ¹

¹ Mélissa SAADOUN, Avec le temps, Op.cit, p 153.

Tableau N° 12: Relation entre la réalisation des gains du temps et l'effet des NTIC sur les taches au sein de l'entreprise.

Réalisation des gains du temps Les effets des NTIC	Oui	Non	Total
Facile	7 14,28%	42 85,72%	49 100%
Moyenne	8 28,57%	20 71,43%	28 100%
Difficile	6 85,72%	1 14,28%	7 100%
Compliqué	5 83,33%	1 16,67%	6 100%
Total	26 28,89%	64 71,11%	90 100%

D'après ce tableau, on observe que la plupart des enquêtés ayant répondu par non que le temps requis pour la réalisation d'une tâche avant et après l'utilisation des NTIC n'est pas le même avec un taux très élevé de **71,11%**, contre, un taux de **28,89%** pour ceux qui ont répondu par oui, qui veut dire, le temps requis pour la réalisation d'une tâche avant et après l'utilisation des NTIC est le même.

Donc, pour ceux qui ont répondu par non que le temps requise n'est pas le même avec un taux de **71,11%**, en retrouve en premier lieu, l'effet des NTIC rend les taches facile avec un taux de 85,72%, suivi d'un taux de 71,43% de ceux qui ont dit que l'effet des NTIC est moyen, tandis qu'un taux de 16,67% pour ceux qui ont

mentionnés compliqué, enfin, un taux de 14,28% pour ceux qui cité difficile, contrairement,

Pour ceux qui ont répondu par oui que le temps requise est le même avec un taux de **28,89%**, dont leurs effets est ordonner avec les pourcentages suivants : difficile 85,72%, compliqué 83,33%, moyen 28,57%, et enfin facile 14,28%

Or, on déduire d'après ces données que, la majorité des enquêtés ont l'usage des NTIC qui assure la réalisation des gains du temps au sein de l'entreprise se rend compte de l'utilisation des NTIC qui permet de leur faciliter les tâches. Cela explique que les NTIC ont une influence considérable sur tous les angles d'activité de l'entreprise, notamment la capacité à réduire un bon nombre d'obstacle classique ; et elle permet de diffusé, partager, utiliser l'information par l'ensemble des membres de l'organisation dans un temps rapide.

Au quotidien, les NTIC permettent de capitaliser l'information, de contracter le temps, de faciliter la communication, la coordination et la coopération au sein des équipes et d'améliorer la qualité des processus de travail.¹

¹ MéliSSa SAADOUN, Avec le temps, Op.cit, p 154.

Tableau N° 13 : Relation entre l'usage des NTIC et la réalisation des gains de productivité et la catégorie socioprofessionnelle (CSP).

La réalisation des gains de productivité. CSP	Oui	Non	Total
Cadre dirigeant	14 100%	0 0%	14 100%
Cadre moyen	0 0%	5 100%	05 100%
Agent de maîtrise	63 88,73%	8 11,27%	71 100%
Total	77 85,56%	13 14,44%	90 100%

Dans ce tableau en remarque que, la majorité a répondu par oui avec un pourcentage de **85,56 %**, et un pourcentage de **14,44%** pour ce qui ont répondu par non.

Donc, pour ceux qui ont répondu par oui, on trouve tout d'abord les cadres dirigeants qui ont un taux de 100%, suivi des agents de maîtrise avec un pourcentage de 88,73%, et après un taux de 0% pour les cadres moyens ;par contre, ceux qui nous ont répondu par non, on retrouve en premier lieu, les cadres moyens avec 100% ensuite les agents de maîtrise avec un taux de 11,27%,enfin, on a les cadres dirigeants avec un taux de 0%.

Donc d'après ces donnés, en constate que la totalité des cadres dirigeants enquêtés, et la majorité des agents de maîtrises, ont disent que l'usage des NTIC assure la réalisation des gains de productivité pour l'entreprise, ces nouvelles formes

d'organisation ont des implications sur le mangement, d'ont elles permettent d'accroître la productivité et de réduire les couts et frais généraux.¹

Tableau N° 14: Relation entre l'ancienneté et l'accès à l'internet.

L'accès à l'internet l'ancienneté	Oui	Non	Total
Moins de 5 ans	38 100%	00 00%	38 100%
Entre 5 et 10 ans	34 100%	00 00%	34 100%
Entre 11 et 15 ans	11 100%	00 00%	11 100%
Entre 16 et 20 ans	3 100%	00 00%	3 100%
21 ans et plus	4 100%	00 00%	4 100%
Total	90 100%	00 0%	90 100 %

Les résultats de l'enquête montrent que les enquêtés de notre échantillon ont répondu par oui à **100%** pour l'accès à l'internet.

D'après ces données, on comprend que tous les enquêtés ont accès à l'internet, vu que ce pourcentage élevé, l'internet permet de répondre à la rapidité de l'échange des informations nécessaires à l'exécution des taches, qui nécessite un accès considérable et favorable à l'internet.

¹ MéliSSa SAADOUN, *avec le temps*, p 107

Tableau N°15 : Relation entre l'application la plus utilisable et la catégorie socioprofessionnelle.

Les applications CSP	Intranet	Extranet	Internet	Total
Cadre Dirigent	03 21,43%	04 28,57%	07 50%	14 100%
Cadre Moyen	02 40%	00 00%	03 60%	05 100%
Agent de maitrise	06 8,45%	00 00%	65 91,55%	71 100%
Total	11 12,22%	04 4,45%	75 83,33%	90 100%

D'après les données qu'on a recueillies sur le terrain, nous déduisant que la grande majorité des enquêtés avec **83,33%** disent que l'application la plus utilisable est l'internet, tandis que l'intranet occupe **12,22%**, cependant, un faible taux de **4,45%** ont répondu que l'application la plus utilisable est bien que l'extranet.

Donc, Suivant les données de ce tableaux, l'application la plus utilisable au sein de l'entreprise, reprisent un taux de **83,33 %** pour ceux qui ont utilise l'internet, dont les agents de maitrise ont un taux de 91,55% les cadres moyen ont un taux de 60%, les cadres dirigeant ont 50%, contre, un taux de **12,22%** pour ceux qui ont

utilisent l'intranet, avec des pourcentages déferents : cadres moyen 40%, les cadres dirigeants 21,43 %, agents de maîtrise 8,45%, et en dernier position, un taux de **4,45** % de ceux qui ont utilisé l'application d'extranet qui sont les cadres dirigeants qui sont représentés avec un taux de 28,57% et concernant les cadres moyens et les agents de maîtrises ont 0%.

Cela explique que l'internet est l'application la plus utilisable au sein de l'entreprise RAMDY parce que il est un moyen de communication qui permet de trouver des moyens rapides d'accès et de distribution de l'information, et de nouveaux moyens de mener des affaires, ceci à temps réel et à moindre coût.

Ajutant que **Mélissa SAADOUN** à considérer l'internet comme un aspect qui permet de connecter les entreprises entre elles ou avec leurs clients, sans contraintes de temps et d'espace. Les clients peuvent se connecter aux entreprises pour rassembler des informations, évaluer des produits, passer des commandes et obtenir une assistance technique, par exemple. Cette façon de faire permet d'éliminer les détaillants et d'autres intermédiaires intervenant sur les circuits commerciaux.¹

¹ Mélissa SAADOUN, Technologies de l'information et management, Op.cit, p 69.

Tableau N° 16 : Relation entre l'utilisation des moyens de communication et le cadre de leurs utilisations.

Les moyens de communication le cadre	Téléphone fixe	Téléphone portable	Fax	Tous ces moyens	Total
Personnel	00 00%	12 100%	00 00%	00 00%	12 100%
Professionnel	39 62,90%	13 20,97%	10 16,12%	00 00%	62* 100%
Les deux	00 00%	57 58,76%	00 00%	40 41,24%	97* 100%
Total	39 22,81%	82 47,95%	10 5,85%	40 23,39%	171* 100%

*Plusieurs réponses : 81.

D'après les données de terrain, on constate que les moyens de communication utilisée sont comme suit : en premier lieu, on trouve **47,95 %** de ceux qui ont utilisé le téléphone portable, en deuxième lieu on trouve un taux de **23,39%** de ce qui ont utilise tous ces moyens, et en troisième position **22,81%** ont répondu que le téléphone fixe est le moyen le plus utilisable, et enfin **5,85%** utilisent le faxe.

Donc en cela on constate que la majorité des enquêtées qui utilise le téléphone portable avec un taux de **47,95%**, en premier lieu, un taux de 100% les utilise dans le cadre personnel, tandis qu'un pourcentage de 58,76% les utilise dans les deux

cadres personnelle et professionnel, cependant, pour le cadre professionnel ont cité un taux de 20,97%, en deuxième lieu, les enquêtés qui utilisent tous les moyens de communication avec un taux **23,39%** ; donc, pour ce qui ont utilisé ces moyens dans les deux cadres au même temps sont représentés avec un pourcentage de 41,24%, et dans le cadre personnel et le cadre professionnel sont représentés avec un même taux de 0%, en troisième lieu, pour ce qui utilise le téléphone fixe dont le taux est **22,81 %** ; leur utilisation dans le cadre professionnel est citée avec un taux de 62,90%, tandis qu'un même taux de 0% pour le cadre personnel ainsi que les deux cadres, et en dernière position, l'utilisation du fax qui est représentée avec un faible taux de **5,85%** ; dont l'usage du fax représente un taux de 16,12% dans le cadre professionnel, et enfin, un même taux de 0% dans le cadre personnel ainsi que dans les deux cadres personnel et professionnel.

Selon les données mentionnées dans ce tableau, on comprend que la totalité de nos enquêtés utilise le téléphone portable dans le cadre personnel, contrairement aux enquêtés qui utilisent le téléphone fixe dans le cadre professionnel. Puisque c'est le moyen le plus adapté pour leur travail dont il assure une meilleure communication interne et externe et une bonne circulation des informations au sein de l'entreprise.

Tableau N° 17 : Relation entre l'utilisation des outils de communication et dans quel cadre sont utilisés.

Les outils de communication Cadre d'utilisation	E-mail	Facebook	Twitter	Messenger	Skype	Viber	WhatsApp	Total
personnel	01 8,33%	03 25%	01 8,33%	02 16,67%	01 8,33%	02 16,67%	02 16,67%	12 100%
professionnel	08 42,11%	02 10,53%	01 5,26%	02 10,53%	01 5,26%	02 10,53%	03 15,78%	19 100%
les deux	68 40,72%	36 21,56%	04 2,40%	24 14,38%	10 5,98%	22 13,17%	03 1,79%	167* 100%
Total	77* 38,89%	41* 20,70%	06 3,03%	28* 14,14%	12 6,06%	26 13,13%	08 4,04%	198* 100 %

*Plusieurs réponses : 108.

Conformément aux données mentionnées dans ce tableau, concernant les outils de communication utilisés dans le travail des enquêtées qui sont représentés avec les taux suivants : E-mail **38,89%**, facebook **20,70%**, Messenger **14,14%**, Viber **13,13%**, Skype **6,06%**, WhatsApp **4,04%**, enfin, twitter **3,03%**.

Donc nous remarquons un taux élevé pour l'email ; dont les utilisateurs de ce dernier est mis dans le cadre professionnel avec un taux de 42,11%, et l'utilisation dans les deux cadres avec un taux de 40,72%, tandis que le cadre personnel est représenté avec un taux de 8,33%, et en deuxième lieu on a les utilisateurs de Facebook ; dont leur utilisation dans le cadre personnel représente un taux de 25%, et un taux de 21,56% dans les deux cadres personnel et professionnel, enfin, 10,53% dans le cadre professionnel, et en troisième position pour ceux qui utilisent le Messenger ; dont un pourcentage de 16,67% pour ce qu'ils utilisent dans le cadre personnel, dans les deux cadres avec un pourcentage de 14,38%, ainsi qu'un pourcentage de 10,53%, pour ceux qui utilisent dans le cadre professionnel, et pour les utilisateurs de Viber ; leur usage est mis dans le cadre personnel avec un taux de 16,67%, tandis qu'un taux de 13,17% dans les deux cadres, et un taux de 10,53% dans le cadre professionnel, contrairement à Skype ; dont leur utilisation est citée dans le cadre personnel le taux est 8,33%, dans les deux cadres le taux est 5,98%, et presque le même taux pour le cadre professionnel qui est 5,26%, suit pour WhatsApp ; leur usage dans le cadre personnel représente un taux de 16,67%, dans le cadre professionnel le taux est 15,78%, tandis que leur usage dans les deux cadres représente un taux de 1,795% enfin pour Twitter ; leur usage est mis dans les différents cadres comme suit : le cadre personnel 8,33%, le cadre professionnel 5,26%, et enfin, les deux cadres les deux cadres 2,40%.

Après avoir les résultats obtenus dans ce tableau, on comprend que l'E-mail est le moyen le plus adapté pour le travail dans le cadre professionnel. Dont il facilite la transmission des documents car, c'est un moyen rapide et moins cher ; il suffit

d'avoir accès à l'internet ; il peut aussi réduire les détails des réalisations des actes administratives, contrairement aux d'autres outils de communication qui représentent un pourcentage minoritaire dont leur utilisation est mit beaucoup plus dans le cadre personnel. Et cela explique que les enquêtées utilisent ces moyens de communication dans le but de bien mener des affaires de l'entreprise SARL RAMDY.

Tableau N° 18: Relation entre la disposition du site web et CSP.

Disposition du site web CSP	Oui	Non	Total
Cadre dirigeant	14 100%	0 100%	14 100%
Cadre moyen	3 60%	2 40%	05 100%
Agent de maitrise	62 87,33%	9 12,67%	71 100%
Total	79 87,78%	11 12,22%	90 100%

Selon les informations recueillies, on remarque une grande majorité de notre échantillon d'étude qui dit que l'entreprise SARL RAMDY dispose d'un site web avec un pourcentage de **87,78 %**, contre **12,22%** qui confirme le contraire.

D'après les données cité dans ce tableau, on retrouve que les cadres dirigeants confirme leur disposition avec un taux de 100%,les agents de maitrise avec un taux de 87,33%, et un taux de 60% pour les cadres moyens, et pour ceux qui ont affirmées la disposition d'un site web relatif à l'entreprise, la majorité sont des

cadres moyens est cela avec un taux de 40%, et un taux de 12,67% des agents de maîtrise.

Conformément aux résultats obtenus dans ce tableau nous remarquons que la majorité de nos enquêtés, comme les cadres dirigeants et les agents de maîtrise ont confirmé la disposition d'un site web propre à l'entreprise, puisque il permet l'accès à l'information et échange de méthode et stratégie de travail ainsi elle facilite à chacun des personnes inscrit la consultation de leur propre compte comme espace personnel sur le site.

Le site web dans l'entreprise la SARL RAMDY, est d'une place primordiale ainsi pour ces multiples fonctions, on peut citer par exemple : la présentation de l'entreprise (donner une bonne image pour l'entreprise) ; facilite la communication ; faire la publicité et faire savoir à leur client ces nouveaux produits.

Ainsi que **Mélissa SAADOUN** à citer que, le site est à la fois une vitrine d'exposition mais également un œil sur le trafic et une oreille sur les réactions et les commentaires des visiteurs.¹

¹ Mélissa SAADOUN, Technologies de l'information et management, Op.cit, p 71.

Tableau N° 19: Répartition de l'échantillon selon l'objectif de l'utilisation d'internet.

L'objectif de l'utilisation d'internet	Effectif	Pourcentage %
Diffusion de l'information sur l'entreprise et ses offres de services	61	23,01%
Service à la clientèle	47	17,74%
Transactions commerciales sur le NET (achat et/ou vent)	57	21,51%
Communication et transferts des données	52	19,62%
Recherche d'information (veille)	46	17,36%
Autre	02	0,76%
Total	265*	100 %

*Plusieurs réponses : 175.

Suivant ces données sur le tableau, nous déduisant qu'un taux de 23,01 % de ceux qui ont répondu que l'utilisation d'internet est pour objectif de diffusion de l'information sur l'entreprise et ses offres de services, et d'autres disent que leurs objectifs est pour les transactions commerciales sur le NET (achat et/ou vent) avec un pourcentage de 21,51%, tandis que 19,62 % des enquêtés ont préféré que l'internet est pour but de Communication et transferts des données, suivi ceux qui ont déclaré que l'internet est met pour les services à la clientèle et la recherche d'information(veille) dont les chiffres sont approximatifs 17,74% et 17,36%,et enfin un faible taux de 0,76% pour ceux qui ont met d'autres propositions citons : l'internet a pour fin de facilité les taches au sien de l'entreprise.

A partir de ces données, nous pouvons dire que la majorité des enquêtés estiment que l'objectif de l'internet est la diffusion de l'information sur l'entreprise et ses offres de services, ainsi pour but de transactions commerciales sur le NET (achat et/ou vent), et bien d'autres, ont dit que l'internet est met pour la communication et transferts des données, et presque le même taux pour service à la clientèle et Recherche d'information (veille).

2.2. La deuxième hypothèse : « l'existence d'une influence directe dans l'application des compétences sur le comportement organisationnel des travailleurs. »

Tableau N° 20 : Relation entre la signification de la gestion des compétences et le niveau d'instruction.

La signification de la gestion Niveau d'instruction	Nouveau statut	Meilleure considération	Augmentation du salaire	Casser la monotonie	Total
Moyen	12 70,59%	03 17,65%	01 5,88%	01 5,88%	17 100%
Secondaire	07 18,92%	08 21,62%	19 51,35%	03 8,11%	37* 100%
Universitaire	02 2,60%	62 80,52%	09 11,69%	04 5,19%	77* 100%
Total	21 16,03%	73 55,73%	29 22,14%	8 6,10%	131* 100%

*Plusieurs réponses : 41

Selon les pourcentages représentés dans ce tableau, on constate que la signification de la gestion des compétences est comme suit: une meilleure considération professionnelle avec un taux de **55,73%**, augmentation du salaire et ses effets avec un taux de **22,14%**, suivi d'un nouveau statut qui représenté d'un taux de **16,03%**, et enfin, casser la monotonie avec un faible taux de **6,10%**.

D'après les données précédentes, on constate que la signification de la gestion des compétences est répartir comme suit :en premier proposition, « une meilleure considération professionnelle » dont les enquêtés ayant le niveau d'instruction universitaire ont répondu avec un taux de 80,52%, pour les secondaires le taux est 21, 62%, et un taux de 17,65% pour ce qui ont un niveau moyen, en deuxième proposition, «augmentation de salaire et ses effets », selon les secondaires ont un taux 51,35%, suivi des universitaires avec un taux de 11,69%, et le niveau d'instruction moyen a un taux de 5,88%,en troisième proposition « nouveau statut » dont, un taux de70,59% pour le niveau moyen, tandis que 18,92% pour les secondaires, et un taux de 2,60% pour les universitaires, et en dernier proposition, pour ceux qui ont dit que la gestion des compétences est pour « casser la monotonie »; et c'elle la reprisent avec un faible taux de réponses dont la majorité sont : les secondaires 8,11% ; les moyens 5,88% et enfin, les universitaires avec un taux de 5,19%.

Concernant toutes ces significations on déduit que la majorité des enquêtés ont confirmé que la gestion des compétences, est une meilleure considération professionnelle au sein de l'entreprise la SARL RAMDY.

Claude Lévy-Leboyer considère que « le concept de compétence est donc associé à l'analyse des activités professionnelles et à l'inventaire de ce qui est nécessaire pour bien mener les missions qu'elles impliquent ». ¹

¹ Claude Lévy-LEBOYER, Op.cit, p 30.

Tableau N° 21: Relation entre l'indispensabilité de la gestion des compétences et la catégorie socioprofessionnelle.

L'indispensabilité de la gestion des compétences CSP	Oui	Non	Total
Cadre dirigeant	14 100%	00 100%	14 100%
Cadre moyen	04 80%	01 20%	05 100%
Agent de maîtrise	64 90,14%	07 9,86%	71 100%
Total	82 91,11%	08 8,89%	90 100%

Suite aux données mentionnées dans ce tableau ci-dessus, nous constatons que la grande majorité avec un taux très élevé de **91,11%** ont répondu par oui, contre un faible taux de **8,89%** ont répondu par non.

Pour la correspondance de l'indispensabilité de la gestion des compétences dans leur vie professionnelle au sein de l'entreprise, on retrouve une très grande partie des enquêtés à savoir **91,11%**, dont, 100% sont des cadres dirigeants, un taux de 90,14% sont des agents de maîtrise, et un pourcentage de 80% pour les cadres moyens ; par contre **8,89%** confirme que la gestion des compétences n'est pas indispensable dans la vie professionnelle des salariés, parmi, les cadres moyens avec un taux de 20%, et un taux bas de 9,86% pour les agents de maîtrise.

On déduit que l'indispensabilité de la gestion des compétences représente une priorité qui implique non seulement de savoir identifier les compétences clés, mais

aussi d'être capable de prévoir celles qui vont devenir centrales, donc l'objectif principal de toute entreprise et d'assurer leur fonctionnement, et le développement de ses ressources humaines. Alors que pour être compétitive, l'entreprise SARL RAMDY doit s'assurer quelle aura les RH nécessaires en qualité et en quantité pour atteindre ses objectifs.

Tableau N° 22: Relation entre les types des compétences et la CSP.

Les types des compétences. CSP	Individuelle	Collective	Les deux	Total
Cadre Dirigent	04 28,57%	01 7,14%	09 64,29%	14 100%
Cadre Moyen	02 40%	01 20%	02 40%	5 100%
Agent de maîtrise	03 4,23%	03 4,23%	65 91,54%	71 100%
Total	9 10%	5 5,56%	76 84,44%	90 100%

Les résultats de ce tableau, nous indiquent que **84,44%** de notre échantillon pensent que les types des compétences sont présents au sein de l'entreprise, par contre, la compétence individuelle avec un pourcentage de **10%**, or la compétence collective est représentée avec un taux de **5,56%**.

Ce tableau, illustre que **84,44%** des enquêtés estiment que les deux types des compétences se présentent au sein de l'entreprise ;dont les agents de maîtrise ont un taux très élevé de 91,54%, les cadres dirigeants représentant un taux de 64,29%, et

les cadres moyens occupent que 40%, en d'autre, ont mentionné que les compétences sont individuelles avec un taux de 10% ; parmi, les cadres moyens ont un pourcentage de 40%, les cadres dirigeants ont 28,57%, et enfin, les agents de maîtrise ont un taux de 4,23%, par contre, un faible pourcentage de 5,56% pour les enquêtés qui ont dit que les compétences sont collectives, dont, les cadres moyens occupent un taux de 20% ,suivi d'un taux de 7,14% pour les, cadres dirigeants, et enfin, les agents de maîtrise qui représentent avec un pourcentage 4,23%.

Donc, les deux types des compétences ont un pourcentage très élevé, parce qu'il y'a beaucoup des enquêtés qui ont choisi que la représentation des compétences sont individuelles et collective à la fois au sein de l'entreprise la SARL RAMDY, Car chaque tache est liée a d'autres taches. Donc la gestion des compétences individuelles représente un aspect clé de la gestion des ressources humaines- elles-mêmes étant un aspect prioritaire de la gestion des organisations.

Comme l'affirme clairement **P. Herriot ET C. Pemberton**, « La survie des organisation dépend de leur capacité à crée des connaissances et à les utiliser, ce qui ne peut être fait que grâce aux individus. Parce que seuls les individus sont capables de prévoir l'avenir et de le créer. Une organisation ne gère pas ses ressources humaines ; elle est ce que sont ses ressources humaines.»¹

¹Claude Lévy-LEBOYER, Op.cit, p 152.

Tableau N°23: Répartition de l'échantillon selon L'influence de la gestion des compétences sur le rendement.

L'influence de la gestion des compétences sur le rendement.	Effectif	Pourcentage %
Oui	77	85,56%
Non	13	14,44%
Total	90	100 %

Nous remarquons que 85,56% de l'échantillon questionnés trouvent que la gestion des compétences influe sur le rendement contre 14,44% qui disent le contraire.

Ce tableau nous montre qu'un grand pourcentage confirme que la gestion des compétences influe sur le rendement de l'entreprise, dont certains nous a répondu que l'absence d'une compétence engendre des pertes de temps dans tout les services surtout dans les services de production et cela influe négativement sur le rendement ; donc on peut expliquer que l'entreprise exige un potentiel humain qualifié qui rend à l'entreprise un développement et la réussite dans ses projets.

Tableau N° 24 : Relation entre la nécessité de la gestion des compétences pour le développement des connaissances professionnelles et l'ancienneté.

La nécessité de la gestion des compétences l'ancienneté	Oui	Non	Total
Moins de 5 ans	34 89,47%	4 10,53%	38 100%
Entre 5 et 10 ans	31 91,17%	3 8,83%	34 100%
Entre 11 et 15 ans	9 81,82%	2 18,18%	11 100%
Entre 16 et 20 ans	3 100%	0 0%	3 100%
21 ans et plus	4 100%	0 0%	4 100%
Total	81 90%	09 10%	90 100%

À partir de ce tableau, on remarque qu'un taux de **90%** a répondu par oui, contre **10%** qui ont déclarés non.

Donc suit aux donnés motionné dans le tableau ci –dessous on constate que, la majorité des enquêtées ont répondu par oui, dont, la catégorie qui est entre 16 et 20 ans ; ainsi que et la catégorie qui est de 20 ans et plus ont répondu avec un même taux de 100%, suit par la catégorie des enquêtés qui ont entre 5 et 10 ans qui reprisent un taux de 91,17%,tandis que la catégorie qui est moins de 5 ans sont représentés avec un taux de 89,47%,et enfin, pour ceux qui ont entre 11 ans et 15 ans le taux est de 81,82%

contrairement pour ceux qui ont affirmé la nécessité de la gestion des compétences, qui représentent un faible pourcentage, dont la catégorie d'expérience qui ont entre 11 ans et 15 ans d'expérience le taux est de 18,18%, suit par la catégorie d'expérience des enquêtés qui ont moins de 5 ans, sont représentés avec un taux de 10,53%, enfin, un taux de 3,83%, pour ceux qui ont entre 5 et 10 ans d'ancienneté.

Donc d'après les résultats obtenus on peut expliquer qu'un grand pourcentage des enquêtés ont répondu que la gestion des compétences est nécessaire pour le développement des connaissances professionnelles des employés, c'est-à-dire la gestion des compétences est un moyen pour la motivation au travail qui assure l'évolution de la carrière et d'atteindre des postes de responsabilités.

« Plus l'individu est capable de mettre en œuvre ces processus intellectuels pour tirer partie de l'expérience et meilleure sera la compétence qu'il va construire, parce qu'il devient capable d'estimer le temps nécessaire à chaque activité, d'anticiper les conséquences de ses actes, les problèmes qui peuvent surgir, et les applications de son comportement. »¹

Tableau N°25: Répartition de l'échantillon selon la satisfaction de la gestion des compétences au sein de l'entreprise.

la satisfaction de la gestion des compétences	Effectif	Pourcentage %
Oui	76	84,44%
Non	14	15,56%
Total	90	100 %

Sur un échantillon de 90 personnes, nous avons 84,44% qui trouvent que la gestion des compétences répond à leur aspiration et celle de l'entreprise, dont 15,56% ont dit le contraire.

¹ Claude Lévy-LEBOYER, Op.cit, p 140.

On déduit que, la majorité des enquêtés ont répondu par oui puisque la gestion des compétences répond à leurs aspirations et à celle de l'entreprise, lorsque la totalité des pressions sociales internalisées qui poussent l'enquêté à agir d'une manière à satisfaire les buts et les intérêts organisationnels ; contrairement à ceux qui ont répondu par non, puisque la gestion des compétences ne répond pas à leurs aspirations et à celle de l'entreprise.

Tableau N°26 : Répartition de l'échantillon dont la gestion des compétences concerne toute l'entreprise.

la gestion des compétences concerne toute l'entreprise.	Effectif	Pourcentage %
Oui	75	83,33 %
Non	15	16,67 %
Total	90	100 %

D'après l'analyse de ce tableau, on remarque que 83,33 % des enquêtés a répondu par oui, et un pourcentage de 16,67 % ont déclarés non.

Donc d'après les résultats obtenus dans ce tableau ci- dessous on constate que la majorité confirme que la gestion des compétences concerne toute l'entreprise, car les compétences sont nécessaires pour augmenter la productivité de la firme et d'être plus flexible à ces changements, ainsi elle vise à optimiser les performances et la compétitivité de l'entreprise c'est- a -dire l'absence d'une gestion de compétence au sien de l'entreprise conduit a son disfonctionnement.

Contrairement à une minorité de ci qui ont dit que la gestion des compétences ne concerne pas toute l'entreprise, dont elle peut concerner une équipe de travail uniquement.

Tableau N°27: Répartition de l'échantillon selon l'identification d'une compétence.

L'identification d'une compétence.	Effectif	Pourcentage %
-par des résultats et une mesure de l'efficacité	9	10 %
- par la réalisation d'un objet ou d'une tâche	18	20 %
Les deux	63	70 %
Total	90	100 %

D'après les données mentionner dans le tableau ci-dessus nous remarquons 70% des enquêtés ont déclarés les deux propositions, suivi d'un taux de 20% de ce qui ont répondu que la compétence s'identifie par la réalisation d'un objet ou d'une tâche, 10% disent qu'elle s'identifie par des résultats et une mesure de l'efficacité.

Donc l'analyse que nous pouvons faire d'après les résultats obtenus, est qu'un taux majoritaire a répondu que les compétences s'identifie au même temps par des résultats et une mesure de l'efficacité ainsi par la réalisation d'un objet ou d'une tâche ; cela explique que les compétences joue un rôle très important au sien de l'entreprise dans la réalisation de ses objectifs notamment dans leur développement et son réussite.

Tableau N°28: Répartition de l'échantillon et les bénéfiques de l'entreprise selon une démarche de gestion par les compétences.

les bénéfices de l'entreprise selon une démarche de gestion par les compétences.	Effectif	Pourcentage %
Mettre l'accent sur les RH	56	30,94%
Clarifier les besoin en compétences nouvelles à développer ou à acquérir	62	34,25%
Stimuler un partage enrichi de la vision de l'évolution de l'entreprise	40	22,10%
Faciliter le dialogue social	23	12,71%
Total	181*	100 %

*plusieurs réponses 91

Le tableau ci-dessus nous montre qu'un pourcentage de 68,89% a répondu que l'entreprise entreprend une démarche de gestion par les compétences pour clarifier les besoin en compétences nouvelles à développer ou à acquérir, et presque le même taux de 62,22% pour mettre l'accent sur les RH, et stimuler un partage enrichi de la vision de l'évolution de l'entreprise avec un pourcentage de 44,44% et en fin 25,56% ont dit qu'elle facilite le dialogue social.

Ce tableau nous permet de déduire que la majorité de nos enquêtés voit que l'entreprise entreprend une démarche de gestion par les compétences pour clarifier les besoin en compétences nouvelles à développer ou à acquérir, ainsi pour mettre l'accent sur les RH en tant que ressource stratégique, puisque la compétitivité des entreprise repose de plus en plus sur la qualité des hommes et des femmes qui constituent leurs forces vives, donc sur le niveau et la spécialité de leurs

compétence. Dans cette perspective, gérer les compétences représente une priorité qui implique de savoir décrire les compétences-clés, faire un inventaire de potentiel de compétences disponibles, et de savoir enrichir celles du personnel.

Dans les deux dernières positions on retrouve que la minorité de nos enquêtés voit que l'entreprise entreprend une démarche de gestion par les compétences pour stimuler un partage enrichi de la vision de l'évolution de l'entreprise, ainsi pour Faciliter le dialogue social.

Tableau N° 29 : Relation entre la formation dans les NTIC et les catégories concernées par cette formation.

Formation Les catégories concernées	Oui	Non	Total
Les Cadres	03 15,79%	16 84,21%	19 100%
Les Agent de maîtrise	05 21,74%	18 78,26%	23 100%
Tous les personnels	48 100%	0 100%	48 100%
Total	56 62,22%	34 37,78%	90 100%

A la lumière de ce tableau, on a remarqué que la majorité des enquêtés ont répondu par oui avec un pourcentage élevé de **62,22%**, contre **37,78%** de ceux qui ont répondu par non.

En premier lieu, concernant ceux qui ont répondu par oui avec un taux de **62,22%**, on retrouve 100% sont tous les personnels qui ont concernés par la formation, 21,74% sont des agents de maitrise et enfin un taux de 15,79% sont des cadres ;contre une minorité des enquêtés ont répondu par non avec un pourcentage de **37,78%** ;dont les cadres sont représentés avec un taux de 84,21%, et en dernier position, on retrouve les agents de maitrise avec un taux de 78,26%,.Donc, on constate que tous les personnels sont concernés par cette formation, donc l'entreprise la SARL RAMDY organise ces formations pour tout le personnel.

Ces résultats amènes à dire que, la formation est un outil de développement des capacités et le développement des compétences pour l'amélioration des niveaux de qualification et la possibilité de mieux acquérir les nouvelles connaissances et d'être compétitive par la bonne maitrise de ces moyens, aussi de créer un sentiment d'appartenance des salariés en vers leur organisation, et favorise une meilleure perception de leur milieux de travail.

Ajutant que **JEAN MARIE PERETTI**, considère la formation comme un ensemble d'action moyens, méthodes, et de supports planifiés à l'aide des quelles les salariés sont incités à améliorer leurs connaissances ; leurs comportement, leurs attitudes et leurs compétences nécessaires a la fois pour atteindre les objectifs de l'organisation et ceux qui leurs sont personnels, pour s'adapter à leur environnement et pour accomplir leurs taches actuelle et futures.¹

¹ Jean Marie PERETTI, gestion des RH et gestion de personnel, éd Vuibert, paris, 1994, p 99.

Tableau N°30: Répartition de l'échantillon concernant la disponibilité de d'autres moyens que la formations pour développer les compétences des personelles.

Disposition d'autres moyens que la formation	Effectif	Pourcentage %
Oui	61	67,78 %
Non	29	32,22 %
Total	90	100 %

On constate dans ce tableau que 67,78% ont répondu qu'il ya d'autres moyens, et 32,22 % ont déclaré l'indisponibilité de d'autres moyens que la formation.

Donc on remarque que la majorité de nous enquêtés ont confirmé la disponibilité de d'autres moyens que la formation pour développé les potentielles humains ou les compétences de l'entreprise, dont ils sont justifier par des propositions citons :(l'auto perfection, les conférences, les séminaires, orientation, la recherche, l'expérience, la motivation et la volonté ...).

Tableau N°31: Relation entre l'effet de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel et le niveau d'instruction.

L'effet de la gestion des compétences niveau d'instruction.	Oui	Non	Total
Moyen	14 82,35%	3 17,65%	17 100%
Secondaire	23 76,67%	7 23,33%	30 100%
Universitaire	42 97,67%	1 2,32%	43 100%
Total	79 87,78%	11 12,22%	90 100%

A propos des données du tableau ci-dessus, on remarque qu'un taux de **87,78%** ont répondu par oui, autrement dit, la gestion des compétences à un effet sur le comportement organisationnel, contre **12,22%** qui ont déclarés non, que la gestion des compétences n'a pas un effet sur le comportement organisationnel.

À partir de ce tableau, nous remarquons que **87,78%** des enquêtées trouvent que la gestion des compétences influe sur le comportement organisationnel des salariés, dont leurs niveaux d'instruction ce regroupe en trois niveaux qui se present avec des taux déferents : universitaire 97,67%, moyen 82,35%, secondaire 76,67%,

et d'autre confirme le contraire avec un pourcentage de **12,22 %** ; dont, le taux de niveau secondaire est de 23,33%, pour le niveau moyen se représente avec un taux de 17,65%, et enfin, les universitaires représentent un taux de 2,32%.

L'analyse que nous pouvons faire d'après les résultats obtenus est que la gestion des compétences influe sur le comportement organisationnel des salariés dont certains a justifié que cette méthode permet de concorder les compétences, ainsi leurs effet positif sur l'organisation du travail.

Tableau N°32 : Relation entre l'effet de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel et la CSP.

L'effet de la gestion des compétences CSP	Oui	Non	Total
Cadre Dirigent	13 92,86%	1 7,14%	14 100%
Cadre moyen	3 60%	2 40%	5 100%
Agent de maitrise	63 88,73%	8 11,27%	71 100%
Total	79 87,78%	11 12,22%	90 100%

D'après les résultats inscrites dans ce tableau, on constate que la majorité des enquêtés ayant répondu par oui à notre question sont représentés avec un pourcentage de **87,78%**, contre **12,22%** qui ont répondu par non.

Suite aux données mentionnés dans le tableau ci-dessus, on déduit qu'un pourcentage très élevé de **87,78%** ont répondu par oui, dont, les taux des catégories socioprofessionnel a marqués les taux suivants : les cadres dirigeants avec un taux de 92,86%, les agents de maîtrise 88,73%, et les cadres moyens 60%, contre un pourcentage de **12,22%** de ce qui ont dit que la gestion des compétences n'a pas un effet sur le comportement organisationnel ; parmi, les cadres moyens ont un taux de 40%, suivi par des agents de maîtrise qui reprisent un taux de **11,27%**, et enfin, concernent les cadres dirigeants occupent un taux de 7,14%.

Donc d'après c'est donné on constate que, la gestion des compétences influe sur le comportement organisationnel des travailleurs au sein de l'entreprise ; dont il prend une impotence de plus en plus grande dans la société d'aujourd'hui.

« Les compétences sont des répertoires de comportements que certaines personnes maîtrisent mieux que d'autres, ce qui les rend efficaces dans une situation donnée. Ces comportements sont observables dans les réalités quotidiennes du travail ; ils mettent en œuvre, de manière intégrée, des aptitudes, des traits de personnalité, des connaissances acquises. »¹

¹ Claude Lévy-LEBOYER, Op.cit, p 42.

Vérification de nos hypothèses :

D'après l'étude du terrain menée auprès de l'entreprise SARL RAMDY de Akbou, et selon les résultats obtenus, les deux hypothèses formulées précédemment sont confirmés.

Au delà, l'influence des NTIC revêtent une importance primordiale au sein de l'entreprise, donc elles doivent être considérées comme un secteur stratégique contribuant dans une large mesure au développement économique et social, en premier lieu, l'existence d'un biais technologique spécifique aux NTIC influe sur les compétences des salariés au sein de l'entreprise RAMDY. Et en second lieu, l'existence de l'application de la gestion des compétences influe sur le comportement organisationnel des travailleurs.

De ce fait, la première hypothèse a été confirmée, par rapport aux personnels interrogés, dont la plus part des enquêtés assurent que l'existence d'un biais technologique spécifique aux nouvelles technologies de l'information et de la communication influe sur les compétences au sein de l'entreprise la SARL RAMDY, donc en se référant aux données mentionnées dans le tableau N°9, on déduit qu'une grande majorité des enquêtés ont confirmés la disponibilité des NTIC avec un taux de 90%, ainsi que le tableau N°10 nous éclaire sur l'indispensabilité des compétences dans la réalisation des NTIC pour la CSP avec un taux de 86,67% et le tableau N°12 qui représente la relation entre la réalisation des gains du temps et l'effet des NTIC sur les tâches avec un taux de 71,11%, cela explique que la majorité des enquêtés jouent un rôle dans la réalisation des tâches et des biens à accomplir d'une façon fiable et efficace sans prendre du temps et pour cela, l'entreprise a consacré des ressources matérielles et humaines afin de bien les maîtriser.

En outre, pour la deuxième hypothèse est aussi confirmée, concernant l'influence des compétences sur le comportement organisationnel, donc suite aux résultats du tableau N°21, on remarque que la majorité des enquêtés on

confirmés l'indispensabilité de la gestion des compétences avec un taux de 91,11%, ainsi que le tableau N°29 représente un taux de 62,22% pour la nécessité de la formation et le développement des compétences, et le tableau N°32 nous indique, l'effet de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel avec un taux de 87,78%, c'est-à-dire, la majorité des enquêtés qui sont compétents, renvoient à la formation qui contribue dans le développement des compétences et leurs adaptation, cela explique que la formation répond aux exigences du poste occupé qui elle permet aux salariés de mieux maîtriser leurs postes.

Donc, la plus part des enquêtés ont confirmés qu'aucune entreprise ne peut être performante qu'avec une bonne gestion.

Enfin, nous avons qu'à dire que la majorité des enquêtés trouve à l'égard d'existence d'un biais technologique spécifique aux NTIC influe sur les compétences au sein de l'entreprise, ainsi l'existence d'une influence dans l'application de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel des travailleurs de la SARL Ramdy.

Conclusion générale

Conclusion

Conclusion :

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication jouent un rôle crucial dans le développement de l'entreprise et ses salariés, pour assurer des tâches de plus en plus nombreuses tel que ; la communication, la recherche d'information, la commercialisation des produits et services, le travail en groupe, la gestion de l'entreprise, la prospection et l'organisation du travail.

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

A la lumière des résultats qu'on a obtenus au cours de notre présente étude au sein de l'entreprise la SARL RAMDY et les données recueillies, on remarque que les NTIC sont une occasion pour les administrations d'être plus efficaces et moins coûteuses, dont elles facilite la réalisation de travail à temps réel d'une part, et d'autre part, d'améliorer la coordination et la collaboration entre les différents services, comme une clé de succès des entreprises d'aujourd'hui et l'innovation organisationnelle.

En effet, nous avons confirmé que, les NTIC existants au niveau de l'entreprise Ramdy jouent un rôle très important sur les compétences du personnel, comme en souligne l'importance accordée par les salariés à ces nouvelles technologies ; et cela à partir du degré de la satisfaction de ces derniers et leur usage dans la réalisation des tâches; ce qui facilite le travail en répondant aux distances et à la dispersion des sources et des destinataires, à l'actualisation des informations, de plus les NTIC permettent la collecte, le traitement, et l'accès à organiser les données au sein de l'entreprise.

Conclusion

C'est ainsi que, la gestion des compétences est devenue comme la source de qualification des RH, dont sa fonction est de faire acquérir des améliorations, des compétences et des comportements pertinents, c'est à travers ces éléments qu'elles contribuent à rendre l'entreprise plus compétitive et performante, donc pour améliorer les compétences des salariés, les entreprises doivent faire appel au gestionnaire et ses techniques.

Au-delà la gestion des compétences ne peut se construire que, si le salarié et l'entreprise y mettent des efforts nécessaires. Il est capable de concilier les intérêts des uns et des autres dans un sens qu'ils permettent aux salariés de faire leur employabilité et aux entreprises de développer leur capacité d'adaptation.

Enfin, à partir de cette étude, nous avons conclu que l'entreprise Sarl Ramdy utilise ces technologies qui entraînent des effets positifs pour le fonctionnement de l'organisation, et une bonne adoption de ces outils technologiques entraînent une influence directe dans l'application de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel des travailleurs.

L'utilisation des compétences au travail exercent une forte influence indépendante sur la mobilisation de comportements organisationnels, et cela explique que, plus les employés ont des occasions de développer leurs compétences, plus ils ont une maîtrise de leur poste de travail, et cela influe sur leur comportement au sein de l'organisation.

Avec le phénomène de la mondialisation l'influence des NTIC et les relations qu'elles tissent en société comme à l'entreprise connaissent un vrai développement qu'il faudra à la sociologie étudiée en donnant à chaque domaine sa spécificité et la sociologie de l'organisation devra s'intéresser de près au changement que les NTIC produisent dans l'entreprise, en essayant de répondre à des questions telles que :

Conclusion

1-Comment que les NTIC influencent sur le rendement de personnel de l'entreprise ?

2-Est-ce que les NTIC exercent une influence sur la motivation des salariées ?

3-De quelle façon l'introduction des NTIC sert à améliorer l'efficacité de l'entreprise ?

Liste bibliographique

La liste bibliographique :

I. Les ouvrages méthodologiques :

1. AKTOUF Omar, Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, Montréal : Les Presses de l'Université du Québec, 1987.
2. ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des Sciences Humaines, édition Casbah, Alger, 1997.
3. BOUDON Raymond, Les méthodes en sociologie, 11^{ème} édition, paris, presse universitaire de France, 1969.
4. GRAWITZ Madeline, Lexique des sciences sociales, 7^{ème} édition, DALLOZ, 2000.
5. GRAWITZ Madeline, Méthode des sciences sociales, 11^{ème} édition, DALLOZ, Paris, 2001.
6. LOUBERT DEL Bayle, LOUIS Jean, Institution aux méthodes des sciences sociales, édition, l'Harmattan, paris, 2000.
7. QUIVY Raymond, CAMPENHOUDT Luc Van, Manuel de recherche en Sciences Sociales, 3^{ème} édition, DUNOD, paris, 1995- 2006.

II. Les ouvrages thématiques :

1. BAUMARD Philippe, BENVENUTI Jean-André, Compétitivité et systèmes d'information, édition Dunod paris, 1998.
2. BEIRENDOUCH Lavan, Management des compétences, édition de Boeck, Bruxelles, 2004.
3. BELLIER Sandra, Le savoir être dans l'entreprise, Vuibert ,2^{ème} édition, paris, 2004.
4. BERNAUD Jean Luc et LEMOINE Claude, Traité de psychologie du travail et des organisations, éd DUNOD, paris, 2000.

5. BOULOC Pierre, LES N.T.I.C : Comment en tirer profit ?, 8^{ème} Edition, RIA, paris, mai 2003.
6. BRET Jacques, CHAMPEAUX Christian, La cyber entreprise, 10 clés pour une approche intégrale des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans l'entreprise, Dunod, Paris, 2000.
7. BRUNO Henri et MOURICE Imbert, DRH:Tirez parti des technologies, édition d'organisation, paris, 2002.
8. CADIN Loïc et all, GRH, Gestion des Ressources Humaines : pratiques et éléments de théorie, Dunod, paris, 2012.
9. CHARPENTIER Pascal, Management et gestion des organisations, édition Armand colin, paris, 2007.
10. DEJOUX Cécile, Gestion des compétences et GPEC ,2^{ème} édition, Dunod, paris, 2013.
11. DIDIER Retour et autres, Gestion des compétences : Nouvelles relations, nouvelle dimensions, édition Vuibert, Septembre 2009.
12. DIETRICH Anne et autres, Management des compétences, 3^{ème} édition, DUNOD, paris, 2010.
13. FERNANDEZ Alain, Le bon usage des technologies expliqué au manager, édition d'organisation, paris, 2001.
14. FLUCK, Développer les compétences et l'intelligence collective, édition Démos, France, 2001.
15. FOURNIER Philippe, La Logistique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication, éd Economica, Paris, 2000.
16. GAVINI Christine, La gestion de l'emploi, édition economica, paris, 1997.
17. GELINIER O, Stratégie de l'entreprise et motivation des hommes, Homme et technique, Paris, 1984.

18. GUILBERT Patrick, Géraldine SCHMIDT, évaluation des compétences et situation de gestion, édition economica, paris, 1999.
19. GUITTET André, développer les compétences par une ingénierie de la formation, 2^{ème} édition, ESF, paris, 1998.
20. GUY Le Boterf, L'évaluation des compétences, édition d'organisation, paris, 2000.
21. GUYAZ Jacques, NTIC et nouvelles pratiques administratives nouvelle vraiment ?, cité par Vodoz Luc dans « NTIC et territoires : Enjeux territoriaux des nouvelles technologies de l'information et de la communication », presses polytechniques et universitaires romandes, Suisse, 2001.
22. JONH R et autres, Comportement humaine et organisation, 2^{ème} édition ERPI, 2002.
23. LEBARON Frédéric, La sociologie de A à Z, édition Dunod, paris, 2009.
24. LEVY- LEBOYER Claude, La gestion des compétences, édition d'organisation, 1996.
25. LOU VAN Beirendonck, Tous compétents ! Le management des compétences dans l'entreprise, édition De Boeck Université, Bruxelles, 2006.
26. M.BERNARD et S.PIERRE, Gestion des compétences la grande illusion, 1^{ère} édition, Boeck université, Bruxelles, 2009.
27. MANN Rodolf Brenn et SABINE Séparai, Economie d'entreprise, édition Dunod, Paris, 2001.
28. NUGU YAN-THANA Famelly, la communication : une stratégie au service de l'entreprise, Economica, paris, 1991.
29. PARMENTIER Christophe, Ingénierie de formation, édition d'organisation, paris, 2008.
30. PATEYRON Emmanuel-Arnaud et SALMON Robert, Les Nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, éd Economica, paris, 1996.

31. PERRITI Jean Marie, La gestion des ressources humaines, Vuibert, paris, 1994.
32. POTOCKI MALICET Danielle, Elément de la sociologie du travail et de l'organisation, édition economica, paris, 1997.
33. SAADOUN Mélissa, Avec le temps, Efficacité personnelle et collective, Nouveaux modes d'organisation du travail et Nouvelles technologies, édition d'organisation, paris, 1998.
34. SAADOUN Melissa, Technologie de l'information et management, édition HERMES Science Publications, paris, 2000.
35. SERKIOU Lakhdar et autres, Gestion des ressources humaines, 2eme édition, de Boeck, Bruxelles, 2001.
36. WESTPHALEN Marie-Hélène, Communicator : le guide de la communication d'entreprise, 3^{ème} édition, DUNOD, paris, 2001.

I. Les dictionnaires :

1. DE BOISLANDELL Henri Mahdi, Dictionnaire de gestion vocabulaire : concept et outil, édition economica, paris, 1998.

II. Les thèses:

1. MEBARKI Farid, « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le développement des compétences des cadres », diplôme de magistère en science de gestion, Mémoire de magister en science économique de l'université de Bejaia, 2014.

III. Webographie :

1. Les ouvrages :

1. N'GAZA Marie-Estelle, La gestion des outils de communication a la CNPS, [.WWW.cnps.ci/im2s/rapports de stage technicien/ la gestion des outils de communication a la cnaps](http://www.cnps.ci/im2s/rapports%20de%20stage%20technicien/la%20gestion%20des%20outils%20de%20communication%20a%20la%20cnps.pdf). PDF.

2. BOUHENNA Ali « Les enjeux des NTIC dans l'entreprise », <http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue07/la%20revue03/Microsoft%20Word%20-%20Ali%20BOUHENNA.pdf.tun>
[tirage.emonsite.com/medias/.../courscomportement organisationnel1.pdf](http://tirage.emonsite.com/medias/.../courscomportement%20organisationnel1.pdf).
3. ZADDEM F, « Cours comportement organisationnel », université Manouba ISCAE, master management des organisations, 2010, 2011, PDF.

2. Les mémoires en ligne :

1. DURAND Anthony, DARTIGUES Stéphane et ROCHE Gaëtan, La communication d'entreprise, Université de perpignan via Dominitia Institut Jacques Maillot- Licence : 2005/ [http:// WWW. Memoireonline. Com/06/07/497/m_la-communication-d-entreprise1.html](http://WWW.Memoireonline.Com/06/07/497/m_la-communication-d-entreprise1.html).
2. GERAR BELINGA Emile, Essai de mise en place d'un système de contrôle interne dans une entreprise : cas de Ethical and Environmental Company, http://www.memoireonline.com/01/12/5038/m_Essai-de-mise-en-place-dun-systeme-de-contrle-interne-dans-une-entreprise--cas-de-Ethical-and12.html.
3. GUNIA Nadège, « La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises ; Impacts des nouvelles technologies d'information et de communication », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion université Toulouse I -science sociales ; <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00008647/document>.
4. LEKHAL Amel, « TIC et changement organisationnel », <http://dSPACE.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/4758/1/Lekhal-amel.mag.pdf>.

3. Les sites :

1. <http://publications.medef.com/MEDEF-rh/Fiche-pratique-La-communication-interne.pdf>.
2. <http://www : memoire onligne.com, diffusion des TIC-performance-des-entreprises-camerounaise-cas-des-EMF-de-la-ville-de Yaounde.html>.
3. THOMAS Lugagne, L'information dans l'entreprise, <http://thomas.lugagne.free.fr/BTSIG1EcoEnt%20-%2006%20-%20l'information%20et%20la%20d%E9cision>.
4. www.letudiant.fr/.../types-strategies-et-enjeux-de-la-communication.

annexes

Université Abderrahmane MIRA Bejaia

Faculté des sciences humaine et sociales

Département des sciences sociales

Questionnaire de recherche :

En vue de l'obtention du diplôme de master II en Sociologie
du Travail et des Ressources Humaines, nous tenons à
réaliser une étude quantitative dont le sujet est :

**« L'influence des nouvelles technologies de l'information
et de la communication sur les compétences.»**

Pour se faire, nous vous remettons ce modeste questionnaire,
dans lequel nous vous assurons l'anonymat de vos réponses.

Nous tenons à vous rassurer que les informations fournies ne
seront utilisées que dans le cadre de la recherche et à des fins

Scientifiques.

Réalisé par :

M^{elle} : OUARTI Hiba

M^{elle}: OUKACI Djamila

Encadrée par :

M^{me}: HOCINI Fatima

Année universitaire 2015/2016

I. Données personnelles (sociale):

1. **Sexe :** Masculin Féminin

2. **Age:** [23- 28 ans] [29- 34 ans] [35-40 ans] plus de 41 ans

3. Situation familiale :

Célibataire Marié (e) Divorcé(e) Veuf (ve)

4. Niveau d'instruction :

Moyen Secondaire Universitaire

5. Catégorie socioprofessionnelle :

Cadre Dirigent Cadre moyen Agent de maîtrise

6. La durée d'expérience au travail :

Moins de 5 ans Entre 5 et 10 ans Entre 11 et 15 ans

Entre 16 et 20 ans plus de 20 ans

7. Quelle poste occupé vous actuellement ?.....

AXE N° 1 : L'influence des NTIC sur les compétences des salariés au sein de l'entreprise.

8. Que représente la nouvelle technologie de l'information et de la communication (NTIC) pour vous ?

- Nouveau statut
- Meilleure considération professionnelle
- Moyen de traitement de l'information

9. Votre entreprise dispose-t-elle des NTIC ?

Oui Non

Les quelles ?.....

10. Utiliser vous les NTIC dans votre travail ?Oui Non

Si oui les quelles ?.....

Si non pourquoi ?.....

11. Est-ce que les NTIC sont indispensable dans votre travail ?Oui non **12. Êtes-vous satisfait de l'intégration des NTIC dans votre travail ?**Oui non **13. Est ce que l'utilisation des NTIC rend votre tâche ?**Facile moyenne Difficile Complicé **14. Est ce que le temps requis pour la réalisation d'une tâche avant et après l'utilisation des NTIC est le même ?**Oui Non **15. Est ce que l'usage des NTIC assure la réalisation des gains de productivité au sein de l'entreprise ?**Oui Non **16. Votre entreprise est elle connecté à l'internet ?**Oui Non à la réalisation

Si oui depuis quand ?.....ans.

17. Quelle est l'application la plus utilisable dans votre travail ?Intranet extranet internet **18. Quelle est le moyen de communication utilisée vous le plus souvent ?**Téléphone fixe téléphone portable fax tous ces moyens

19. Quels sont les outils que vous utilisez dans votre travail?

E-mail Facebook twitter messenger
 Skype viber whatsApp

20. Les utilisez vous dans le cadre ?

Personnel professionnel

21. Disposez-vous d'un site web relatif à votre entreprise ?

Oui Non

22. A quelle fin votre entreprise utilise-t-elle l'internet ?

- Diffusion de l'information sur l'entreprise et ses offres de services
- Service a la clientèle
- Transactions commerciales sur le NET (achat et /ou vent)
- Communication et transferts des données
- Recherche d'information (veille)
- autre

23. Vous avez suivez déjà une formation à internet ?

Oui Non

Si oui dans quels domaines ?

- Manipulation de logiciels et outils informatique
- Commerce en ligne
- Marketing en ligne
- Veille en ligne (surveillance de la concurrence)
- Formation en ligne

AXE N° 2 :L'influence de la gestion des compétences sur le comportement organisationnel des travailleurs :**24. Que signifie pour vous le terme gestion des compétences ?**

- Nouveau statut
- Meilleure considération professionnelle
- Augmentation de salaire et ses effets
- Casser la monotonie

25. Est- ce que la gestion des compétences est indispensable dans votre vie professionnelle ?

Oui Non

26. Quelles sont les types de compétences qui se présentent au sein de votre entreprise ?

- Compétence individuelles
- Compétence collectives

27. Pensez-vous que la gestion des compétences influe sur le rendement ?

Oui Non

28. Trouvez vous que la gestion des compétences est nécessaire pour le développement de votre connaissance professionnelle ?

Oui Non

29. Est-ce que la gestion des compétences concerner toute l'entreprise ?

Oui Non

30. Comment identifier une compétence ?

- Identifier par des résultats et une mesure de l'efficience
- Identifier par la réalisation d'un objet ou d'une tâche

31. Pour quels bénéfices votre entreprise entreprend une démarche de gestion par les compétences ?

- Mettre l'accent sur les Ressources Humaines en tant que ressource stratégique
- Clarifier les besoins en compétences nouvelles, à développer ou à acquérir
- Stimuler un partage enrichi de la vision de l'évolution de l'entreprise
- Faciliter le dialogue social

32. Quelles sont les employés concernés dans votre entreprise par cette formation ?

- Cadres Agents maîtrises
- Tous les personnels

33. Est que vous avez bénéficié de cette formation ?

- Oui Non

34. Y a-t-il d'autres moyens que la formation pour développer les compétences des personelles de votre entreprise ?

- Oui Non

35. Est que la gestion des compétences a un effet sur votre comportement organisationnel ?

- Oui Non

36. Comment que la gestion des compétences influe sur votre comportement organisationnel ?

.....
.....

Fin de questionnaire

Merci de votre collaboration.

AXE N° 2

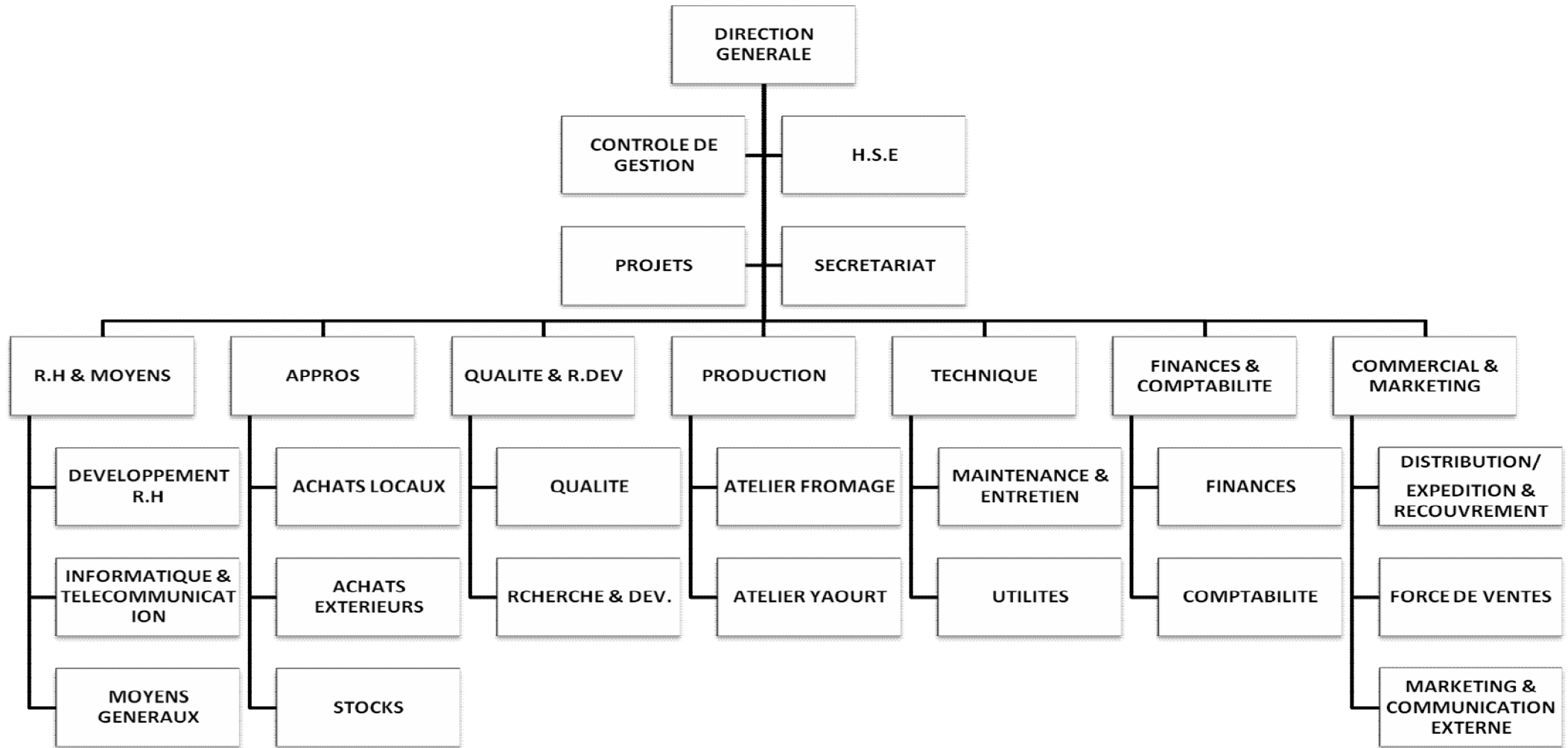
DETAIL DE S EFFECTIFS SARL RAMDY ARRITE AU 31/12/2015

Strs	Cadre								Maitrise								Execution								Apprenti				TOTAUX STRUCTURES	
	CLASSIQUE				DAIP				CLASSIQUE				DAIP				CLASSIQUE				DAIP				24 mois		36 mois			
	CDI		CDD		CTA		CID		CDI		CDD		CTA		CID		CDI		CDD		CTA		CIP/CFI		H	F	H	F	H	F
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
DIR	5	1	2				0	1	1	2						19	1							0	1	0		29	4	
D.R.H	1	0	0	0				1	1			1				1				2					1			6	2	
D.Prod	1							39		9		9	2			59		71		19		0						207	2	
D.Q.D	1	1					0	0							7	1													8	2
D.Tech	4							10		8		8				6				0				2		1		39	0	
D.Com	1							14	2			6				14												35	2	
D.F.C	1								1			3	1															4	2	
D.Apps	3							7				2				5												17	0	
Total	17	2	2	-	-	-	-	-	72	5	##	-	29	3	7	1	104	1	71	-	21	-	-	-	2	2	1	-	345	14
	19		2		-		-		77		19		32		8		105		71		21		-		4		1			
	21				-				96				40				176				21				5					
	21								136								197								5					
TOTAL EFFECTIFS																								359						
Homme	19				-				91				36				175				21				3					
	345																													
Femme	2		-		5		4		1		-		2																	
	14																													

Source: document interne de l'entreprise

AXE N° 3 :

Organigramme de la SARL RAMDY.



La Source : Document interne de l'entreprise.