



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Université Abderrahmane Mira de Béjaïa

Faculté des sciences Economiques, Commerciales et des sciences de Gestion

Département des sciences de gestion

Mémoire fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en science de gestion

Option : Management

Thème

**Les technologies de l'information et de la
communication et le changement organisationnel**

Cas de l'entreprise Soummam Computer System

Réalisé par :

- MERZOUK Yanis

Encadré par :

- AMALOU Abdelhafid

Membres du jury

- Président : OUAOUDIA Lounis

- Examineur : KHERBACHI Sonia

- Rapporteur : AMALOU Abdelhafid

Septembre 2019

Remerciements

Au terme de ce travail, nous tenons à exprimer notre profonde gratitude et nos vifs remerciements :

En premier, au DIEU le tout puissant qui m'a guidé et facilité le chemin de la réussite de ce mémoire, pour son aide, sa bénédiction, et pour toutes ses bontés, pour la foi qu'il a mis dans mon cœur.

Je tiens à remercier très sincèrement mes adorables parents 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 lesquels ce travail n'aurait pas vu le jour.

Un grand remerciement est adressé à mon encadreur Mr : Amalou Abdelhafid, pour les conseils qu'il m'a donnés et pour son précieux temps qu'il m'a consacré.

Je tiens aussi à exprimer mes gratitudes à tous mes enseignants, surtout les membres de jury, pour l'honneur qu'ils me font de participer à cette soutenance et pour le temps sacrifié à l'évaluation de ce travail.

Comme je ne peux pas oublier de remercier très infiniment mes frères et mes amies pour les services qu'ils ont faits pour moi.

Merci à toutes les personnes qui m'ont enseigné durant toute ma vie scolaire.

En fin, je remercie mes amis, et mes collègues de la promotion management des organisations, pour leur aide surtout morale.

Merci beaucoup

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

À mes très chers parents qui n'ont épargné aucun effort pour m'instruire et qui ont fait preuve de beaucoup de compréhensions et de sacrifices, Ma très chère mère qui a consacré sa vie pour bâtir la mienne, & mon père qui m'a donné un magnifique modèle de volonté, que dieu les garde à mes côtés.

A mes chères sœurs Assia et Dounia

A mes oncles, tantes cousins et cousines

Ainsi que toute ma famille

*A mes amis : elhadj, chachi, rougie, houssem, luty,
pascal, sidali, cherif, naguim ,kaky, baby idiaz ,islem,doudin ,
brahim tkt, mamoud hamsik*

L'équipage awenni

*A tous mes amis et camarades de la spécialité management des
organisations*

A mon encadreur Amalou .A

*A toutes les personnes qui ont contribué de près ou
de loin à la réalisation de ce mémoire*

Liste des abréviations

TIC : technologies de l'information et de la communication

SI : système d'information

OCDE : organisation de coopération et de développement économique

GED : gestion électronique de document

GSM : global system for mobile

IP : internet Protocol

FTP : file transfert protocole

SGBD : système de gestion des bases de données

ETL : extraction transfert loading

RH : ressources humaines

EDI : échange de données informatisées

CRM : Customer Relationship management

ERP : entreprise ressource planning

Liste des tableaux

Numéro du tableau	Titre du tableau	Page
Tableau N° 3.1	La distribution de notre questionnaire selon le sexe	49
Tableau N° 3.2	La distribution de notre échantillon selon le niveau d'instruction	50
Tableau N° 3.3	La distribution de notre échantillon par catégorie socioprofessionnelle	51
Tableau N°3.4	La distribution de notre échantillon selon l'ancienneté	52
Tableau N°3.5	La circulation de l'information au sein de l'entreprise	53
Tableau N°3.6	les moyens de communication avec les responsables	54
Tableau N°3.7	Les réseaux informatiques utilisés au sein de l'entreprise SCS	55
Tableau N°3.8	La signification des TIC pour les salariés de la SCS	56
Tableau N°3.9	L'utilisation des TIC par les employés de SCS	57
Tableau N°3.10	L'utilisation des outils de gestion de données	58
Tableau N°3.11	L'utilisation du réseau internet au sein de l'entreprise SCS	59
Tableau N°3.12	La qualité de circulation et du partage de l'information via les TIC	60
Tableau N°3.13	La réduction du temps de traitement de l'information	61
Tableau N°3.14	La réduction des couts de l'information	62
Tableau N°3.15	L'utilisation d'intranet dans le partage d'information	63
Tableau N°3.16	L'impact de l'utilisation d'intranet dans la coordination entre les services	64
Tableau N°3.17	L'impact dans l'exécution des tâches quotidienne	65
Tableau N°3.18	L'impact des TIC sur les conditions de travail	66
Tableau N°3.19	L'impact des TIC sur les coopérations entre les services et employés	67
Tableau N°3.20	La signification du changement organisationnel selon les salariés de SCS	68
Tableau N°3.21	La perception du changement organisationnel par les employés de SCS	69
Tableau N°3.22	Les facteurs déclencheurs du changement dans l'entreprise SCS	70
Tableau N°3.23	Les obstacles majeurs qui entravent le changement au sein de l'entreprise SCS	71
Tableau N°3.24	L'effet des TIC sur l'état mental des employés de SCS	72
Tableau N°3.25	L'opinion des salariés de SCS concernant l'utilisation des moyens TIC	73
Tableau N°3.26	L'effet de l'usage des TIC sur les relations sociales entre les employés	74
Tableau N°3.27	Le changement au sein de l'entreprise SCS	75
Tableau N°3.28	Les moyens d'information sur les changements opérés au sein de l'entreprise SCS	76

Tableau N°3.29	L'attitude des salariés vis-à-vis le changement	77
Tableau N°3.30	La résistance au changement au sein de l'entreprise SCS	78
Tableau N°3.31	Les besoin satisfaits par le changement au sein de SCS	79

Liste des figures

Numéro de la figure	Titre de la figure	Page
Figure N° 1.1	Les principes d'architecture intranet /extranet	14
Figure N° 1.2	L'architecture Groupware	18
Figure N°2.1	Les phases du changement (model de Lewin)	31
Figure N°2.2	Les phases du changement (model de Collerette)	33
Figure N° 3.1	L'organigramme de l'entreprise SCS	44
Figure N° 3.1	La distribution de notre questionnaire selon le sexe	49
Figure N° 3.2	La distribution de notre échantillon selon le niveau d'instruction	50
Figure N° 3.3	La distribution de notre échantillon par catégorie socioprofessionnelle	51
Figure N°3.4	La distribution de notre échantillon selon l'ancienneté	52
Figure N°3.5	La circulation de l'information au sein de l'entreprise	53
Figure N°3.6	Les moyens de communication avec les responsables	54
Figure N°3.7	Les réseaux informatiques utilisés au sein de l'entreprise SCS	55
Figure N°3.8	La Signification des TIC pour les salariés de la SCS	56
Figure N°3.9	L'utilisation des TIC par les employés de SCS	57
Figure N°3.10	L'utilisation des outils de gestion de données	58
Figure N°3.11	L'utilisation du réseau internet au sein de l'entreprise SCS	59
Figure N°3.12	La qualité de circulation et du partage de l'information via les TIC	60
Figure N°3.13	La réduction du temps de traitement de l'information	61
Figure N°3.14	La réduction des couts de l'information	62
Figure N°3.15	L'utilisation d'intranet dans le partage d'information	63
Figure N°3.16	L'impact de l'utilisation d'intranet dans la coordination entre les services	64
Figure N°3.17	L'impact dans l'exécution des tâches quotidienne	65
Figure N°3.18	L'impact des TIC sur les conditions de travail	66
Figure N°3.19	L'impact des TIC sur les coopérations entre les services et employés	67
Figure N°3.20	La signification du changement organisationnel selon les salariés de SCS	68
Figure N°3.21	La perception du changement organisationnel par les employés de SCS	69
Figure N°3.22	Les facteurs déclencheurs du changement dans l'entreprise SCS	70
Figure N°3.23	Les obstacles majeurs qui entravent le changement au sein de l'entreprise SCS	71
Figure N°3.24	L'effet des TIC sur l'état mental des employés de SCS	72

Figure N°3.25	L'opinion des salariés de SCS concernant l'utilisation des moyens TIC	73
Figure N°3.26	L'effet de l'usage des TIC sur les relations sociales entre les employés	74
Figure N°3.27	Le changement au sein de l'entreprise SCS	75
Figure N°3.28	Les moyens d'information sur les changements opérés au sein de l'entreprise SCS	76
Figure N°3.29	L'attitude des salariés vis-à-vis le changement	77
Figure N°3.30	La résistance au changement au sein de l'entreprise SCS	78
Figure N°3.31	Les besoin satisfaits par le changement au sein de SCS	79

Sommaire

Introduction générale.....01

Chapitre 01 Généralités sur les technologies de l'information et de communication....04

Section 01 : Les technologies de l'information et de la communication : définition et caractéristique.....04

Section 02 : Typologies des technologies d'information et de communication.....10

Section 03 : Rôle des TIC au sein de l'entreprise.....20

Chapitre 02 le changement organisationnel aperçus théoriques.....25

Section 01 : Notion générales sur le changement organisationnel25

Section 02 : La conduite du changement31

Section 03 :L'impact des TIC sur le changement organisationnel.....37

Chapitre 03 (cas pratique) l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System42

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil.....42

Section 02 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique48

Section03 : présentation, analyse et interprétation des données.....49

Conclusion générale.....81

Bibliographie

Annexes

Introduction générale

Le monde a vécu plusieurs révolutions dont la plus récente est la révolution des technologies de l'information et de la communication qui a provoqué la rupture entre tout ce qui est ancien et tout ce qui arrive de nouveau aujourd'hui, ce qui fait que la demande sur les technologies d'information a augmenté et devenant ainsi une ressource plus importante que les ressources classiques, la télécommunication a subi une transformation importante grâce au développement technologique ce qu'il lui a donné un rôle d'un pilier de l'infrastructure de ce que nous appelons la nouvelle économie de savoir, qui dépend de plus en plus de la connaissance et du capital immatériel que des ressources naturelles. Ceci explique la nouvelle tendance de l'économie mondiale qui se trouve en pleine mobilité, et en mutation « le monde est en train de passer d'une économie des biens matériels à une économie de la connaissance »¹d'une économie de production tangible à une économie d'information et de savoir qui bouleverse la vie de toutes les organisations.

La globalisation et la mondialisation des économies ainsi que la concurrence mondiale oblige les organisations à s'adapter à ce nouvel environnement et être plus efficace dans la gestion des masses informationnelles diffusées dans les multiples réseaux électroniques, et de suivre les évolutions rapide et volumineux de ces quantités d'information diffusées sous contrainte de réduction des coûts, d'espace et de temps.

Cependant avec l'avènement des technologies de l'information et de la communication, ces contraintes se trouvent réduites et traitées en améliorant par la même occasion, la communication au sein des organisations. Les TIC devenues ainsi des associés privilégiés pour l'entreprise puisqu'elles permettent à cette dernière d'accéder d'abord à des informations fiables et pertinentes pour l'ensemble du personnel, et dans les meilleurs délais, ainsi qu'elles facilitent le partage et la circulation de ces informations dans de bonnes conditions afin d'améliorer les relations que ce soit à l'intérieur de l'entreprise, ou entre l'organisation et ses clients et, ses collaborateurs.

Actuellement, et devant les nouveaux contextes de l'environnement, les entreprises procèdent de plus en plus à l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans leurs processus puisqu'elles sont devenues un nouveau facteur important de la croissance des entreprises, et de faire face aux évolutions d'un marché concurrentiel où la compétitivité et les innovations technologiques déterminent la survie des organisations.

¹BOISIVON F, DRUCKER P, prophète de l'âge des organisations, in problèmes économiques, bimensuel n° 2.894, mars, 2006, p.4

Introduction générale

L'intégration des TIC bouleverses les habitudes et les méthodes de fonctionnement des organisations, ces modifications sont synonymes « d'un changement pour l'ensemble des acteurs concernés »² que ce soit dans leurs structures, leurs modes d'organisation du travail leurs habitudes et comportements.

Ce changement représente dans l'univers des entreprise un thème majeur autant que difficile, en raison de son caractère multiple et complexe, c'est pour cela que les entreprises sont dans l'obligation de faire participer l'ensemble de leur personnel dans la coordination et la conduite du changement afin d'affronter l'éventuelle forme liée a la résistance aux changements.

Compte tenu de l'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication et ses usages qui transforment le fonctionnement des organisations, nous allons étudier donc l'effet de cette utilisation et son impact sur l'organisation.

La question centrale à laquelle nous essayerons de répondre est de savoir : **quel est l'impact des TIC sur le changement organisationnel dans l'entreprise SCS ?**

De cette problématique découle plusieurs questions qui se posent comme suit :

- quelle est la relation entre mise en œuvre des TIC dans l'entreprise et le changement organisationnel ?
- Comment les TIC impactent-elles les relations sociales au sein de l'entreprise ?
- Quelle est l'attitude des employés vis-à-vis des changements opérés ?

Pour réaliser ce travail nous avons formulé deux hypothèses permettant de développer les axes d'investigation retenus dans cette étude

H1 : Les TIC ont un impact positif sur l'organisation du travail dans l'entreprise.

H2 : Les employés manifestent une résistance aux changements induits par les TIC.

²CARON Claude, « Rôle des dirigeants dans l'intégration des TIC : vers un changement de paradigme ? », Les Presses de l'Université Lava, 2008, P 347.

Introduction générale

L'objet de notre étude consiste à mieux comprendre les effets de l'usage des technologies de l'information et de la communication sur les différents changements organisationnels. A cet effet, nous allons procéder à la vérification des hypothèses que nous avons supposé en vue de les confirmer ou de les infirmer, par l'adoption d'une démarche méthodologique suivante :

- La réalisation d'une recherche documentaire, basée sur l'exploitation de divers ouvrages, revues, thèses, sites internet et rapports traitant notre thématique.
- La réalisation d'une étude empirique, en ayant recours à la technique du questionnaire adressé à un échantillon de salariés de l'entreprise SCS.

Notre mémoire est structuré en trois chapitres. Le premier chapitre traitera des aspects théoriques sur les technologies de l'information et de la communication. Le deuxième chapitre présentera dans un premier temps, des notions théoriques sur le changement organisationnel, ensuite la résistance au changement, et enfin des TIC sur le changement organisationnel, Enfin le troisième chapitre sera consacré à l'étude d'un cas pratique portant sur l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication sont devenues aujourd'hui un nouveau vecteur de plus en plus important de la croissance économique et un outil majeur pour la construction de la compétitivité des entreprises. Ces technologies qui ont évolué à travers le temps font que les entreprises ne sont plus considérées comme des boîtes noires fermées, mais comme un système en interaction avec leur environnement. Ces TIC contribuent à l'amélioration du système d'information, la structure, et le système commercial de l'entreprise, afin d'améliorer la qualité des biens et services et de bénéficier d'un avantage concurrentiel.

Tout au long du premier chapitre, nous allons cerner dans la première section sur les généralités des TIC et ces concepts de base ainsi que leurs caractéristique la deuxième section sera consacrée au différents TIC, la troisième section portera sur le rôle, avantages, et inconvénients des TIC.

Section 01 : Les technologies de l'information et de la communication : définition et caractéristiques

Dans cette section, nous aborderons le concept des technologies de l'information et de la communication : historique d'évolution définition, ainsi que leurs caractéristiques.

1.1 Historique des TIC

Lorsque nous parlons des technologies d'information et de la communication qu'on connaît à l'heure actuelle, on doit se référer au fait de son avènement et son évolution même si on ne les a pas appelées ainsi mais ils ont une très longue histoire derrière elle a commencé juste après plusieurs découvertes scientifiques à la fin des années 1800 tel que le télégraphe, le téléphone, et la phonographie (les sons qui peuvent désormais être enregistrés et retransmis), puis c'est le tour des images en mouvement à être immortalisé par l'invention du projecteur film ; ces technologies de l'information et de la communication devenant de plus en plus performante et réduisent à chaque fois la distance entre les hommes.

Les années 1960 ont connu l'apparition de l'intranet qui était un outil de communication interne, Puis développée dans les années 1970 par Ray Tomlinson qui donne la naissance au

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

courrier électronique, La naissance notamment du World Wide Web est souvent confondue avec l'internet qui permet de visualiser plusieurs pages à travers les liens hypertextes.

Les systèmes de communication mobiles et en ligne ont progressé rapidement depuis leur introduction dans les années 1980, l'arrivée de l'ordinateur individuel PC (personnel computer) a permis à l'utilisateur de créer ses propres textes et fichiers, alors cette étape a été marquée par une évolution dans la production et la diffusion de l'information, et cela sans l'intervention de plusieurs employés, bien que l'accès mobile à Internet (par exemple avec les téléphones intelligents) constitue aujourd'hui la forme la plus dominante dans la communication et celle qui progresse le plus vite.

Au cours des années 1990 et 2000, on parle de « convergence technologique » pour décrire la manière dont les TIC sont utilisées pour relier des moyens de communication jusqu'alors séparés comme le téléphone, la radio, la télévision, les journaux et les données informatiques sur une plateforme unique, donc l'Internet, c'est le moyen qui permet de réunir tous ces outils de communication, et de diffuser l'information sur des réseaux améliorés de haute capacité et à large public.

Avec le développement continue des technologies d'information et de communication et l'élargissement d'Internet qui offre aujourd'hui une couverture quasi universelle dans la plupart des pays, de nouvelles applications sont élaborées à partir de logiciels pour être appliquées dans des domaines qui dépassent de loin les seules industries de l'information et de la communication mais aussi dans le : secteur des banques, de la vente au détail et des services, dans l'industrie, l'éducation et les services médicaux, dans les services gouvernementaux allant de la délivrance des permis aux services fiscaux.

La capacité accrue de rassembler des volumes énormes de renseignements détaillés (méta données) et la mise en place de réseaux d'appareils connectés (par Internet) ont permis la création de nouvelles applications bénéfiques telles que, le suivi en temps réel de divers paramètres dans les domaines scientifiques, l'éducation et la santé ainsi d'avoir une mise à jour permanente sur l'état de l'environnement.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

1.2 Définition des concepts liés aux technologies de l'information et de la communication

1.2.1 La technologie

De son origine, le terme technologie désigne « la science des techniques », mais dans les perspectives économiques, la technologie se définit comme « l'ensemble cohérent organisé des techniques, outils, matériaux, méthodes et savoir-faire, toutes applications du contenu des sciences (physiques, de la vie et du comportement) employées à des fins le plus souvent économiques, dans le but de produire des biens ou des services marchands»³.

1.2.2 L'information

« L'information est ce qui modifie notre vision du monde, qui réduit notre incertitude, l'information crée une déférence ; c'est un renseignement au sens courant de terme. »⁴.

Jean-Yves PRAX dans son manuel du knowledge management définit l'information comme «une collection de données organisée dans le but de délivrer un message, le plus souvent sous forme visible, image, écrite ou orale ; la façon d'organiser les données résulte d'une intention de l'émetteur, elle est donc parfaitement subjective»⁵.

1.2.3 La communication

La communication est l'Action d'être en relation d'interaction et de liaison avec quelqu'un dont l'information est Proposée par l'émetteur, et Accueillie par le récepteur tout en utilisant des moyens et techniques permettant la diffusion du message à un individu ou une large audience.

Comme on peut distinguer la communication dans les organisations comme « le processus d'écoute et d'émission de messages et de signes à destination de publics particuliers et visant l'amélioration de l'image, la promotion des produits et la défense de ses intérêts »⁶.

³Le Duff R. et MaisseuA., Management technologique, Sirey, Paris, 1991.

⁴REIX Robert, « système d'information et management des organisations », édition Vuibert, Paris, 2000, p.20.

⁵PRAX Jean-Yves, « le manuel du knowledge management », 3ème édition, Dunod, Paris, 2003, p.66.

⁶ThierryLibaert, "la communication d'entreprise", Economica, Paris, 2005, P.7.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

1.2.4 Le système d'information

La définition de **K.Laudon** et **L.Laudon** du système d'information est la suivante : « un système d'information est un ensemble de composantes inter reliées qui recueillent de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin d'aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein de l'organisation»⁷.

Rolande MARCINIAK et Frantz ROWE définirent le système d'information comme «un système utilisateur -machine intégré qui produit de l'information pour assister les êtres humains dans les fonctions d'exécution, de gestion et de prise de décision. Le système utilise des équipements informatiques, des logiciels, des bases des données, des procédures manuelles et des modèles pour l'analyser, la planification, le contrôle et la prise de décision »⁸

1.2.5 Les technologies d'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication sont liées au développement des sociétés de notre époque, elles constituent le moyen le plus important de transférer les sociétés en développement vers des sociétés plus développées et contribuent directement à la construction d'une nouvelle société utilisant de nouvelles techniques et technologies pour l'économie numérique fondée sur les TIC.

Selon **H.Simon** :(prix Nobel des sciences économiques 1978) : « Les TIC aident à rendre : « Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques... »⁹

P. CHARPENTIER : « Les (TIC) sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance de ces TIC est due notamment à la convergence de trois activités. Au sens strict, les TIC sont composées :

-du domaine des télécommunications qui comprend lui-même les services et les équipements ;

-du domaine de l'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels ;

⁷Laudon K. et Laudon L., "Management des systèmes d'information", 15eme édition, pearson, 2017 p.13.

⁸ R.Marciniak,F.Rowé, "Système d'information, dynamique et organisation" Ed Economica, Paris, 1997, P.12.

⁹PATERYON E.A. et SALAMONR., Les nouvelles technologies d'information et l'entreprise, édition Economica, Paris, 1996, p32

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

domaine de l'audiovisuel qui comprend principalement la production et les services audiovisuels ainsi que l'électronique grand public. »¹⁰

Nous retiendrons la définition de l'**OCDE** (2005) pour qui les TIC sont « un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées »¹¹

1.3 Les caractéristiques des TIC

On peut résumer les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication six points essentiels¹² :

-Compression du temps : le traitement des données et d'informations nécessite l'utilisation des outils de communication et d'information, les ordinateurs permettent d'arriver à des vitesses de calcul et de traitement d'opération de plus en plus importantes. En conséquence, l'entreprise bénéficiera des avantages très intéressants notamment une très grande diminution du temps de traitement des informations et puis des gains de productivité aussi la possibilité d'accomplir certaines tâches irréalisables manuellement.

- Compression de l'espace : les technologies de l'information et de la communication actuelle permettent de transférer de très gros volumes de données d'un endroit à l'autre de la planète, le réseau internet permet d'échanger des messages et des données d'une façon rapide et instantanée, ce qui a éliminé les barrières et les frontières entre les pays. Les progrès actuels visent à l'augmentation des débits des réseaux utilisés et on observe le développement de nouvelles techniques de travail (ex : télétravail, réunion par vidéoconférence, opération à distance, etc.). La limite spatiale disparaît.

¹⁰ P. Charpentier : organisation et gestion de l'entreprise, Ed, armand colin, 2005, p.133.

¹¹ Bénédicte Aldebert, TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION ET INNOVATION, Thèse Doctorat en science de gestion, université de Nice Sophia p.85.

¹² PARINA HASSANALY « Notion de système d'information : Une proposition de définition », Cours de ParinaHassanaly, Système d'Information, 2010, p.12.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

-Expansion réduite de l'information : La quantité d'information que l'on peut actuellement stocker sur un support est telle que l'on a vu un gain croissant d'encombrement. (Ex : passage de l'archivage papier au numérique pour obligation légale de conserver la comptabilité financière pendant 25ans, etc.). La rareté des espaces et la nécessité de trouver des supports de stockage pérennes a conduit au développement de métiers et de logiciels de stockage.

-L'augmentation graduelle de la capacité de stockage : a rendu nécessaire la mise au point de logiciels de base de données qui permettent de retrouver les données stockées. Cela se fait par l'intermédiaire d'un langage de recherche simplifié pour l'utilisateur (ex : système d'indexation, de métadonnées ou de logiciels de recherche).

-Flexibilité de l'usage : pour les technologies d'information et de communication, il s'agit d'atteindre une utilisation multidimensionnelle, c'est la fonction du logiciel qui permet d'exécuter des tâches différentes sur une même machine. Les logiciels utilisés dans l'exécution de ces tâches ne sont pas facilement modifiables. Du fait de cette rigidité de l'informatique, seuls des experts informaticiens sont habilités à effectuer des modifications. Il existe des possibilités de connexion entre les postes et même de coordination entre les logiciels (désir du logiciel qui peut tout faire).

- La Connectivité : les TIC permettent la connexion entre ordinateurs compatibles, entre logiciels (Ex : fonctions d'importation, exportation des données), soit l'interconnectivité des différents outils entre eux. (Ex : logiciels de la compagnie SAP (Systems Applications Product) dans le domaine des ERP (Exécutive Ressources Planning), soit un système d'interconnexion et de base de données commun toutes les fonctions de l'entreprise - de la production, à la finance en passant par la gestion de stocks.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

Section 02 : Typologies des technologies d'information et de communication

Les TIC rassemblent l'ensemble des nouvelles ressources et outils de communication nécessaires pour s'échanger et partager les informations entre les membres de l'entreprise ; Le secteur des TIC est la somme des trois secteurs suivants : les technologies de communication, les outils de gestion des données, et l'intégration matérielle :

2.1. Les outils de communication « TIC »

C'est l'ensemble des techniques et moyens qui servent à échanger, transmettre et présenter des informations et des connaissances. Parmi ces outils on trouve : le téléphone et les réseaux

2.1.1 Le téléphone

Le téléphone est un instrument électrique ou électronique de communication conçu pour transmettre la voix humaine à des personnes situées loin de soi et pouvoir communiquer à distance, cette technologie apparaît dans les TIC même si son existence depuis plus d'un siècle mais elle a évolué :

- **Téléphone fixe**

« Est un appareil qui permet la transmission de la parole à distance et de l'information qui se partage de bouche à oreille »¹³. Ce téléphone est fixé par un câble le reliant à un générateur qui conduit l'ensemble des câbles à une station de service téléphonique.

- **Téléphone mobile**

Appelé aussi téléphone portable, cellulaire ou GSM, c'est un appareil permettant de communiquer avec un auditeur sans être relié par un câble à une centrale, les sons transmis par des ondes électromagnétiques dans un réseau spécifique.

¹³SERVIN C., « Réseaux et télécoms », éditions Dunod, Paris, 1997, p.416.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

- **Le fax**

Appelé aussi, le téléfax ou le télécopieur désigne l'appareil qui a deux rôles : consistant à envoyer et recevoir des documents, il convertit l'image d'un document en impulsions électriques en vue de les transmettre ainsi traduites les données transitent grâce à une ligne téléphonique ou liaison spécialisée.

2.1.2 Les réseaux

Les réseaux sont nés du besoin d'échanger des informations de manière simple et rapide entre des machines selon J.ANGLEBERT Un réseau est « un système permettant de relier des ordinateurs entre eux. Il est constitué d'un ensemble de câbles en cuivre et en fibre optique véhiculant des signaux. Un signal représente une unité d'information (le bit) émise par un ordinateur. Une série de bits permet d'identifier de manière unique une information »¹⁴ le réseau informatique est constitué de trois outils à savoir l'Internet, l'Intranet, l'Extranet :

- **Le réseau internet**

Internet est une abréviation du mot anglais « International Network» qui veut dire le Réseau mondial d'information, C'est un réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux et privés, L'ensemble utilise un même protocole de communication : TCP/IP, (*Transmission Control Protocol / Internet Protocol*)

Selon M.Saadoun« Un ensemble de réseaux IP interconnectés (noyau internet) ou comme un ensemble de réseaux connectés à ce noyau par au moins un type de service, par exemple, le courrier électronique»¹⁵

L'internet s'est imposé, en très peu de temps comme un élément important de l'économie mondiale par le nombre de personnes qui l'utilisent (plus d'un milliard) soit au travail comme dans leur vie sociale grâce aux principaux services qu'elle offre :

- **La messagerie électronique (e-mail)** C'est une fondation de service informatique et de télécommunications dans le but

¹⁴ANGLEBERT.J, *et al*, TCP/IP Intranet/extranet, institut de la gestion publique et de développement économique, 2000, p.204.

¹⁵SAADOUN M., Avec le temps, Edition d'organisation, Paris, 1998, p.143.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

de faire circuler des informations de multiples natures entre des postes de travail de différentes personnes.« Elle permet l'envoi de messages écrits entre usagers pourvus d'une adresse électronique : cette adresse indique quel est le serveur (site informatique) auquel est rattaché le destinataire »¹⁶.

-le World Wide Web (W3)

World Wide Web appelé aussi web ou encore « la toile » qui rappelle l'image du maillage d'une toile d'araignée, C'est la partie de l'Internet qui est composée des pages Web stockées sur les serveurs et affichées par les clients à l'aide des applications appelées navigateur« C'est la grande bibliothèque de document de monde comparant des bases de données, des informations, des documents textuels »¹⁷.

- **Le courrier électronique** Le courrier électronique (en anglais email ou e-mail) est un des services les plus couramment utilisés loin devant le téléphone ou le courrier postal, l'e-mail permet à un expéditeur de transmettre un message écrit ou des documents à un ou plusieurs destinataires via le réseau internet.

- Le transfert des fichiers FTP (file transfert Protocole)

Le FTP « est un outil qui permet de déposer des informations sur un ordinateur dit serveur FTP à un autre ordinateur distant viendra chercher ces informations »¹⁸.

- **Le réseau intranet**

L'intranet est l'utilisation des techniques de l'internet à une échelle plus modeste et enfermée, c'est un réseau informatique qui permet aux collectifs d'une même organisation d'avoir accès à une même base de donnée et de communiquer par voie électronique, ainsi, « les intranets sont des réseaux d'ordinateurs équipés de logiciels spéciaux qui permettent aux utilisateurs à l'œuvre dans divers établissements appartenant à une même organisation, de mettre en commun les bases des données et de communiquer par voie électronique »¹⁹ L'intranet est un axe de communication qui joue un rôle très important comme composant intégral dans le système d'information

¹⁶ REIX Robert, op. cit, p. 257.

¹⁷BOULOC P., et all, les NTIC : comment tirez profit ? , édition RIA, paris, 2003, p.178.

¹⁸ Ibid.178

¹⁹John R. SCHERMERHORN, David S. CHAPPELL, "Principe de management", ERPI, 2002, p.287.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

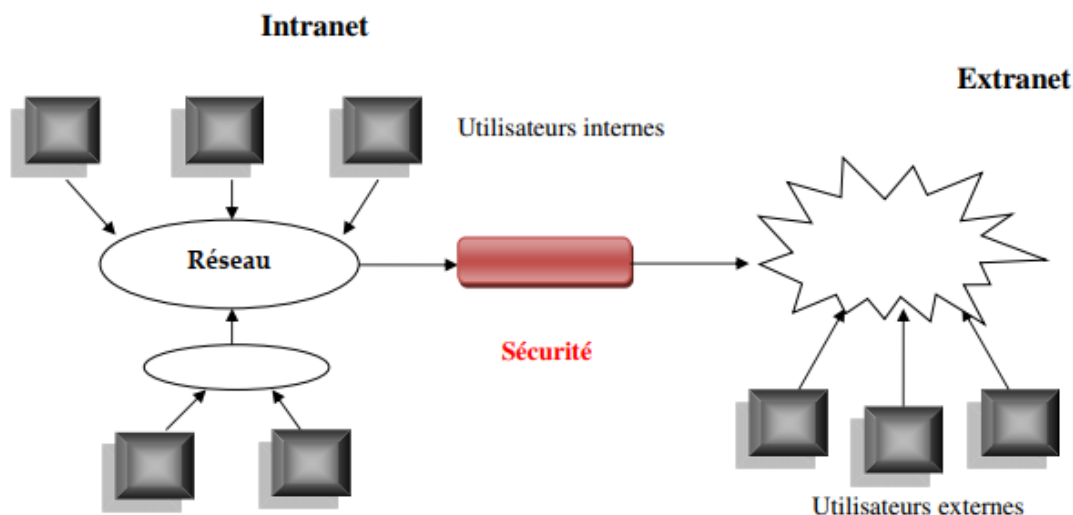
et cela pour plusieurs raisons ; des déploiements plus simples à répondre aux besoins informatifs de l'organisation, allant des informations publiques, à savoir les quantités de produits disponibles en stock ,ainsi que les ressources internes sensibles tels que l'agenda interne les services d'administration du réseau, les forums de discussion des entreprises ou toute les autre informations relevant du confidentiel interne .

- **Le réseau extranet** « L'extranet est l'ensemble des moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprises à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés»²⁰ Le terme extranet désigne un réseau internet dont l'accès est autorisé a un public extérieur restreint de son choix (client, fournisseurs, distributeurs, partenaires) et constituent ainsi un réseau fermé afin d'améliorer la qualité et la rapidité des échanges entre ces différents acteurs. Contrairement à l'intranet qui reste tourné seulement vers l'entreprise (voir la figure n : 1.1).Parmi les avantages de l'extranet on trouve :

- L'extranet offre la possibilité d'ouvrir l'internet à l'extérieur à destination de tiers à l'entreprise telle que des clients ou fournisseurs ;
- Le salarié peut formuler aux équipes de gestion du personnel ses demandes de congés ou demandes de formation ;
- l'extranet rend le marketing attractif pour le clients et les vendeurs, comme l'accessibilité permanente, l'offre internationale, la facilité d'accès au web ,des coûts relativement faible, des ventes possibles h24 et la mise à jour fréquente des catalogues électronique des produits .

²⁰ANGLEBERT J,*et al*,op. Cit, p204.

Figure n° 1.1 : Les principes d'architecture intranet /extranet



Source : MARIE-Hélène Delmond et al, « Management des systèmes d'information », 2^{ème} éditions, Dunod, p.56.

2.2 Les outils de la gestion des données

La gestion de donnée se base techniquement sur un ensemble de programmes informatiques et des logiciels regroupés dans un système de gestion des bases de données (SGBD) qui assurent la fonction de traitement particulier de l'information.

2.2.1 Les bases de données

La base de données permet la mémorisation des informations, elles sont regroupées dans un système informatique central doté d'une grande capacité de stockage on y trouve principalement :

- **Le Data Waerhouse :**

Selon W.H.Inmon le Data warehouse est « un système qui organise et conserve les données nécessaires aux processus informationnels et analytiques dans une perspective de long terme. Ce système correspond à un ensemble de données orientées selon un sujet,

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

intégrées, évoluant dans le temps et non volatiles, qui a pour but l'aide au processus de prise de décision de gestion »²¹

La mise en œuvre d'un data warehouse peut être décrite par trois différentes phase :

- **L'extraction des données** : cette phase est celle de nettoyage des données pour éviter toute redondance. Pour se faire, on utilise un outil appelé ETL (Extraction Transfert Loading) qui permet, à la fois de récolter les données dispersées et également de les faire transformer.
- **Le stockage des données** : il représente un processus par lequel les données sont rassemblées afin d'accéder à la consultation d'un schéma relationnel. C'est l'étape qui aide à la prise de décisions stratégique.
- **Le reportage des données** : reporting, c'est la phase visible de l'iceberg décisionnel. Les données de la base sont mises à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisée prête à être exploitées par chaque utilisateur en fonction de ces besoins.

- **Le Datamining :**

Le datamining, (littéralement forage de données) tient son nom de l'analogie que l'on fait entre l'extraction de minerai de valeur depuis le fond d'une mine et l'extraction d'informations pertinentes depuis des bases de données volumineuses. Le Datamining est un « processus qui permet de découvrir dans de grosses bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques »²²

Donc c'est un Instrument d'analyse particulièrement adapté au traitement de grands volumes de données. Le Data Mining est un terme générique qui englobe un ensemble d'outils facilitant l'exploration et l'analyse des données contenues au sein d'une base décisionnelle de type Data Warehouse ou DataMart.

²¹FRANCOIS Lacroux et al, « Systèmes d'information organisationnels », 2^{ème} éditions, Paris, 2009 p 201.

²² GOVARE V., L'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC), Paris, 2002, p.12.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

Il utilise un ensemble d'algorithmes issus de disciplines scientifiques diverses telles que les statistiques, l'intelligence artificielle ou l'informatique afin d'analyser et de prospecter de grandes quantités de données et d'extraire des informations pertinentes et significatives. Ces données peuvent aider à comprendre leur environnement interne (RH, organisation,), leur environnement externe (type de clients, parcours clients, image de l'entreprise...) et à anticiper les phénomènes qui s'y rattachent.

2.2.2 Echange de Données Informatisées (EDI)

L'Échange de données informatisé (EDI) est un échange ordinateur-à-ordinateur de différents documents commerciaux dans des formats électroniques standards entre les partenaires commerciaux. Il s'agit « de systèmes d'information associés à plusieurs entreprises devenant partenaires, ce sont des systèmes d'information globaux ». ²³

Donc l'EDI remplace les lettres, les fax et les courriels, ces documents qui doivent être traités par les personnes impliquées entraînent un ralentissement dans le traitement des documents et même provoquent des erreurs ; en passant d'un échange physique à un échange électronique, l'EDI transmet directement les documents vers le système approprié sur l'ordinateur du destinataire (par exemple, le système de gestion des commandes) et le traitement commence ainsi immédiatement, ce qui aide les entreprises à bénéficier d'avantages significatifs tels que la réduction des coûts, l'amélioration de la vitesse de traitement, la diminution des erreurs et l'amélioration des relations avec les partenaires commerciaux ²⁴.

2.2.3 La Gestion de la relation client

En anglais CRM, est l'abréviation de *Customer Relationship Management*, c'est-à-dire gestion de la relation client définie comme « L'ensemble des moyens mis en œuvre, organisationnels, techniques, humains pour gérer cette relation d'un nouveau type avec le client ». ²⁵

²³ PATERYON.E.A. et SALAMONR, op.cit, p35.

²⁴ <https://www.edipourtous.fr/ce-qu-est-l-edi/> consulté le 11/05/2019.

²⁵ MEKHNACHI Karim, « E-économie », éditions d'organisation, paris, 2000, p.28.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

Ce terme du vocabulaire marketing englobe un ensemble d'outils et de techniques qui permette à l'entreprise de collecter, de traiter, et d'analyser l'intégralité des informations relatives à ses clients existants ou clients potentiels, afin d'obtenir une vision transversale et d'un suivi optimal de tous ses contacts et d'entretenir des relations clients en offrant des interactions les plus personnelles et individuelles possible.

2.3 Intégration matérielle

Les outils essentiels de cette famille sont : le groupware, entreprise application intégration (EAI), entreprise ressources planning (ERP), gestion électronique des processus (workflow).

2.3.1 Le groupware

Le mot "groupware" est un néologisme apparue en 1978 et imputé à Peter et Trudy JOHNSON-LENZ, du New jersey Institute of technology. Il désigne tout à la fois les processus de travail en équipe ainsi que les outils logiciels qui supportent ces processus.

Selon **J.P Courbon**, Le GroupWare est « l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et /ou Coopératif »²⁶

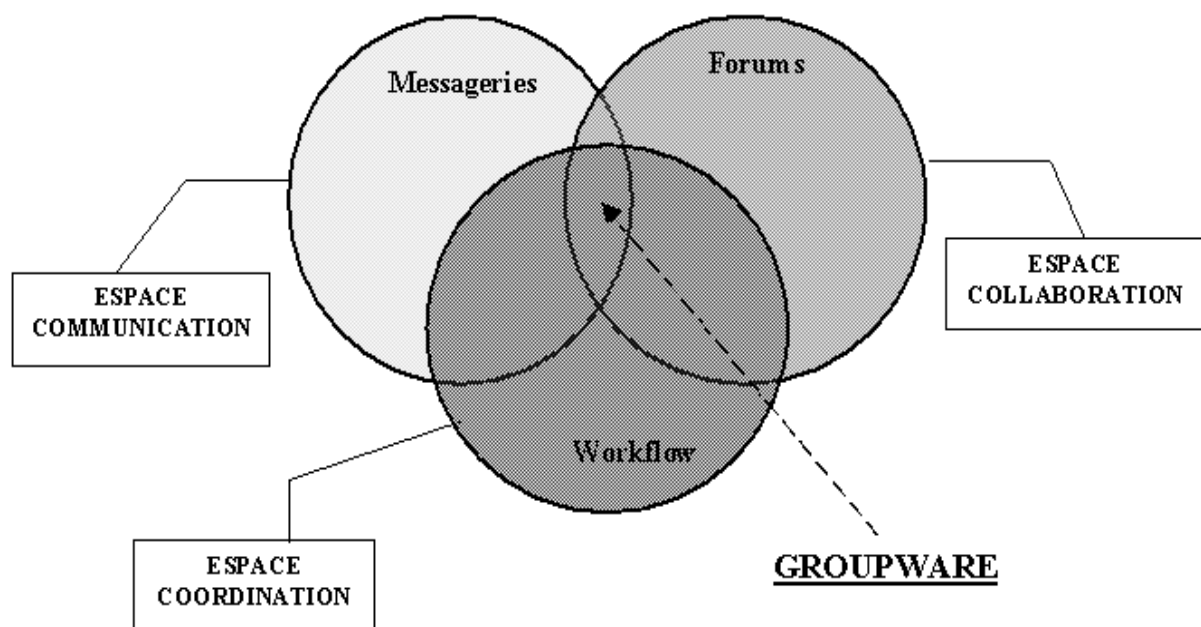
Appelé aussi le collecticiel puisqu'il permet à un groupe de personnes associées dans un même contexte professionnel (une commission, une équipe de développement, le département d'une entreprise, ou autant d'entités qui ont une activité en commun ou un objectif précis) malgré leur positionnement géographique, de travailler ensemble à distance à travers des réseaux internes et externes à l'entreprise. Il intègre toutes les applications que l'on peut mettre en œuvre au sein d'un intranet, les services de messagerie ou de courrier électronique, les forums de discussions, réunion électronique, les agendas électroniques, la téléconférence ou la visioconférence.

²⁶COURBON J-C et TAJAN S., « groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, paris, 2emeédition, 1999, p.31.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

Cette technologie fournit des aides à la communication, le partage des données et l'amélioration de la réactivité de l'entreprise, ce qui permet aux membres du groupe de mémoriser et de partager plus facilement les informations et trouver cependant des solutions différentes dans le sens où elles proposent en complément des Assistances à la résolution de problèmes.

Figure N°1.2 : Architecture Groupware



Source : ouvrage Projet Intranet

2.3.2 Entreprise Ressource Planning (ERP)

En français progiciel de gestion intégré. « Les ERP sont des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : l'achat, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques ».²⁷

Ainsi, L'ERP est une application informatique qui permet de centraliser et de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise. En effet, « les ERP contribuent très fortement à

²⁷Quellenec C, « ERP, levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, paris, 2007, p.17.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

l'homogénéisation du système Informationnel dans un environnement ou la tendance générale tend à la diversification des fournisseurs tant de logiciels que de matériels »²⁸. En intégrant plusieurs fonctions dans un même système, Il offre une plus grande efficacité opérationnelle, une productivité croissante et une réduction des coûts de gestion de l'information.

2.3.3 Le workflow

Le workflow ou Gestion électronique des processus est l'une des composantes du groupware qui permet de numériser les documents en papier (gestion électronique des donnée GED) il se défini comme « l'automatisation de tout ou une partie d'un processus de l'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminé (ou routé) d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies ».²⁹

Le Workflow permet le pilotage des processus administratifs par des méthodes contribuent a la réalisation d'un objet commun a plusieurs acteurs séparés ou réunis par le temps ou l'espace, Il décrit le circuit de validation ou de traitement, les tâches à accomplir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation, et fournit à chacun des acteurs les informations nécessaires pour la réalisation de sa tâche a l'aide d'un dispositif interactif d'automatisation et de contrôle dans le but d'améliorer la gestion de l'information et puis la réduction du cout lié au travail collaboratif , Donner la garantie, la fiabilité et la sécurité des données .

²⁸Lequeux J, « manager avec les ERP », édition d'organisation, paris, 2008, p.36.

²⁹Saadoun.M, op, cit, p.83.

Section 03 : Rôle des TIC au sein de l'entreprise

Considéré comme un gain pour l'entreprise, les TIC jouent un rôle important au sein des l'entreprises, c'est pour cela que les entreprises doivent les préserver et même les faire développer afin de mettre en évidence son rôle et bénéficier de ses avantages et de minimiser ses obstacles que nous allons montrer dans cette section.

3.1 Le rôle des TIC

Les TIC ont profondément changé le monde du travail à l'intérieur de l'entreprise. L'émergence de ses outils facilite l'échange et le partage d'information entre les différents services de l'entreprise. Cependant, la révolution réside plus dans la mise à disposition et le partage d'une information riche renforçant le sentiment d'autonomie et permettant à chacun de rester en contact permanent avec l'entreprise, pour Cela nous allons relever quelque rôle principal que les TIC assurent :

- **Rôle de facilitateur** : La technologie joue un rôle de facilitateur des changements. Ils permettent en effet une meilleure efficacité dans la gestion de la production, la gestion commerciale et dans la gestion des ressources humaines. Dans cette approche, ils offrent un équipement d'outils, modulables et adaptables à souhait. C'est ce qui se passe, lorsque les TIC sont utilisés pour faciliter la gestion de multiples formes de travail flexible, comme dans le commerce de grande distribution, la gestion comptable. Le rôle facilitateur est également perçu lors de l'intégration de l'Internet qui donne accès à plusieurs outils tels que le courrier électronique, la recherche de l'information, les forums de discussion la téléphonie sur Internet etc.
- **Rôle d'un support de changement organisationnel** : Les TIC peuvent aussi jouer un rôle plus fort, quand elle fournit une infrastructure de support indispensable au changement organisationnel. C'est le cas du développement des services financiers. Les TIC ne sont pas seulement un facilitateur des restructurations, mais elles constituent aussi l'infrastructure de base des nouveaux services tels que monnaie électronique, guichets automatiques, banque et assurance en ligne (sur Internet), centres d'appel, etc. ainsi que dans certains secteurs, les TIC ne sont pas seulement un ensemble d'outils de changement, elles constituent le support même de l'activité.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

- **Rôle incitant des TIC** : La technologie peut encore jouer un rôle plus dynamique, quand elle sert d'incitant à l'innovation, le caractère ouvert des technologies de l'information et de la communication est un incitant à l'innovation de produits, alors que nombreux auteurs déplorent que les TIC aient été jusqu'ici essentiellement utilisées comme facilitateur d'innovations de procédés.
- **Rôle traducteur des TIC** : En raison de sa nature systémique, les TIC peuvent aussi jouer un rôle de traducteur, c'est à- dire matérialiser une stratégie de réorganisation, les logiciels de gestion intégrée jouent ce rôle : ils traduisent en procédures de travail et en applications informatiques une stratégie de rationalisation de la gestion comptable, logistique et administrative d'une entreprise.
- **Rôle prétexte des TIC** : Enfin, combien de fois la technologie ne joue-t-elle pas simplement un rôle de prétexte, quand elle est accusée d'être la cause de changements organisationnels ratés, de procédures inefficaces ou de dysfonctionnements mal gérés, puisque la plupart des transformations organisationnelles sont fortement imbriquées aux changements technologiques. Toutefois, il faut rappeler que la technologie est mise au service de stratégies managériales et que leur impact sur la qualité du travail est avant tout déterminé par ces dernières.

3.2 Les avantages et inconvénients des TIC dans l'entreprise³⁰

Les technologies de l'information et de la communication recèlent de nombreux avantages pour l'entreprise, mais retenons aussi qu'elles présentent quelques inconvénients :

3.2.1 Les avantages

Parmi les avantages des TIC :

- **Une meilleure structuration du travail** : Les outils et logiciels ont permis d'améliorer l'organisation du travail et d'obtenir une meilleure rationalisation quel que soit le domaine professionnel concerné.

³⁰Malakoff Médéric Humanis, impact des TIC en entreprise et sur les conditions de travail <https://humanis.com/particulier/prevoyance-dependance/impact-tic-conditions-de-travail/> consulté le 15/05/2019.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

- **Un accès plus rapide à l'information**

La rapidité des outils et notamment d'Internet permet à l'heure actuelle de trouver rapidement les informations dont on a besoin dans le cadre de son travail.

- **Un gain de flexibilité dans le travail**

Les TIC, notamment à travers le développement des outils de travail à distance et l'évolution des appareils mobiles, permettent de travailler de manière moins rigide. Il est par exemple possible de travailler à distance via des systèmes de visioconférence ou d'accéder à un environnement de travail même si l'on ne se trouve pas physiquement sur son lieu de travail.

- **Une réduction des coûts**

la dématérialisation, l'automatisation de certains aspects ou processus de travail peuvent permettre de réduire les frais d'activités d'une entreprise.

- **Une amélioration de la qualité du travail et de la performance**

Les TIC apportent des outils permettant de mieux réguler les flux du travail et d'avoir une analyse plus approfondie du travail produit, que le résultat soit matériel ou non.

3.2.2 Les Inconvénients

- **Un renforcement du contrôle de l'activité des salariés**

Les TIC peuvent entraîner une réduction de l'autonomie des employés dans la mesure où elles permettent de rationaliser le travail et d'avoir un meilleur suivi et une meilleure traçabilité du travail produit. Des contrôles poussés et une politique de résultats trop forte peuvent réduire l'autonomie des salariés et entraîner un sentiment de déresponsabilisation.

- **Augmentation du rythme et de l'intensité du travail**

Les technologies de l'information et de la communication peuvent être une source de stress pour les salariés. Ces derniers sont dépendants des outils qu'ils utilisent mais sont également tributaires des incidents techniques liés aux TIC à l'image des coupures de réseaux, des pannes logicielles... Ces incidents sont susceptibles d'altérer le rythme de

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

travail et d'entraîner du stress et de lourdes contraintes, a fortiori pour les personnes au contact des clients.

- **Le brouillage entre la sphère du travail et la sphère de la vie privée**

La facilité d'accès grandissante aux outils de travail, notamment à distance, a tendance à brouiller la frontière entre le monde du travail et la vie privée. Cela entraîne un risque d'augmentation du nombre d'heures travaillées et in fine l'apparition de risques psychosociaux.

- **Un phénomène de surinformation**

L'un des impacts les plus importants des TIC en entreprise concerne le flux grandissant d'informations reçues et à traiter par les salariés. Ce flot d'informations se caractérise en grande partie par le nombre d'e-mails qu'un salarié peut être amené à recevoir pendant son travail. Leur réception peut être une véritable source de déconcentration et d'interruption pour le travail.

- **Un impact sur la santé des salariés**

En travaillant au contact des TIC, les salariés se retrouvent un peu exposés aux ondes magnétiques. Par ailleurs, l'activité sur écran entraîne souvent une fatigue visuelle. Le travail sur écran peut également provoquer l'apparition de troubles musculo-squelettiques.

- **Un affaiblissement des relations humaines**

Ce phénomène n'est pas systématique et concerne essentiellement les structures employant un très grand nombre de salariés.

3.3. Préconisations pour réussir l'intégration des TIC

Voici quelques recommandations émises par le CAS afin d'améliorer l'intégration des TIC et leur maîtrise dans l'entreprise³¹ :

³¹Malakoff Médéric Humanis, op, cit.

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

- Les techniciens et les experts techniques doivent mener un travail commun avec les personnes en charge des relations humaines au sein de l'entreprise, comme les directions du personnel ou les organismes représentant les salariés ;
- Les formations continues relatives aux TIC doivent être renforcées et soutenues.

Il convient également de :

- Faire travailler conjointement les utilisateurs directs des TIC et les directions des ressources humaines lorsqu'un nouveau projet doit être défini ou mis en œuvre ;
- Mettre en place un groupe de travail interdisciplinaire et interinstitutionnel pour suivre l'évolution des usages des TIC en entreprise ;
- Mettre en place des dispositifs permettant de réguler l'usage des TIC au sein des entreprises ;
- Considérer les technologies de l'information et de la communication comme un outil d'aide pour les salariés.

Conclusion

Dans ce premier chapitre nous avons touché à la plupart des points essentiels des TIC et nous avons cité globalement ses différents composants, typologies et puis son importance. à voir que l'évolution des technologies de l'information et de la communication est l'un des phénomènes les plus marquantes du dernier quart du siècle dernier et du début du siècle présent et les spécialisés dans ce domaine estiment que le développement de l'industrie des TIC est le progrès technologique le plus important, cela s'explique par le fait que les différents outils des TIC facilitent la circulation et l'échange de l'information et des documents et l'amélioration des relations, que ce soit entre entreprises ou entre institutions et leurs clients, en repoussant les barrières d'espace et de temps et facilitent la communication et la coordination et favorisent le travail coopératif qui permet au gestionnaire d'orienter l'entreprise vers l'avant à l'aide des décisions d'une grande rigueur.

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

L'environnement dans lequel évoluent les entreprises actuellement subit des bouleversements majeurs (mondialisation, concurrence, innovations technologiques ...) aussi que l'adoption des TIC tend à s'imposer comme une évidence incontournable. Par conséquent, les entreprises doivent s'interroger sur leurs mode de gestion organisationnel d'une manière a se faire adapté a ces facteurs , donc on ne parlera pas de changement comme une tendance managériale à suivre, il ne s'agit pas de dire : on doit changer parce que les autres changent, mais plutôt considérer le changement comme un projet ayant un début et une fin, Puisque dans plusieurs situation le changement organisationnel est considéré comme une question de survie pour l'entreprise.

Dans ce chapitre de trois sections, la première section porte sur les notions générales du changement, dans la deuxième section nous allons présenter les théories de conduite de changement et la résistance, enfin dans le troisième nous allons montrer l'impact des TIC sur le changement organisationnel.

Section 01 : Notions générales sur le changement organisationnel.

Dans cette section nous nous intéresserons au concept de changement organisationnel, son évolution, ces facteurs déclencheurs, ces types et les différents acteurs.

1.1. Définitions

Avant de définir le changement organisationnel il est nécessaire d'abord de connaître la signification des concepts du changement puis celui du l'organisation :

1.1.1 Définition du changement

Le changement : « est tout passage d'un état à un autre, qui est observé dans l'environnement et qui a un caractère relativement durable »³²

1.1.2 Définition de l'organisation

Une organisation : « est tout système de production, dans un environnement donné, regroupant deux ou plusieurs acteurs devant interagir, orienté par une mission formelle à

³²COLLERETTE, Pierre [et al], (1997). - Le changement organisationnel : Théories et pratiques. - Québec : Ed. PADIE, p.20

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

accomplir, et dont la coordination est effectuée par un ou plusieurs des acteurs à qui on a confié explicitement ce rôle »³³

1.1.3 Définition du changement organisationnel

Il existe un grand nombre de définitions du changement organisationnel. Nous retiendrons quelques-unes qui nous paraissent plus pertinentes :

Selon VAN de VEN et Pool, le changement organisationnel peut être défini comme : « un type d'événement, une observation empirique d'une différence dans la forme, dans la qualité ou l'état d'une entité à travers le temps. Cette entité peut être un travail individuel, un groupe de travail, une stratégie d'organisation, un programme, un produit ou toute une organisation »³⁴

Pour COLLERETTE [et al], le changement organisationnel est : « Toute modification relativement durable dans un sous-système de l'organisation, pourvu que cette modification soit observable par ses membres ou les gens qui sont en relation avec ce système »³⁵

Selon Meier : « le changement organisationnel est une modification significative d'un état, d'un système de relation ou de situation de l'entreprise qui affectent les différents acteurs de l'organisation (l'actionnariat, dirigeant, manager, collaborateurs). Il peut aussi bien concerner l'évolution des métiers activité, de la structure et des modes de gestion que la transformation des dimensions culturelles, humaines et sociales de l'entreprise. Il est par conséquent un phénomène incontournable dans le vécu de l'organisation et dans les analyses de la gestion des entreprises qu'il s'agisse d'une démarche volontaire ou contrainte »³⁶

1.2 Les facteurs déclencheurs du changement organisationnel

Les entreprises sont toujours à la recherche d'une manière de s'adapter à son environnement c'est pour cela qu'elle s'engage dans des processus de changement organisationnel, certains changements se manifestent à l'intérieur de l'entreprise, d'autres résultent du changement de son environnement. Cependant il y'a quelques causes communes

³³Ibidem ; p21

³⁴VAN DE VEN et Poole (2006). - Pilotage du changement organisationnel et recherche : intervention en univers hostile. - Thèse, p. 4

³⁵COLLERETTE, Pierre [et al], op, cit p.20.

³⁶MEIER, O et Al, gestion du changement, Ed DUNOD, Paris, 2007, p 198

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

qui sont à l'origine de déclenchement du changement et qui s'expliquent par des facteurs externes ou internes.

1.2.1 Les facteurs externes : D'une manière générale, les facteurs externes sont associés à l'environnement dans lequel évolue l'organisation.

Selon Grouard et Meston³⁷ qui ont identifié six facteurs externes principaux, ces facteurs qui sont aussi des motifs de changement soit : le marché, la concurrence, les innovations technologiques, l'évolution de la législation et de la réglementation, la modification de l'actionnariat et enfin l'évolution de la société, des modes de vie et des modes de penser.

Rondeau aussi parle de quatre forces globales selon leurs natures qui façonnent l'environnement des entreprises d'aujourd'hui³⁸:

-Des sources de nature **technologique** : tels que les TIC, échange de données (EDI), système de gestion intégrés (ERP), gestion du savoir.

- Des sources de nature **économique** : tels que la mondialisation des économies, l'accroissement de la concurrence, évolution d'une économie de masse vers une économie du savoir.

- Des sources de nature **politique** : tels que la déréglementation des marchés, la précarité des structures de contrôle.

- Des sources de nature **sociale** : tels que la diversification de la main d'œuvre, le déclin des traditions et de la hiérarchie, croissance de l'autonomie et du libre arbitre dans les choix sociaux.

1.2.2 Les facteurs internes

Les facteurs internes sont associés à l'organisation elle-même. Ils peuvent apparaître dans une organisation tout entière ou dans une de ses composantes, unités ou services.

Selon Grouard et Meston³⁹ qui ont identifié deux facteurs internes du changement, appeler aussi mobiles des changements :

³⁷BENOIT et GROUARD et FRANCIS MESTON, l'entreprise en mouvement, troisième édition, éd Dunod. Paris, 1998 p.17

³⁸Rondeau Alain, « Transformer l'organisation : comprendre les forces qui façonnent l'organisation et le travail », gestion, vol.24, automne 1999, P 12-19

³⁹GRAURAD.B et MESTON.F. Op cit, p.12

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

-Le développement et la croissance de l'entreprise (volume de production, nombre de clients, ...).

-La vision du dirigeant.

On peut conclure que les facteurs externes et internes constituent des événements déclencheurs du changement. Il faut bien les identifier si nous voulons comprendre le changement et ce qui conduit les organisations à changer.

1.3 Typologie du changement organisationnel

Plusieurs typologies de changement ont été proposées, cependant quatre types reviennent dans la littérature. Les types en question sont les suivants :

Grouard et maston donnent deux types de changement, ceux qui sont provoqués (volontaire) et ceux qui sont subis (imposé) :

1.3.1. Le changement volontaire

Le changement volontaire (provoqué) est le changement qui est choisi et souhaité par une organisation «il est décidé alors que les performances de l'entreprise demeurent bonne et n'exigent donc pas, a priori d'action de redressement : la part de marché et la rentabilité correspondent aux objectifs, la satisfaction des clients aussi bonne, le fonctionnement est satisfaisant, la technologie utilisée est performante le changement est décidé soit pour améliorer une situation soit pour anticiper une possible dégradation de celle-ci». Le changement volontaire est perçu comme étant le type le plus confortable et plus efficient puisqu'il donne une large marge de manœuvre pour ces acteurs afin de mieux gérer les changements, dans la plupart des cas ce type de changement ne se heurte pas à des formes de résistances très contraignante au processus de changement.

1.3.2. Le changement imposé

Le changement imposé ou subis « est celui qui est engagé tardivement .il devient alors la condition nécessaire à la survie de l'entreprise ou de la partie concernée de celle-ci. »

Ce type de changement peut être déterminé par l'environnement interne ou externe à l'organisation, il figure plus souvent dans des entreprises fortement hiérarchisées que dans celle qui est ouvertes au dialogue, les acteurs de ce changement n'ont pas de grande marge de manœuvre donc ils doivent souvent accélérer les événements afin d'arriver à atteindre leurs

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

fins, dans la plupart des cas ils sont obligés de faire plus dans un petit laps de temps possible puisque ils jouent la survie de l'entreprise.⁴⁰

1.3.3 Le changement brutal

Le changement brutal traduit une modification globale et en profondeur du système et une destruction irréversible de l'ancienne situation. Ce changement peut être qualifié de pénétrant et profond ou encore de stratégique ayant un impact sur l'ensemble du système de l'organisation et sa stratégie, par rapport aux changements plus incrémentaux affectant seulement certains éléments de l'organisation, sans modifier le système dans sa globalité⁴¹

C'est un changement qui est adapté généralement par les dirigeants suite à une situation de crise, ce changement atteint le système et les valeurs de base d'une organisation afin de briser l'inertie et de minimiser les risques d'incohérence et les coûts relatifs au passage d'une configuration à une autre.

1.3.4 Le changement incrémental

Ce type de changement peut être diffusé au sein de l'organisation d'une manière progressive. Il est alors mis en œuvre par des ajustements marginaux, réversibles touchant une partie du système et visant son amélioration. Ce changement suit un processus continu à caractère itératif et incrémental dont l'étape de la décision du changement et celle de sa mise en œuvre sont indissociables⁴²

1.3.4 Le changement planifié ou spontané

Depuis et Kuzmurski parlent de changement planifié par opposition à changement spontané ou non planifié selon eux le changement planifié est celui qui vise à des objectifs précis pour ce qui est de son contenu, bien que ceux-ci ne soient pas toujours atteints, ils sous-

⁴⁰RymZid « Comprendre le changement organisationnel à travers les émotions » mémoire de Master en Science de Gestion Université du Québec à Montréal, 2006.p.23

⁴¹Imene LATIRI DARDOUR, « Pilotage du changement organisationnel et recherche intervention en univers hostile. D'un modèle à phases à un modèle à options, sur le cas de la joint-venture SGHQ en Chine », Thèse de Doctorat, Ecole des Mines de Paris, le 4 Décembre 2006 ; P 66

⁴²Lindblom C-E., « The Science of Muddling Through », Public Administration Review, Vol.19, n° 2, 1959, pp. 79-88

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

tendent un projet explicite, des intentions formulées, des objectifs à atteindre, tandis que, dans le cas du changement spontané, ces éléments sont absents la plupart des temps⁴³

1.4 Les acteurs du changement organisationnel

L'organisation en sciences sociales est un groupe social formé d'individus et d'actions collectives, cela signifie l'existence de personne en interaction et en coopération, ainsi un changement introduit au sein d'une organisation implique tous les acteurs de l'entreprise, on trouve les collaborateurs les managers, les acteurs sociaux

1.4.1 Les collaborateurs

C'est l'ensemble du personnel qui est visé par la conduite de changement en terme humains, l'accompagnement à cette conduite et le pilotage de ce changement est nécessaire lors de la mise en œuvre afin de tenir compte de l'avis de ses salariés et de déterminer si leur condition de travail, leur poste et même leur métier vont être modifiés.

1.4.2 Les managers

Il s'agit du groupe du personnel, qui a pour rôle d'encadrés l'activité d'un service. Ils doivent connaître les changements susceptibles et de modifier le travail de chacun, l'organisation de leur service et leur rôle d'encadrant, leurs fonction essentielle est liée à la gestion stratégie des hommes, de ce fait ils doivent être bien informé d'un changement d'organisation dans le but de partager la vision de la direction général et être au mesure de communiquer les points important avec leurs collaborateurs.

1.4.3 Les acteurs sociaux

Ce sont essentiellement les instances représentatives du personnel qui jouent un rôle de personne morale (les syndicats), leur fonction est de vérifier la faisabilité d'une orientation stratégique mais seulement en fonction des conditions de travail. Ce rôle qui leur est dévolu est limité, ils ne peuvent pas pratiquer des empêchements aux décisions de la direction d'une manière unilatérale.

⁴³RymZid, op. cit, p.24

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

Section 02 : La conduite du changement

Dans cette section nous allons présenter les modèles de conduite de changement, ainsi que nous abordons après le concept de la résistance.

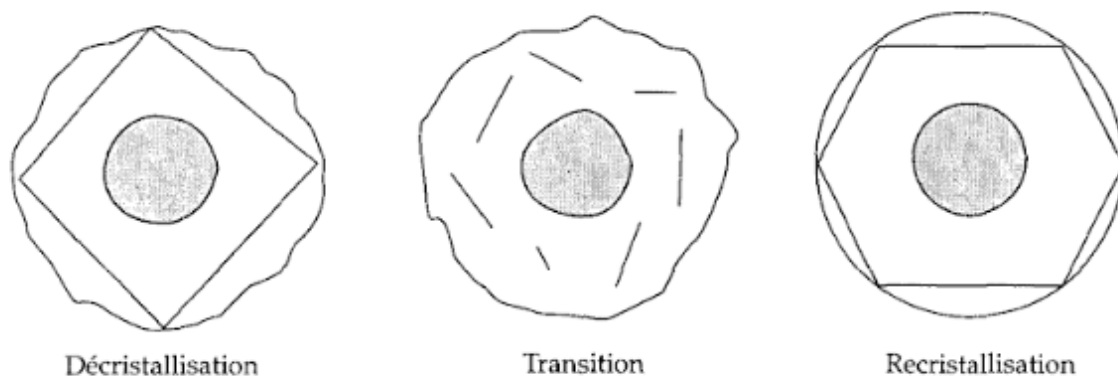
2.1 Modèles de conduite du changement

Les deux principaux modèles de changement sont le modèle de K. Lewin et celui de collerette.

2.1.1 Le modèle de Kurt Lewin⁴⁴

Le modèle de Lewin (1958) est le modèle classique qu'on trouve dans la plupart des ouvrages sur le changement organisationnel, il s'intéresse surtout au changement des attitudes des individus. Le processus de ce changement est divisé en trois étapes, Le dégel ou la dé cristallisation, la transition, le regel ou la recristallisation.

Figure N°2.1 : Les phases du changement (model de Lewin)



Source COLLERETTE, Pierre [et al], (1997). - Le changement organisationnel : Théories et pratiques. - Québec : Ed.PADIE, p.22

- Le dégel ou la dé cristallisation

Le dégel ou la dé cristallisation constitue la première phase du modèle Lewin et correspond à une période de remise en question des comportements, des attitudes et perception, que ce soit d'une façon volontaire ou non. Cette phase reflète la prise de

⁴⁴Ibid,p.31.

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

conscience des inconvénients d'une situation présente et une autre plus agréable (Bélanger, 1994). Pourtant le changement n'est pas encore acquis pour autant. En effet, il ne se limite pas uniquement à l'abandon des anciens comportements, attitudes ou perception, mais il suppose également l'acquisition d'autres nouvelles manières de faire.

- La transition

Cette deuxième phase c'est transformation et l'apprentissage de nouveaux modes de fonctionnement, d'expérimentation de nouvelles attitudes et d'adaptation de nouveaux comportements. Durant cette phase, les individus investissent l'essentielle de leurs énergies.

- La recristallisation ou le regel

Le regel ou la recristallisation est la dernière phase du changement proprement dit (le vrai changement), pendant cette phase le changement serait intégré spontanément dans les nouvelles façons de faire. Par ailleurs, les nouvelles attitudes, valeurs et comportement commencent à se stabiliser et à se recristalliser (Burnes, 2004).

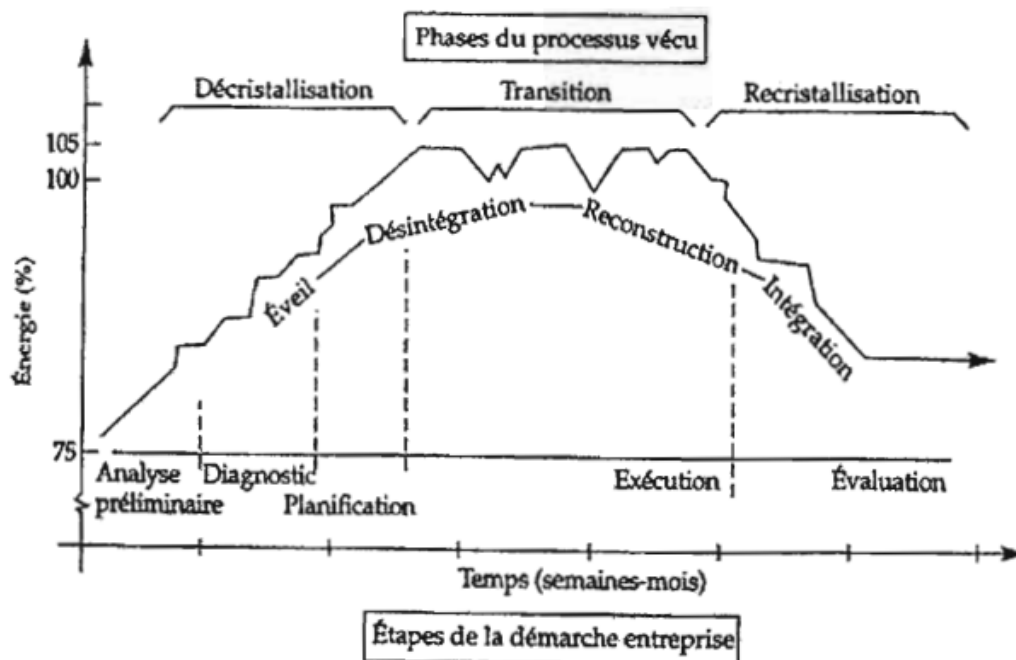
2.1.2 Le model de Collette

Le model de Collette (1997) est inspiré du modèle de Lewin il propose d'examiner la dynamique du processus de changement et l'expérience des acteurs qui vivent le changement pour pouvoir comprendre ce qui ils ressentent.

Collette a proposé un model constitué de quatre phases : l'éveil, la désintégration, la reconstruction et l'intégration

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

Figure N°2.2 : Les phases du changement (model de Collerette)



Source COLLERETTE, Pierre [et al], (1997). - Le changement organisationnel : Théories et pratiques. - Québec : Ed.PADIE

-L'éveil

Représente une activité mentale qui consiste à s'interroger sur l'utilité de porter ou non une attention aux pressions en présence, il s'agit donc d'une opération de triage c'est à ce moment-là que l'individu accepte ou refuse de remettre en cause sa représentation du réel (sois il accepte ou il refuse) lorsque l'individu l'accepte on passe à la désintégration.

- La désintégration

Consiste à déterminer quels sont les aspects jugés non adapté dans le système de représentation et dans les pratiques qui découlent, pour les écarter ou les réduire, cette phase ne conduit pas nécessairement au changement, pendant cette période les individus commencent à développer certaines attitudes vis avis du changement et choisissent d'être soit réceptifs ou réfractaires , à ce moment-là que les individus commence à former des alliances entre les membre des groupes .cette période est généralement accompagné

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

d'inquiétude d'insécurité puisque les individus ressentent un mélange d'espoir et de méfiance à la fois .

-La reconstruction

Durant cette phase l'individu se met à la recherche de significations nouvelles qui vont l'aider à réagir e façon satisfaisante aux situations qui se présentent, donc il est en période d'appropriation de nouvelles significations qui lui permettent de reconstruire sa perception du monde, cette phase se déroule au même temps que la désintégration, donc nous somme dans la phase du choix final.

- L'intégration

Elle correspond à celle de la recristallisation de Lewin, pendant cette phase, les nouvelles pratiques deviennent plus naturelles, elles s'harmonisent bien avec les autres dimensions du quotidien et font désormais de plus en plus partie des habitudes.

2.2 La résistance au changement

La résistance au changement est un phénomène rencontré actuellement dans la plupart des organisations, puisque chaque individu a sa propre vision pour ce changement, c'est pour cela que le changement est généralement suivi par des formes de revendication et de protestation collectives ou individuelles.

2.2.1. Définition de la résistance au changement

Selon COLLERETTE [et al] la résistance est définie comme « L'expression implicite ou explicite de réactions de défense à l'endroit de l'intention de changement »⁴⁵

Et selon Bareil et Savoie (2002) la résistance au changement est une « expression implicite et explicite de réactions négatives ou défensives face au changement, ou de forces restrictives qui s'opposent à la réorganisation des façons de faire et à l'acquisition des nouvelles compétences, la résistance au changement est sans aucun doute la bête noire de tous ceux qui véhiculent des idées de changement »⁴⁶

⁴⁵COLLERETTE, Pierre [et al], Op cit. p.94

⁴⁶ BAREIL, Céline et Savoie, André. (2000), Comprendre et mieux gérer les individus en situation de changement organisationnel. - Montréal, Revue internationale de gestion (Sept à déc.), p. 145-162

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

2.2.2 Typologie de la résistance au changement

Il existe deux types de résistance : les résistances collectives et les résistances individuelles.

A- Les résistances collectives

Ce sont successivement les normes, les rites et les idées préconçues au sein d'un système de valeurs.

-Les normes

Par normes, on entend les règles qui régissent la pensée que l'on tire d'une culture d'entreprise ou personnelle. Elles établissent dans un cadre entrepreneurial un sentiment d'appartenance qui prévaut sur ce que l'on ressent à propos de changements dans l'entreprise. Elles établissent un cadre pour la pensée et constituent un obstacle au changement si elles sont contraires à celle-ci.

- Les rites

Par rites, il s'agit, dans un environnement purement humain, des valeurs personnelles et culturelles qui s'opposent aux mouvements extérieurs dès que ces mouvements sortent du cadre de référence.

- Les idées préconçues

Enfin, les idées préconçues sont un mélange des normes et rites qui constituent une barrière qui rejette toute les idées de changement dès que l'on n'arrive pas à les recevoir.

Cet ensemble établit une échelle de calcul d'une manière à déterminer le bienfondé ou non, les souhaits tant au niveau des attitudes, comportements, solutions recherchées, qu'au niveau des contraintes ressenties. Les résistances collectives sont intangibles dès lors qu'elles sont ressenties par un nombre de salariés qui portent un sentiment d'incompréhension vis-à-vis de mesures qui les touchent globalement.

B- Les résistances individuelles

Le changement est révélateur d'angoisse pour chaque membre de l'organisation aussi bien sur le plan individuel que sur le plan collectif. Le changement représente la rupture et le retour sur soi.

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

-La rupture

Celle-ci peut contribuer à la perte de repères tant dans l'espace que dans le temps ou dans le système relationnel et comportemental d'une entreprise. Un salarié dans son intérieur, outre les idées apportées par le groupe, a une pensée unique qui l'amène au constat que sa situation personnelle peut être compromise ou revue à la baisse par une nouvelle organisation.

-Le retour sur soi

Un salarié se remet en cause sur ses capacités et ses compétences acquises. C'est aussi un réel enjeu et peut constituer un frein à la mise en place d'une nouvelle organisation. En effet, le salarié peut douter de lui-même quant à sa capacité à s'intégrer dans un nouveau dispositif.

2.2.3 Les formes de résistance au changement

Gérard Dominique Carton⁴⁷ ont tenté de catégoriser les formes de résistance. Il présente 4 formes principales de résistance : l'inertie, l'argumentation, la révolte ou le sabotage qu'il définit comme suit :

- L'inertie

Est une absence de réaction évidente de l'individu à l'annonce qui permet de gagner du temps et trouver des raisons pour ne pas accepter ce changement. L'inertie est rationalisée en évoquant la prudence, en prétendant la nécessité de demander des avis objectifs.

-L'argumentation

Permet de verbaliser les questionnements des acteurs. Elle permet de rentrer dans une logique de négociation afin de faire reconnaître les inconvénients liés au changement, puis orienter le déroulement du changement, l'intégration du changement est facilitée par une négociation sur le fond et la forme du changement qui va permettre aux acteurs qui négocient d'essayer de rapprocher leur réalité de celle proposée par le projet de changement.

- La révolte

Est une réaction forte qui peut suivre l'échec d'une phase d'argumentation qui n'a pas permis de faire correspondre la réalité perçue par les acteurs avant le changement par celle proposée par le projet. Il existe deux formes de révolte. La première, la menace tactique, relève pratiquement de l'argumentation. Elle essaie d'investir les relations asymétriques dans le

⁴⁷CARTON G.D. (1997). « Eloge du changement : Leviers pour l'accompagnement du changement individuel et professionnel », Paris : Anact, P.5

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

procès de communication en créant de nouveaux enjeux, des conséquences négatives pour le projet (démission, grève). La seconde, la menace stratégique, tente de faire échouer le changement par la démonstration rationnelle des conséquences socio-économique, l'acteur résistant au changement cherche à influencer négativement la représentation que se fait l'acteur promoteur du changement.

- Le sabotage

Se traduit par une soumission apparente et une révolte masquée visant à faire échouer le processus. Le sabotage est une méthode de résistance plus sournoise que la révolte.

Le saboteur à discréditer le promoteur du changement en faisant apparaître des incohérences dans le projet.

Section 03 : L'impact des TIC sur le changement organisationnel

Depuis quelques années, on ne cesse pas d'entendre parler de phénomène des transformations organisationnelles observées dans des différentes organisations, Cette nouveauté organisationnelle est expliquée par l'évolution technologique qui provoque des transformations au sein des organisations, Donc on abordera dans cette section les principaux effets des technologies d'information et de communication sur l'organisation.

A partir du modèle de Brousseau et Rallet (1997), l'organisation est vue à travers ses mécanismes de coordination entre composants dans l'exercice de leur fonction. Ces auteurs décrivent l'organisation au travers de deux types de mécanismes de coordination :

Les uns relatifs au système de décision et à la division du travail entre les unités (hiérarchisation), ils correspondent aux caractéristiques structurelles de l'organisation ;

Les autres relatifs à la façon dont les agents résolvent les problèmes de compatibilité des actions et de respect des engagements pris (interdépendance).

Nous présentons les changements induits par les TIC sur les organisations à travers ces deux mécanismes⁴⁸

⁴⁸ALDEBERT Bénédicte, op.cit, P.137.

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

La hiérarchisation

L'étude de la relation TIC et centralisation/décentralisation a suscité des analyses aux conclusions souvent contradictoires.

Woodward (1965) a découvert que lorsque l'on se déplace d'une production à l'unité vers une production de masse, la surface de contrôle des directeurs augmente tandis que la surface de contrôle des cadres moyens décroît. Cette observation implique que plus le système technique est complexe plus la structure de l'entreprise n'a tendance à être centralisée. L'introduction d'une TIC peut favoriser la centralisation de la décision selon Reix (1998). Les cadres supérieurs accèdent plus rapidement aux informations précises sur les problèmes et bénéficient d'une meilleure assistance grâce aux TIC mises en place pour le traitement des quantités accrues d'information.

D'autres auteurs ont observé que l'introduction des TIC entraîne la décentralisation de la prise de décision, et considèrent notamment que plus le processus de production est régulier et continu, plus la technologie est automatisée et informatisée, et plus la prise de décision est décentralisée. Khandwalla (1974) propose une relation indirecte entre ces technologies et la décentralisation, selon lui la continuité technologique aurait par l'intermédiaire de la spécialisation fonctionnelle accrue qu'elle suscite, un effet décentralisateur, aussi, le système technique affecte la structure de façon sélective. Ainsi, les TIC, par leur capacité à faciliter l'accès direct à l'information et à en garantir une circulation de plus en plus rapide entre un grand nombre de personnes dans l'entreprise, peuvent contribuer à la décentralisation de la prise de décision.

L'interdépendance

Les changements induits peuvent affecter la profondeur de la hiérarchie en faisant disparaître des niveaux intermédiaires qui, jusque-là, ont joué le rôle de transmetteur d'information. Néanmoins, cette réduction du nombre de paliers hiérarchiques n'est pas automatique si l'on suppose que l'entreprise choisit de procéder à un redéploiement des cadres intermédiaires, dans le sens où le contenu de travail change sans affecter la position hiérarchique.

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

Pinsonneault (1992), Reix (1998) et Drucker (1999) considèrent qu'avec les TIC, le personnel peut communiquer directement sans recourir aux niveaux intermédiaires, grâce à la facilité de traitement et de communication des informations à tous les niveaux, ce qui conduit à diminuer le nombre des cadres moyens. Grâce à l'Intranet, l'information nécessaire à la coordination entre les unités opérationnelles peut donc être transmise sans passer par les niveaux intermédiaires, les prescriptions des tâches à accomplir, les informations techniques et les orientations stratégiques peuvent être acheminées directement aux différents acteurs de l'entreprise, quelle que soit leur position dans l'organisation.

Toutefois, la diminution des niveaux hiérarchiques peut avoir des effets pervers pour l'entreprise. En effet, l'élimination de certaines tâches pourrait mener à des licenciements qui priveraient l'entreprise de spécialistes en mesure d'apporter une vision différente dans l'analyse et l'interprétation de l'information.

Le modèle du MIT130 de Scott Morton (1991, 1995) synthétise l'ensemble des changements organisationnels induits par les technologies. Scott Morton a cherché à comprendre et prédire les changements organisationnels produits par l'implantation des technologies.

Selon lui, il existe cinq ensembles de forces susceptibles d'être influencés par les TIC : la stratégie, la structure de l'organisation, le processus de management, les individus et les rôles et la technologie⁴⁹ :

Concernant la stratégie : les TIC modifient le degré d'interdépendance entre l'organisation et son secteur, elles effacent les frontières et rendent possibles de nouvelles collaborations. Cependant, dans cette vision, ces effets ne peuvent résulter que d'une intervention soutenue de la hiérarchie, car les TIC n'apportent, par elles-mêmes, aucun avantage concurrentiel. Les à TIC entraînent une déformation de la morphologie

Structurelle des organisations : En effet, avec l'évolution de la façon de travailler et l'effondrement des coûts de coordination, il est possible « d'inventer de nouvelles structures d'organisation et de nouvelles façons de travailler » (Scott Morton, 1991/1995, p.27). De même, l'accroissement de la capacité de communication et de décision rend possible une extension de l'étendue de contrôle. Comme le soulignaient plus tôt Leavitt et Whisler (1958),

⁴⁹ Ibid. P.140.

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

les technologies de l'information « vont faire sortir les cadres moyens de leurs rôles traditionnels et permettre aux cadres supérieurs de s'emparer d'une partie toujours plus grande de l'innovation, de la planification et autres fonctions « créatrices » nécessaires à la marche de l'entreprise. »

Les processus de management : le changement induit par les TIC va entraîner une redistribution du pouvoir et du contrôle. De même, avec l'augmentation de la vitesse de circulation des données, il faudra trouver de nouvelles méthodes de planification et de contrôle.

Les individus : l'introduction de nouveaux outils TIC met les salariés dans le besoin de faire des formations complémentaires pour arriver à une utilisation efficace des outils. Les formations à l'usage des TIC doivent être administré aux employés aussi bien qu'aux dirigeants. Il s'agit alors de renforcer l'accompagnement du changement dans les entreprises lors de la mise en œuvre ou d'évolutions importantes du système d'information. Cela concerne en particulier la formation continue destinée aux utilisateurs de TIC. La question de la formation se pose également pour les responsables de l'entreprise, qu'il s'agisse des dirigeants, qui doivent avoir les compétences nécessaires pour connaître et comprendre les TIC et leurs enjeux, ou des DSI, afin notamment qu'ils puissent aborder les problématiques sociales liées au système d'information.

L'évolution des technologies : va entraîner, un raccourcissement des délais et de la distance, une meilleure mémoire de l'entreprise, avec une meilleure prise en compte de ses règles (heuristiques) ».

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

Conclusion

Au terme de ce deuxième chapitre, nous avons pu présenter les différents éléments essentiels concernant le changement organisationnel, on a expliqué le concept du changement qui est devenu un processus continue qui accompagne les entreprise , puis on a évoqué les facteurs qui sont à l'origine de son déclenchement que ce soit au niveau interne ou externe de l'entreprise, après ont proposé quelque type de changement existants , ainsi que les acteurs qui mènes et conduit l'action du changement tout au long de la période de transformation des structures, ou les modes de gestion, ces changement sont souvent exposés à des réactions de résistance , en dernier point nous avons montré les principaux effets de l'intégration des technologies d'information et de communication sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise .

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Chapitre 03 : L'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Après avoir abordé les différents aspects théoriques concernant les TIC, ainsi que celui du changement organisationnel, il convient dans le présent chapitre, d'essayer de réaliser l'étude sur le terrain et de traiter la question de l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System. Pour y parvenir, nous avons structuré ce troisième chapitre autour de trois sections. La première section est consacrée à la présentation de l'entreprise d'accueil. Dans la deuxième section nous allons expliquer la démarche méthodologique adoptée ainsi que les caractéristiques de l'enquête, et enfin dans la troisième section nous allons présenter l'analyse et l'interprétation de données recueillies par notre enquête.

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil

Dans cette section, nous allons présenter l'entreprise Soummam Computer System, ainsi que ses activités et ses objectifs.

1.1 Historique de l'entreprise Soummam Computer System

Soummam Computer System, plus connue sous l'abréviation de SCS, dont le siège se situe à Sidi Ahmed Bejaia, fondé en 1995 par les frères LOUIBA, dotée d'un capital social de 217 000 000 Da. Elle est engagée dans l'importation, le montage, la distribution et la maintenance des équipements informatiques, dans un premier temps puis s'est vu élargir son champ d'action à l'électroménager, le mobilier en passant par la télésurveillance, la sécurité ainsi que les produits réseau.

L'entreprise SCS dispose de ses propres moyens logistiques, de ses propres showrooms répartis sur tous les grands centres urbains et fait du rapprochement du service après-vente du client final une priorité. Les stratégies en adéquation avec les différentes étapes du cycle de vie de l'entreprise ; adoptées par l'équipe dirigeante, conjuguées à la persévérance et aux compétences de ses employés ont fait que SCS soit propulsée au rang d'acteur majeur dans son domaine d'activité sur le marché national et ce en un temps record.

Dans l'optique de répondre à la demande croissante et aux exigences du consommateur algérien en termes de rapport qualité/prix, S.C.S avait comme objectif latent d'avoir sa propre

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

marque : MAXIPOWER. Un projet qui voit le jour en 2007, et depuis cette date, une majeure partie des produits commercialisés, porte le label Maxipower.

MAXIPOWER : Le label qui ne cesse d'accaparer des parts dans un marché caractérisé par une rude concurrence, et des exigences de plus en plus croissantes du consommateur.

Dans un souci de qualité et afin de présenter un produit fiable, Maxipower œuvre à même d'avoir ce qu'il y a de meilleur en termes de technologies d'assemblage dans ses propres chaînes de montage sises à Bejaia et ses employés sont en formation continue afin de s'imprégner des dernières nouveautés.

1.2 La structure organisationnelle de l'entreprise S.C.S

Le siège social et la direction générale de Soummam Computer System se situent au niveau de la ville de Bejaia à la zone industrielle les quatre chemins.SCS est organisée en plusieurs directions : présentées dans la figure ci-dessous :

- Direction administration général et finances

- Direction transite et logistique

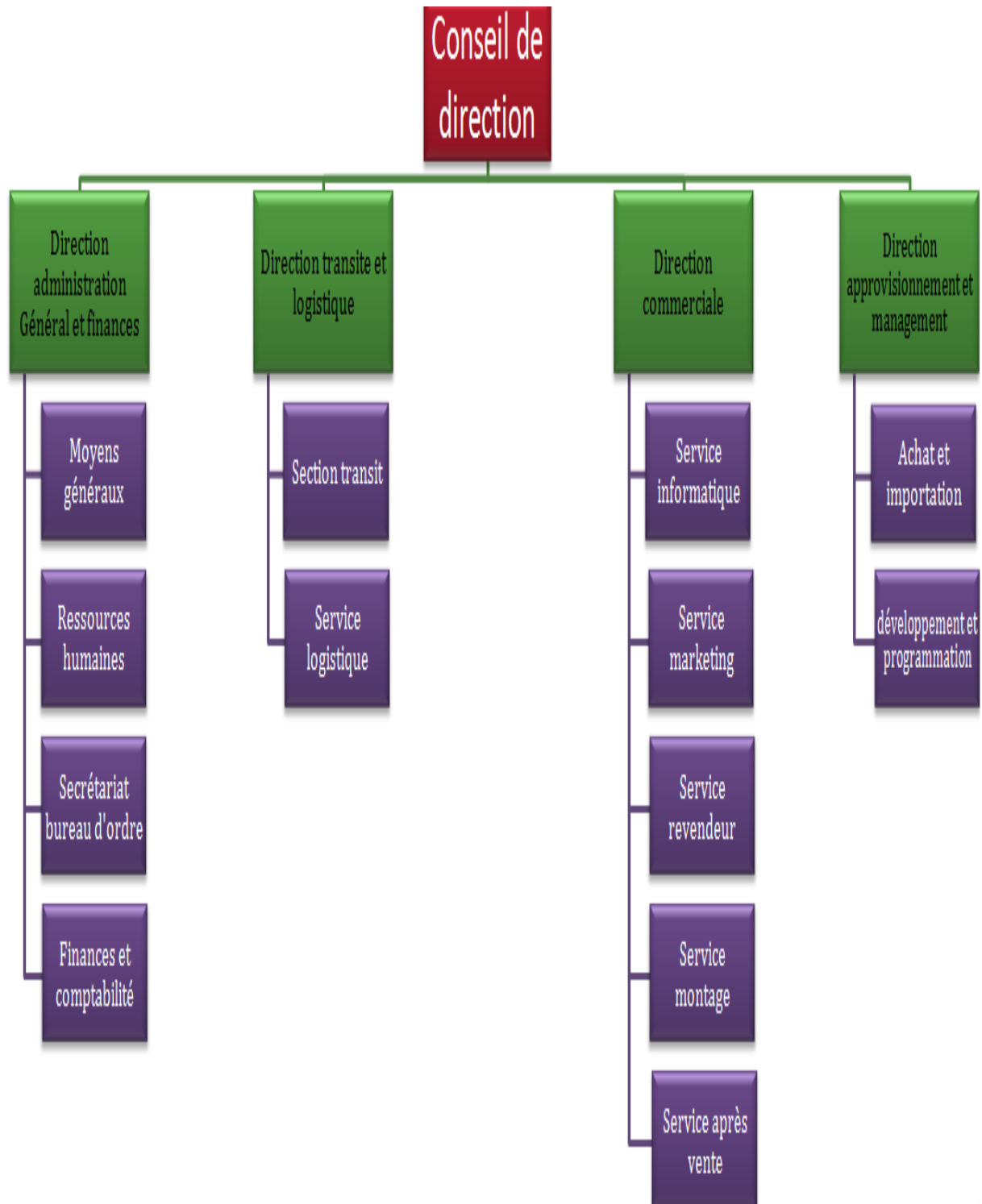
-Direction commercial

-Direction approvisionnement et management

L'organigramme de l'entreprise S.C.S de l'entreprise est présenté dans la figure ci-dessous :

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Figure N° 3.1 : Organigrammes de l'entreprise SCS



Source : document interne de l'entreprise SCS

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

1.3 Les activités de l'entreprise SCS

Les activités principales de l'entreprise S.C.S sont résumées dans les points suivants :

- . L'importation de Matériel informatique et multimédia ;
- . Le montage de micro-ordinateurs d'une capacité de 300 PC/Jours ;
- . Intégration de PC-Portable de Marque Maxi power capacité 100/Jour ;
- . La maintenance des équipements informatiques et bureautique ;
- . L'importation et l'installation des réseaux informatiques ;
- . L'importation et l'installation du matériel de télésurveillance ;
- . L'importation et la vente du matériel électroménager et froid ;
- . Assistance technique et service après-vente.

1.4 La différente direction et show-room

SCS possède plusieurs show-rooms situés dans des régions différentes à s savoir :

➤ Bejaia

- Un centre de distribution de gros en zone industrielle des quatre chemins là où se trouve la direction générale de la société, un centre commercial (Electronic Center) et SCS mobilier show-room à sidi Ahmed ainsi que des centre Maxipower à Ihaddaden, Edimco et au Quartier Seghir de produits mobilier domestique et équipements de bureau.
- Une unité de production qui se situe à Oued Ghir des matériels informatiques et bureautiques ainsi que l'électroménager talque les climatiseurs, les téléviseurs, les machines à laver ...etc.
- Un centre de service après-vente composé d'ingénieurs et de techniciens de maintenance spécialisés chargés de la maintenance de tous les produits commercialisés par la société. Elle dispose de plusieurs ateliers à savoir :
 - Atelier de maintenance informatique
 - Atelier de maintenance bureautique et audiovisuel
 - Atelier de froids

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

➤ **Alger**

Un centre de distribution de gros et plus précisément en zone industrielle d'Oued Smar c'est un centre de commercialisation de gros du matériel informatique, bureautique, mobilier, télésurveillance et électroménager, dispose des locaux de stockage importants répartis entre Oued SMAR, Cherraga et Kouba ou se trouve aussi un magasin de vente détail Show-room Maxipower

➤ **Batna, Oran, Mostaganem et El Eulma**

Des magasins et showroom de vente détail de Maxipower du matériel informatique, bureautique, mobilier, télésurveillance et électroménager en plus de Ritaj Mall Oran qu'est le nouveau-né de SCS en 2015, c'est un centre commercial et de loisir. C'est une surface aérée dédiée au shopping, aux magasins du matériel informatique, bureautique, mobilier télésurveillance et électroménager ...etc.

1.5 Challenges de l'entreprise SCS

Le challenge SCS ne se résume pas à une place de choix sur le marché de l'informatique et de l'électroménager aux côtés des grandes marques nationales et internationale mais le dépasse à l'offre de solutions de shopping et de loisirs réunies sous un même toit :

- Ritaj Mall Oran : inauguré en janvier 2015. c'est le 1er né d'une chaîne de centres commerciaux, fruit de l'association SCS, Maxipower, la direction s'est fixée comme objectif la création d'un cadre paisible, une bonne ambiance ou tout le monde ; vieux, jeune, homme, femme et enfant trouvera son compte.
- Ritaj Mall Bejaïa : Le Ritaj Mall shopping & loisirs est un centre commercial qui a ouvert ses portes en mai 2017. Il est considéré comme le tout premier Mall à ouvrir ses portes à Bejaïa. Dès la première semaine de son ouverture le Ritaj Mall shopping & loisirs a accueilli plus de 250.000 visiteurs. Sa situation géographique et son accessibilité sont des atouts exceptionnels, il permet de toucher un nombre important de clients que ce soit ceux de la ville de Bejaïa ou bien ceux des villes limitrophes.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

1.6. Objectifs et aspirations :

L'objectif de l'entreprise SCS est d'accompagner les clients dans le déploiement de leur système, pour cela ils proposent des solutions globales qui répondent aux besoins de la clientèle en termes de solution diverses à savoir :

-A court terme : la société s'engage à développer son système de distribution afin de garantir une proximité et un service après-vente de qualité à tous nos clients. C'est aussi l'ouverture de point de vente qui permettra sans doute de promouvoir et de vulgariser les nouvelles technologies à destination du large public.

-A moyen terme : afin de maintenir un niveau de performance au plus haut, S.C.S s'engage dans une politique de qualité et de certification aux normes ISO, et dans la formation continue du personnel pour la certification, Intel, Microsoft et CISCO.

-L'objectif de la SCS est de devenir votre conseiller et votre partenaire à long terme.

Le slogan de l'entreprise

« Votre satisfaction totale est notre objectif et votre satisfaction est notre meilleure publicité »

Les valeurs de l'entreprise SCS

A partir de sa philosophie, l'entreprise SCS dépend de certain nombre de valeurs :

- La satisfaction des clients est notre priorité.
- Le talent et la compétence des collaborateurs sont la première richesse de l'entreprise.
- Le développement des activités en privilégiant le développement durable.
- Le travail en partenariat avec les clients et fournisseurs pour but : l'efficacité et la pérennité.
- Le placement des ressources humaine au centre de préoccupations et privilégier
- les valeurs et les compétences ainsi que le travail d'équipe en créant des conditions propices à un épanouissement personnel.
- Le rapport Qualité/Prix est la stratégie mise en place afin d'offrir un produit répondant aux normes en vigueur, tout en respectant le pouvoir d'achat des couches les plus vulnérables de la société Algérienne.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Section 02 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique

Dans cette section, nous allons présenter notre démarche de recueil des données et les caractéristiques de l'échantillon

2.1 Démarche méthodologique

L'objet de notre recherche consiste à vérifier quel est l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System. Pour pouvoir apporter des éléments de réponses à la problématique de notre recherche, nous avons adopté la démarche méthodologique structurée en deux aspects :

- Dans un premier temps, nous avons procédé à une revue documentaire de la littérature pourtant traitant sur notre thématique.
- Dans un second temps, nous avons réalisé une enquête de terrain en utilisant un questionnaire adressé à un échantillon composé d'une trentaine de salariés toutes catégories socioprofessionnelles confondues. L'analyse statistique et le traitement des données ont été par le logiciel Excel.

2.2 Caractéristiques de l'enquête

La taille de notre échantillon est composée de 30 personnes (salariés), tirés aléatoirement. Pour des besoins de représentativité, nous avons touché toutes les catégories socioprofessionnelles de l'entreprise.

Le questionnaire est structuré en sept axes, composé de 34 questions, parmi lesquelles on trouve des questions ouvertes, fermées et semi-ouvertes.

2.3 Les attributs de l'enquête

Dans le cadre de cette enquête, nous avons utilisé un langage simple et facile à comprendre afin qu'il soit accessible à toutes les catégories de salariés dans l'entreprise SCS. Le contenu des questions que nous avons soumis aux personnes interrogées est précis et sans ambiguïté ni confusion. Le questionnaire est adressé à 30 personnes, mais nous n'avons pu collecter que 27 réponses fiables.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Section 03 : présentation, analyse et interprétation des données

Cette section sera consacrée au traitement des résultats obtenus lors de l'enquête au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.1 Information préliminaires

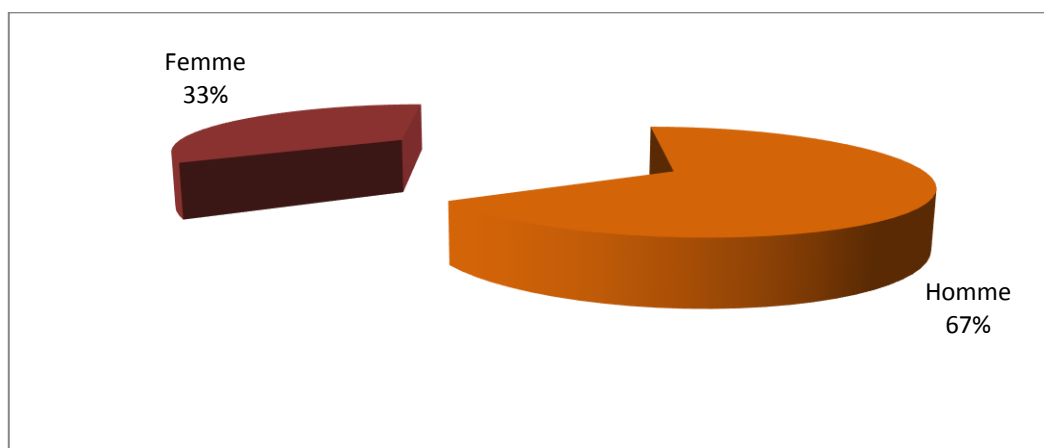
Cette première partie concerne les informations préliminaires de notre l'échantillon indiqué respectivement dans les tableaux suivants :

Tableau N° 3.1 : La répartition de l'échantillon selon le genre.

Genre	Effectif	Pourcentage
Homme	18	66.66%
Femme	9	33,33%
Total	27	100%

Source : établi par nous-même à partir des données collectées

Figure N° 3.1 : Distribution de questionnaire selon le genre



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Nous avons constaté que 67% des éléments qui ont répondu à notre questionnaire sont des hommes alors que 33% sont de genre féminin.

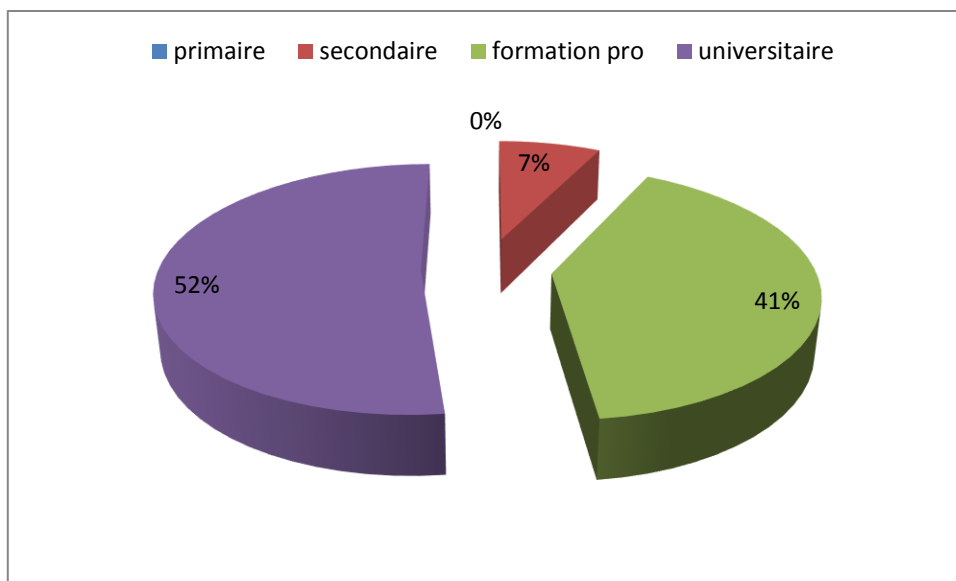
Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Tableau N° 3.2 Distribution de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Niveau	Effectif	Pourcentage
Primaire	0	0%
Secondaire	2	7,40%
formation pro	11	40,07%
Universitaire	14	51,85%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N° 3.2 Distribution de l'échantillon selon le niveau d'instruction



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Nous avons constaté que 52% d'effectif questionnés ont un niveau universitaire en seconde degré 41% formation professionnel et en dernier lieu 7% d'un niveau secondaire.

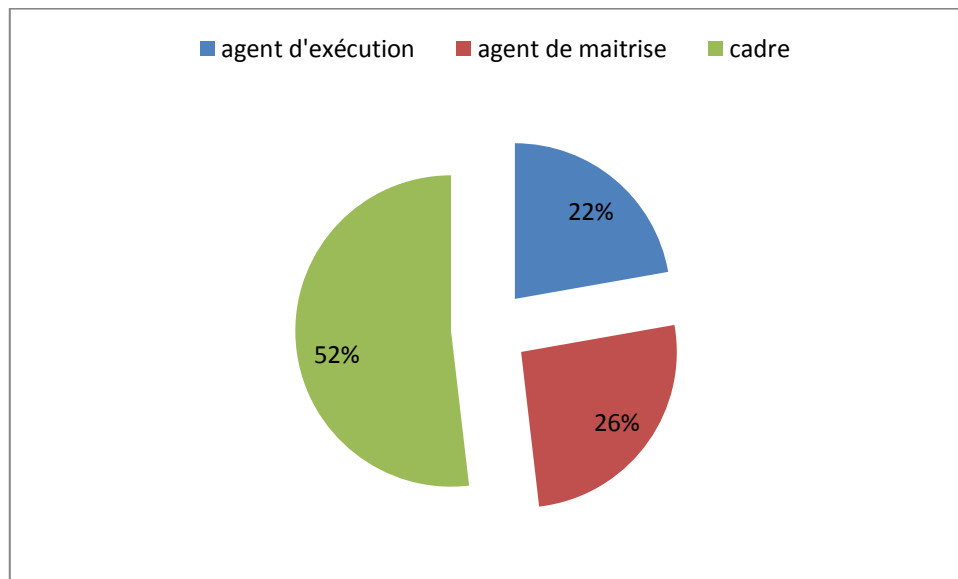
Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Tableau N° 3.3. Distribution de l'échantillon par catégorie socioprofessionnelle

Catégorie socioprofessionnelle	Effectif	Pourcentage
Agent d'exécution	6	22.22
Agent de maîtrise	7	25.92
Cadre	14	51.85
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N° 3.3. Distribution de l'échantillon par catégorie socioprofessionnelle



Source : établi par nous même a partir des données collectées

D'après le tableau 3.3 nous avons remarqué que plus que la moitié de population questionnée 52% sont des cadres, 26% des agents de maîtrise alors que 22% sont des agents d'exécution.

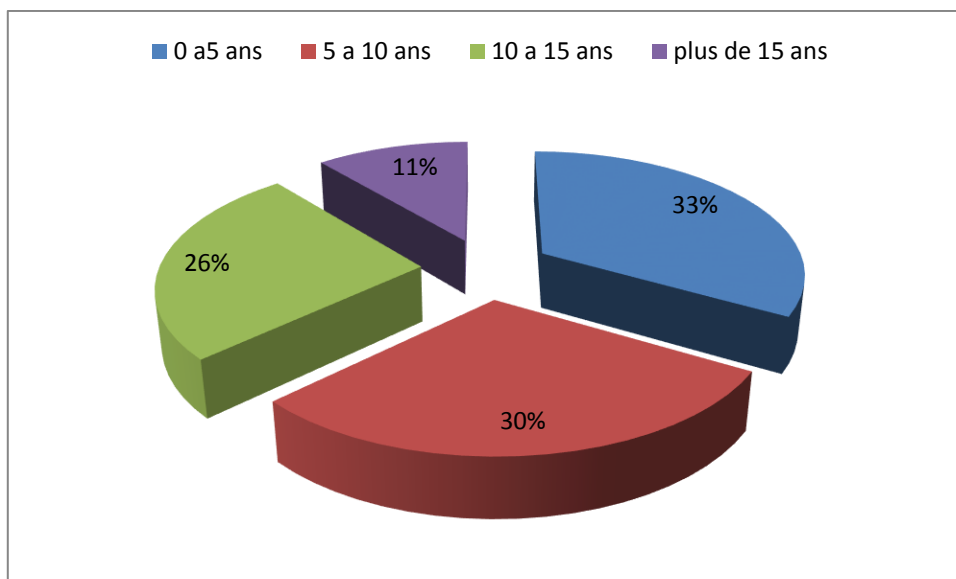
Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Tableau N° 3.4 Distribution de l'échantillon selon l'ancienneté

Ancienneté	effectif	Pourcentage
0 à 5 ans	9	33,33%
5 à 10 ans	11	29,62%
10 à 15 ans	7	25,92%
plus de 15 ans	3	11,11%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.4 Distribution de l'échantillon selon l'ancienneté



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Nous remarquons, à partir du tableau 3.4 que 33% des salariés interrogés exercent leur fonction récemment, expérience entre 0 à 5 ans, 30% ont une expérience de 5 à 10 ans, près de 26% entre 10 et 15 ans, plus de 11% ont une expérience dépassant les 15 ans.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.2. L'information, La communication et les technologies employées par l'entreprise Soummam computer system

3.2.1 Le mode de circulation de l'information au sein de l'entreprise SCS

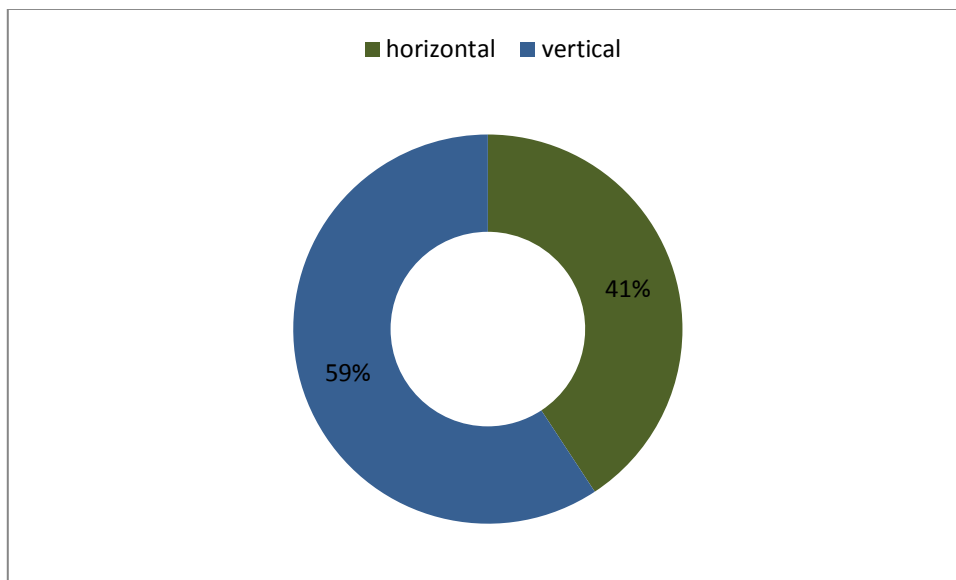
Le mode de circulation de l'information dans l'entreprise S.C.S est donné par le tableau et le graphe suivants

Tableau N°3.5 Circulation de l'information au sein de l'entreprise

Circulation de l'information	Effectif	Pourcentage
Horizontal	11	40,74%
Vertical	16	59,25%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.5 Circulation de l'information au sein de l'entreprise



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.5 que 59% des personnes interrogées estiment que la communication de l'information est verticale. À l'opposé, 41 % affirment que la communication se fait de manière horizontale. Cela explique que la circulation et le partage de l'information est à la fois vertical entre les différents niveaux hiérarchiques de l'entreprise et au même temps horizontal entre les différents départements et services de l'entreprise.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.2.2 Les moyens de communication avec les responsables de l'entreprise SCS

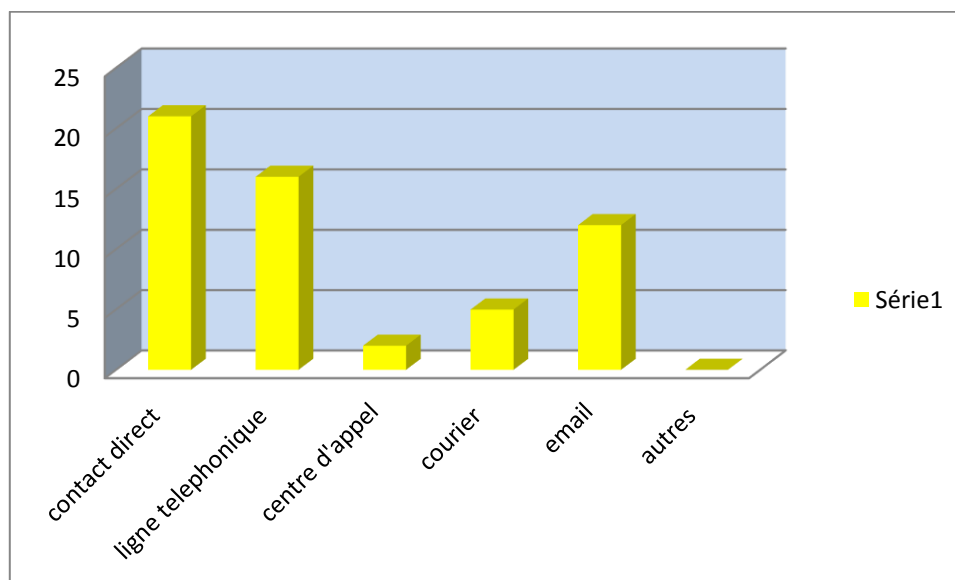
Nous avons proposé quelques moyens de communication avec les responsables, afin de déterminer les moyens les plus utilisés. Le tableau 3.6 nous indique les résultats.

Tableau N°3.6 Les moyens de communication avec les responsables

Moyens de communication avec les responsables	Fréquence	Pourcentage
contact direct	21	37,50%
ligne téléphonique	16	28,57%
centre d'appel	2	3,57%
Courier	5	8,92%
Email	12	21,42%
Autres	0	0%
Total	56	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.6 Les moyens de communication avec les responsables



Source : établi par nous même a partir des données collectées

D'après les résultats obtenus dans le tableau 3.6 nous avons constaté que plus de 37% des personnes interrogées indiquent que le contact direct avec les responsables est le moyen de communication le plus utilisé, plus de 28% utilisent le téléphone et 21% utilisent la communication par Email. Selon les résultats le taux élevé de l'utilisation de la communication direct s'explique par le fait de sa facilité et sa sécurité dans la mesure où le type de l'information est important et stratégique.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.2.3 Les réseaux informatiques utilisés au sein de l'entreprise SCS

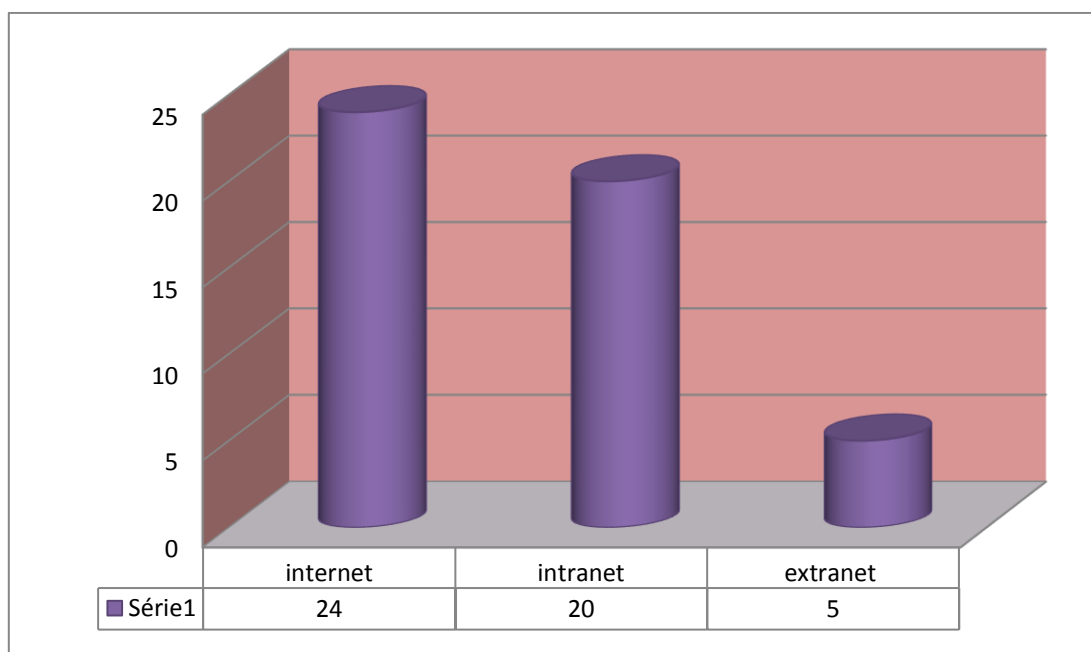
Parmi plusieurs réseaux informatiques par lesquels on accède à l'information, nous avons demandé aux salariés de la SCS d'indiquer les plus utilisés, les résultats sont présentés dans le tableau 3.7.

Tableau N°3.7 Les réseaux informatiques utilisés au sein de l'entreprise SCS

Les réseaux informatiques utilisés par votre entreprise ?	Fréquence	Pourcentage
Internet	24	48,97%
Intranet	20	40,81%
Extranet	5	10,20%
Total	49	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.7 Les réseaux informatiques utilisés au sein de l'entreprise SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.7 nous montre que le réseau informatique le plus utilisé par l'entreprise SCS c'est l'internet avec un taux de 48.97% suivie de l'intranet avec un taux de 40.81% et 10.20% pour l'extranet, ces chiffres nous montrent que l'internet reste toujours le réseau qui offre une diversification de services grâce au site WEB qui peut même remplacer les solutions proposées par l'extranet.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3 Utilisation des TIC par l'entreprise

3.3.1 La signification des TIC pour les salariés de la SCS

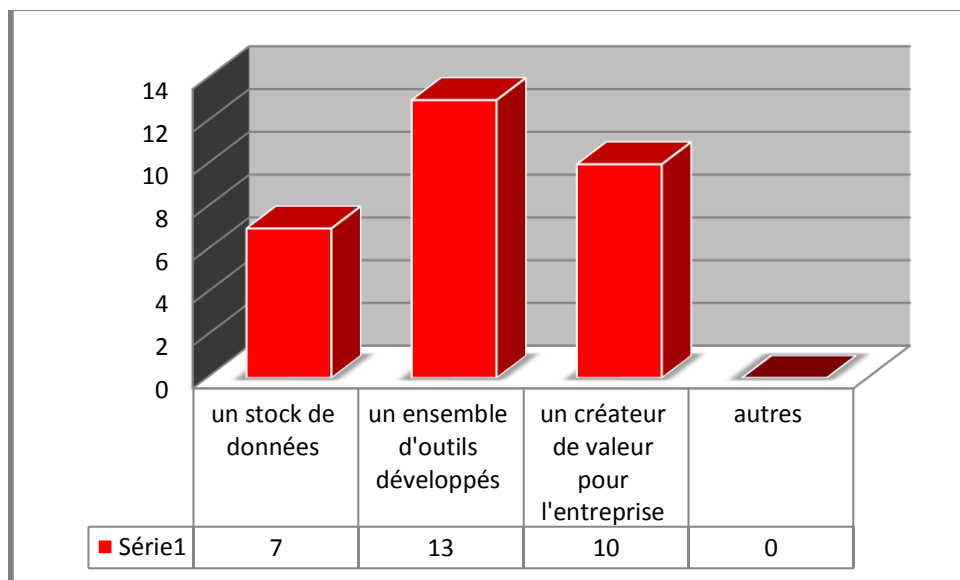
Cette partie de recherche sera consacré à savoir la vision des employés par rapport au concept des technologies de l'information et de la communication.

Tableau N°3.8 La signification des TIC pour les salariés de la SCS

Que signifie pour vous les TIC	Fréquence	Pourcentage
un stock de données	7	23,33%
un ensemble d'outils développés	13	43,33%
un créateur de valeur pour l'entreprise	10	33,33%
Autres	0	0%
Total	30	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.8 La signification des TIC pour les salariés de la SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

On constate à partir des résultats du tableau 3.8 que, 43.33% des personnes enquêtés considèrent les TIC comme un ensemble d'outils développés, plus d'un tiers les voient comme un outil de création de valeur pour l'entreprise et pour 23%, c'est juste un stock de données.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3.2 Utilisation des TIC par les employés

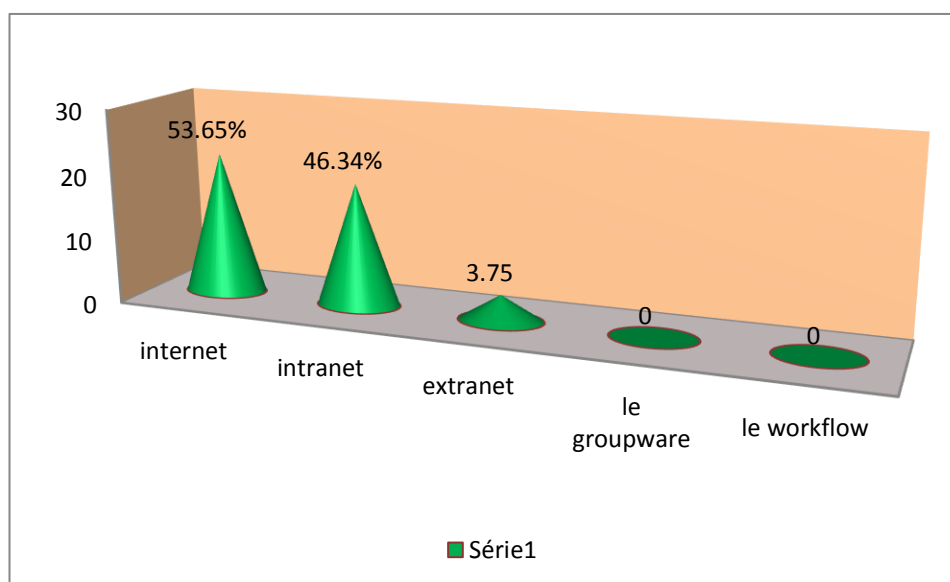
Le tableau ci-dessus nous indique le type des TIC utilisé par les employés de la SCS

Tableau N°3.9 Utilisation des TIC par les employés de SCS

Parmi les TIC suivants, lesquels utilisez vous	Fréquence	Pourcentage
Internet	22	53,65%
Intranet	19	46,34%
Extranet	4	3,75%
Le groupware	0	0%
le workflow	0	0%
Total	41	100

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.9 Utilisation des TIC par les employés de SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

À partir des résultats de l'enquête, les deux outils TIC les plus utilisés sont l'Internet avec un taux de 53.65% et l'intranet avec 46.34% et beaucoup moins l'extranet avec plus de 3%. La forte utilisation de l'outil internet par le personnel, s'explique par la politique de l'entreprise dans la communication de l'information via la messagerie électronique, puis l'utilisation de l'intranet au niveau interne de l'entreprise afin de faciliter l'accès à une base de données d'une manière à assurer une meilleure coordination entre les directions et show-room de l'entreprise.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3.3 Utilisation des outils de gestion de données par les employés de SCS

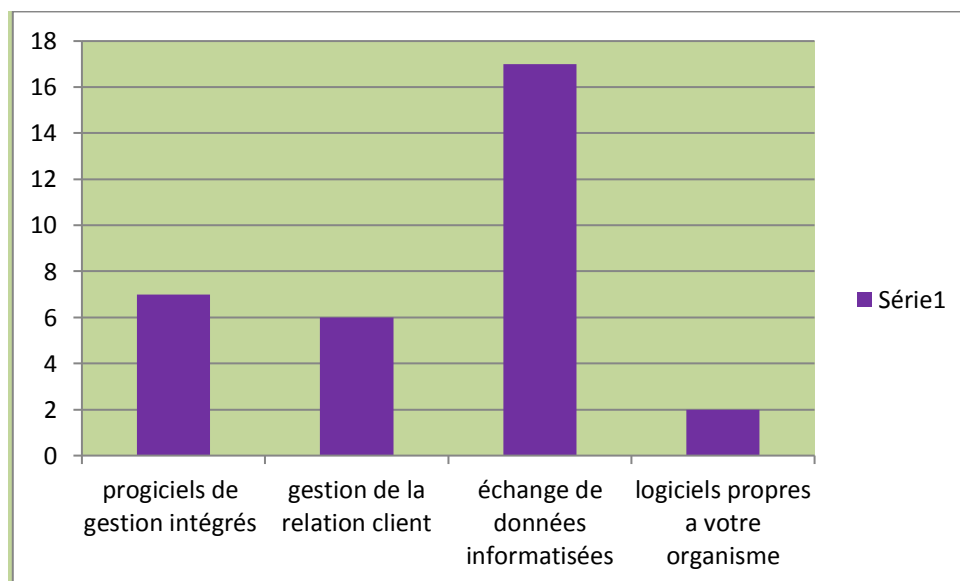
Les personnes interrogées devraient indiquer les logiciels utilisés dans leur service au sein de l'entreprise, les résultats sont montrés dans le tableau ci-dessous

Tableau N°3.10 Utilisation des outils de gestion de données par les employés de SCS

Quels logiciels votre service utilise-t-il ?	Fréquence	Pourcentage
progiciels de gestion intégrés	7	21.87%
gestion de la relation client	6	18.75%
échange de données informatisées	17	53.12%
logiciels propres à votre organisme	2	6.25%
Total	32	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.10 Utilisation des outils de gestion de données



Source : établi par nous même a partir des données collectées

A partir de la figure 3.10 nous remarquons une forte utilisation des Echange de Données Informatisées dans les relations commerciales avec un taux de 53.12% suivis d'une utilisation des autres logiciels comme, le progiciel de gestion intégrés (ERP) et la gestion de relation client avec des taux respectivement 21% et 18%.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3.4 Les raisons d'utilisation du réseau internet au sein de l'entreprise SCS

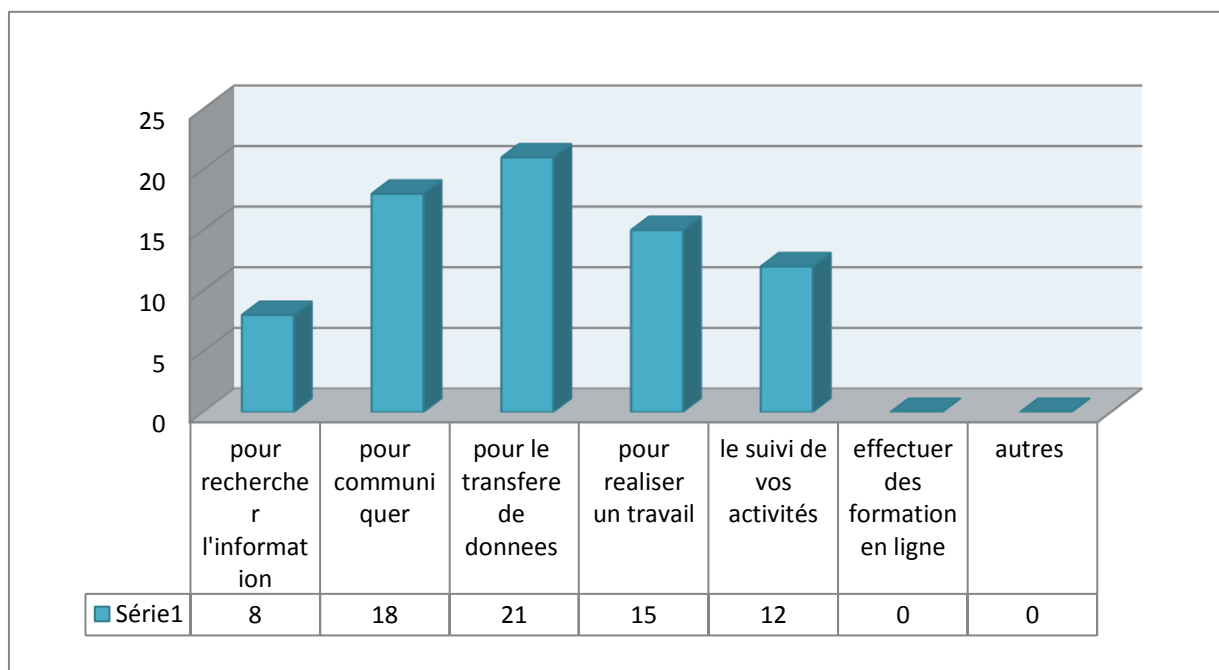
La question est de savoir les objectifs de l'utilisation de l'internet par les employés. Les réponses sont indiquées dans le tableau 3.11

Tableau N°3.11 Utilisations du réseau internet au sein de l'entreprise SCS

À quelle fin utilisez-vous internet ?	Fréquence	Pourcentage
pour rechercher l'information	8	10.81%
pour communiquer	18	24.32%
pour le transfère de données	21	28.37%
pour réaliser un travail	15	20.27%
le suivi de vos activités	12	16.21%
effectuer des formations en ligne	0	0%
Autres	0	0%
Total	74	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N° 3.11 Utilisations du réseau internet au sein de l'entreprise SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Du tableau 3.11, on remarque que l'internet dans l'entreprise SCS est utilisé pour trois fonctions principales : 28.37% l'utilisent pour le transfert de données entre les différents services et fonctionnaires au niveau interne de l'entreprise, 24.32% l'utilisent pour communiquer avec l'ensemble des partenaires et unités de l'entreprise, 20.27% l'utilisent dans la réalisation des activités et 16.21% pour le suivi des activités.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3.5 La qualité de circulation et du partage de l'information via les TIC

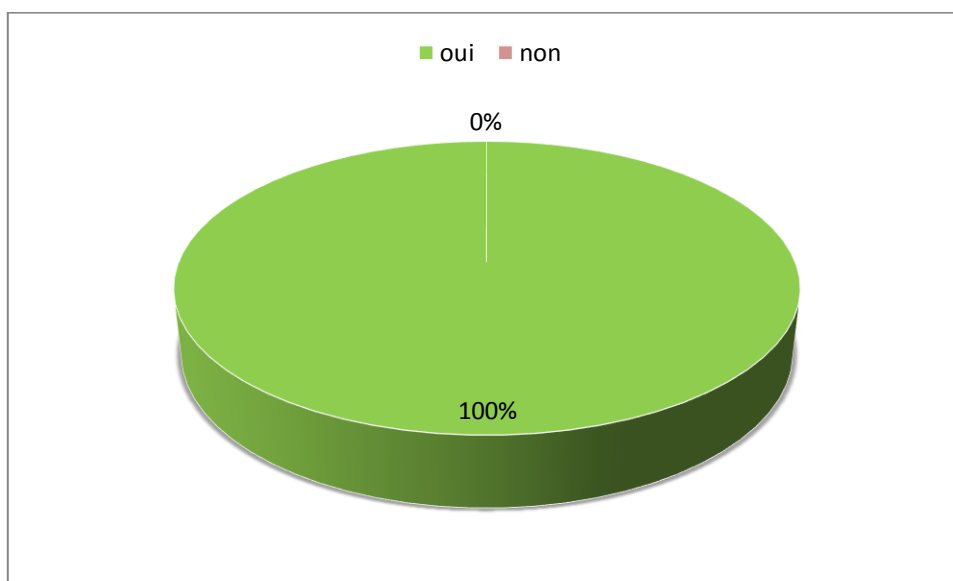
Nous avons posé cette question est-ce que la qualité de circulation et du partage d'information via les TIC s'est amélioré ? Les réponses sont présentées dans le tableau 3.12

Tableau N°3.12 La qualité de circulation et du partage de l'information via les TIC

Suite à l'introduction des TIC la qualité de circulation et du partage des informations se sont amélioré ?	Effectif	Pourcentage
Oui	27	100%
Non	0	0%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.12 La qualité de circulation et du partage de l'information via les TIC



Source : établi par nous même a partir des données collecté

L'intégralité des personnes questionnées ont répondu par oui, la circulation et le partage de l'information s'est améliorée grâce à l'utilisation des outils d'information et de communication (TIC) qui facilite la communication que ce soit entre collègues de même service, ou les supérieures hiérarchiques, la diffusion et le partage de l'information s'est bien amélioré d'une manière ou l'information devienne accessible pour tous les utilisateurs.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3.6 La réduction du temps de traitement de l'information

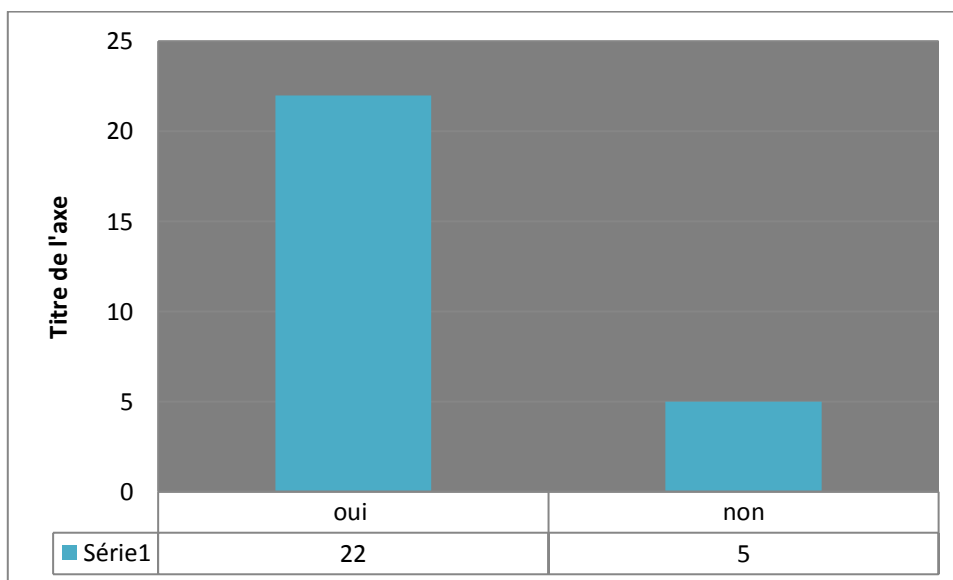
Dans le but de vérifier l'impact des TIC sur le temps de traitement de l'information, nous avons demandé aux interrogés d'évaluer cet impact, les réponses recueillies sont indiquées dans le tableau ci-dessous

Tableau N°3.13 La réduction du temps de traitement de l'information

Les TIC permettent-elle de réduire le temps de traitement de l'information ?	Effectif	Pourcentage
Oui	22	81.48%
Non	5	18.51%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.13 La réduction du temps de traitement de l'information



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.13 nous indique que plus de 81% des répondants pensent que les TIC participent à la réduction du temps de traitement de l'information grâce à l'utilisation des logiciels et programmes spécialisés dans la gestion de données et l'exécution des tâches précises, alors que 18.51% des répondants n'ont pas senti l'effet positif des TIC sur la réduction du temps de traitement de l'information.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3.7 La réduction des coûts de l'information

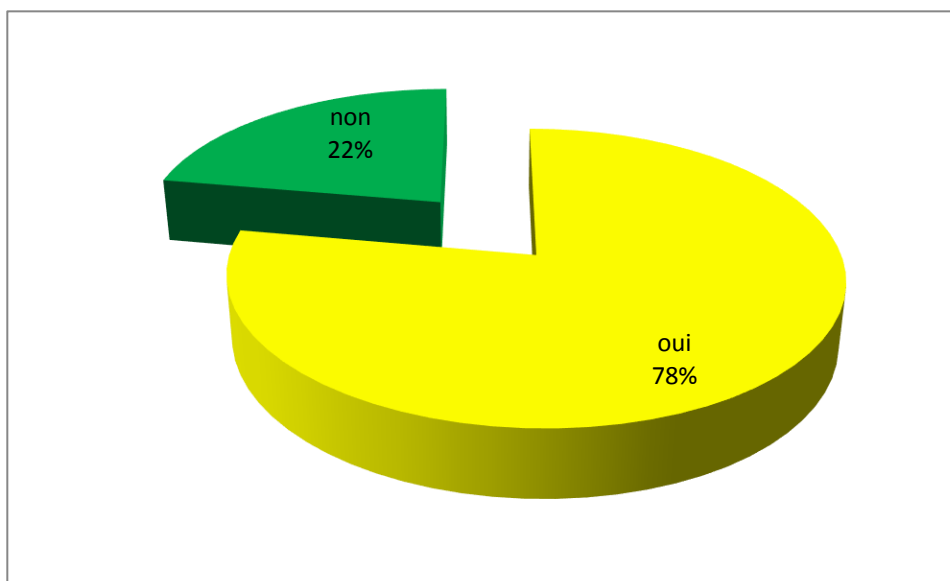
Dans cette question nous avons demandé au répondant d'indiquer si les TIC participent-elle à la réduction du coût de l'information. Les réponses sont données dans le tableau 3.14

Tableau N°3.14 La réduction des coûts de l'information

L'usage des TIC participe-elle à la réduction des coûts de l'information ?	Effectif	Pourcentage
Oui	21	77.77%
Non	6	22.22%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.14 La réduction des coûts de l'information



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.14 nous résume les réponses des 27 personnes interrogées, près de 78% d'entre eux estiment que les TIC participent à la réduction des coûts de l'information et offrir une meilleure efficacité dans la gestion de la production, la gestion commerciale de grande distribution et la gestion comptable. A l'opposé, plus de 22% d'entre eux ont considéré que les TIC ne participent pas à la réduction de coût de l'information.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3.8 Utilisation d'intranet dans le partage d'information

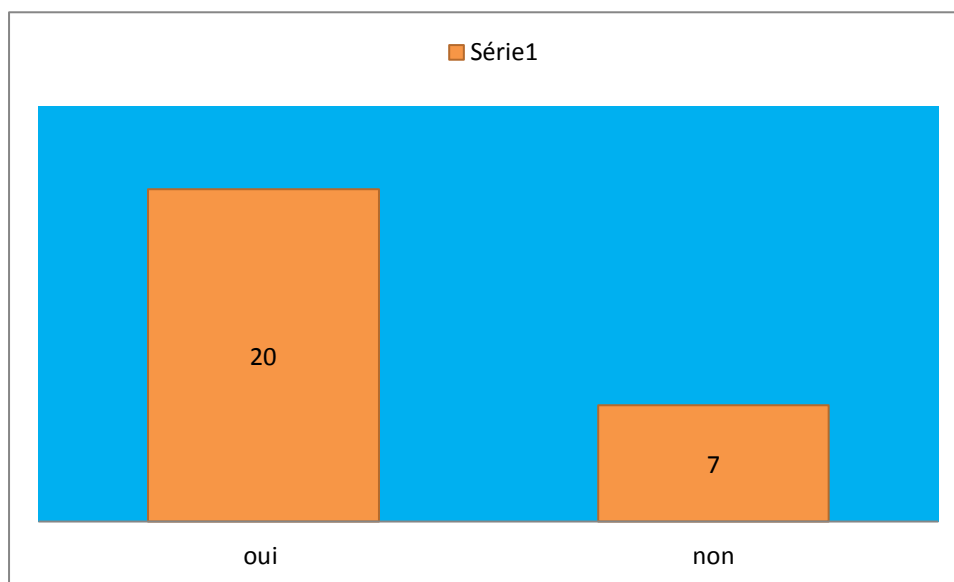
Les répondants devraient indiquer s'ils utilisent l'intranet dans le partage de l'information au sein de l'entreprise SCS. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous

Tableau N°3.15 Utilisation d'intranet dans le partage d'information

Utilisez-vous le réseau intranet pour le partage des informations ?	Effectif	Pourcentage
Oui	20	74.07%
Non	7	25.92%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N° 3.15 Utilisation d'intranet dans le partage d'information



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Sur la totalité des personnes interrogées, près de $\frac{3}{4}$ d'entre eux utilisent l'intranet comme outil de partage d'information, par contre, le un quart restant du personnels enquêtées n'utilisent pas ce réseau dans leur travail.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.3.9 L'impact de l'utilisation d'intranet dans la coordination entre les services

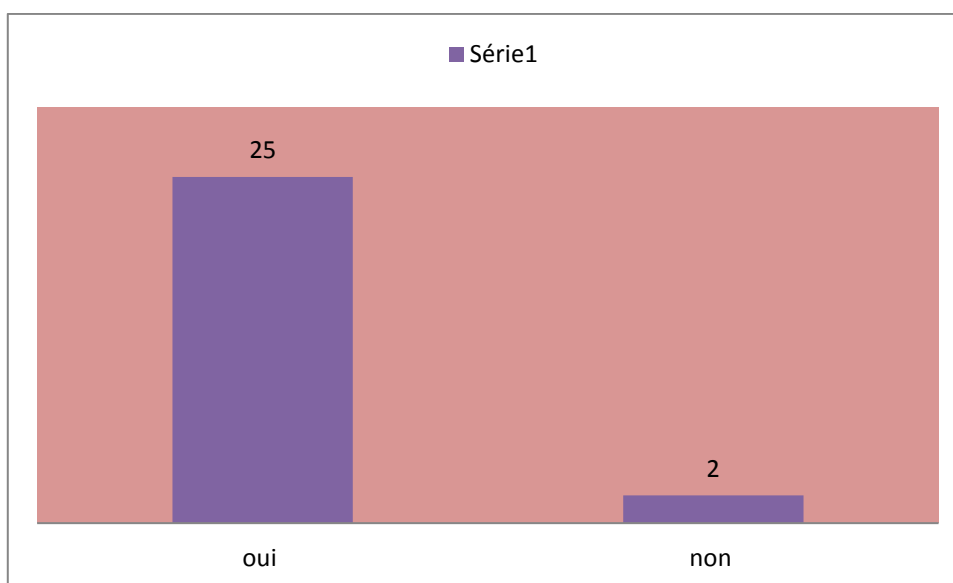
Afin de savoir quels sont les effets de l'intranet, les personnes interrogées devaient indiquer ce que l'intranet contribue à la coordination entre les services de l'entreprise. Les réponses sont données dans le tableau suivant.

Tableau N°3.16 l'impact de l'utilisation d'intranet dans la coordination entre les services

Pensez-vous que l'intranet permet d'avoir une coordination entre les services de l'entreprise ?	Effectif	Pourcentage
Oui	25	92.59%
Non	2	7.4
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.16 l'impact de l'utilisation d'intranet dans la coordination entre les services



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.16 indique que la quasi-totalité des personnes interrogées voient que l'utilisation de l'intranet a permis d'avoir une meilleure coordination au sein de l'entreprise, puisque il permet au collectif de la SCS d'avoir un accès à tous les informations relatives à l'interne de l'entreprise et assurer une coordination entre les différentes directions, centres de distribution de gros et show-room d'exposition, ce qui permet à l'entreprise de s'affranchir du temps et de l'espace grâce à l'information qui se diffuse très rapidement .

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.4 Impact des technologies de l'information et de la communication

3.4.1 Les TIC et le changement des tâches quotidiennes

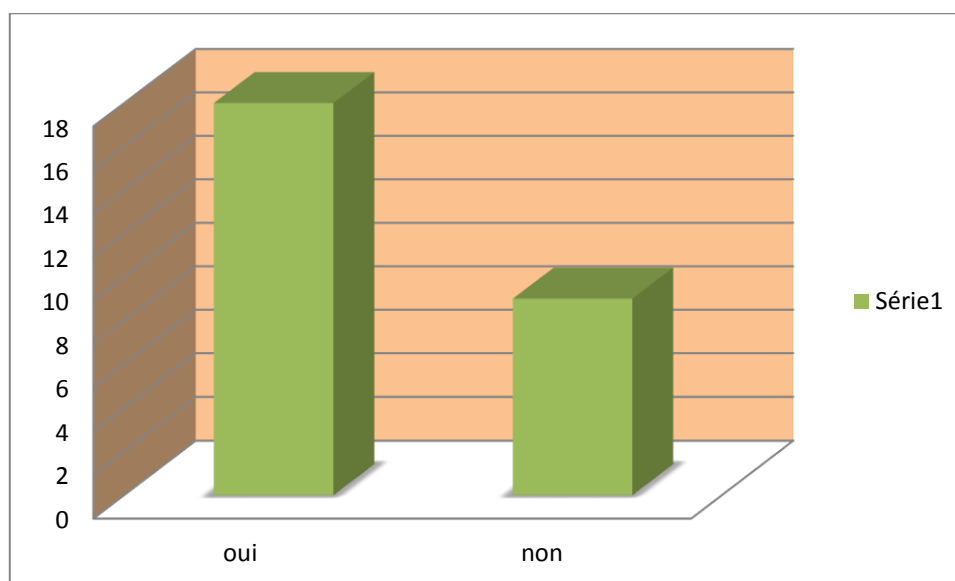
Les personnes questionnées devaient indiquer si les TIC ont provoqué des changements dans la manière d'exécution de leurs tâches quotidiennes. Le tableau 3.17 nous montre les résultats

Tableau N°3.17 L'impact des TIC dans l'exécution des tâches quotidiennes

Estimez-vous que les TIC ont provoqué des changements dans l'exécution de vos tâches quotidiennes	Effectif	Pourcentage
Oui	18	66.66%
Non	9	33.33%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.17 L'impact des TIC dans l'exécution des tâches quotidiennes



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.17 fait ressortir que deux tiers des questionnées estiment que les TIC ont provoqué un changement dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes, alors qu'un tiers disent que les tâches sont toujours les mêmes.

Le taux élevé s'explique par le fait que les utilisateurs des TIC au sein de SCS ont constaté des changements dans :

- La facilité d'accès aux informations souhaitées et dans les meilleurs délais
- rapidité et efficacité dans les échanges et le transfert des informations.

Les 33% restant des questionnés ont déclaré que l'exécution de leurs tâches quotidiennes se déroulent dans les mêmes conditions qu'avant, que ce soit avec ou sans les TIC.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.4.2 Les TIC et les conditions de travail

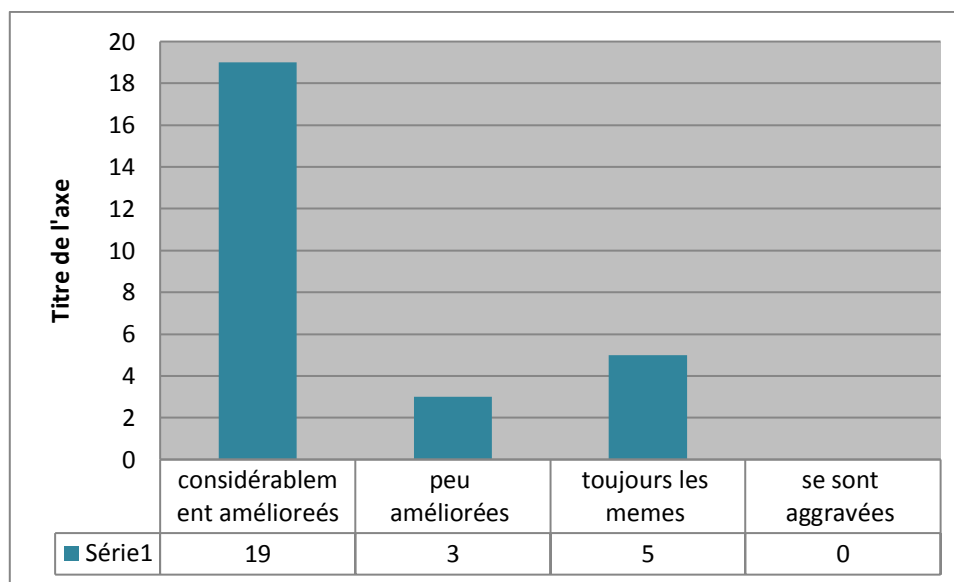
Suite à l'introduction des TIC, nous avons demandé aux employés de la SCS d'indiquer le degré de satisfaction de leur nouvelle condition de travail.

Tableau N°3.18 L'impact des TIC sur les conditions de travail

Avec l'usage des TIC les conditions de travail	Effectif	Pourcentage
Considérablement améliorées	19	70.37%
Peu améliorées	3	11.11%
Toujours les mêmes	5	18.51%
Se sont aggravées	0	0%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N° 3.18 L'impact des TIC sur les conditions de travail



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.18 nous indique les réponses concernant les conditions de travail, plus de 70% des interrogées déclarent que leurs conditions de travail se sont considérablement améliorées, 18% disent qu'elles sont toujours les mêmes et 11% pour les conditions peu améliorées.

Pour les personnes qui ont répondues pour les conditions se sont améliorées, l'introduction des outils TIC : intranet et les logiciels d'échange de données informatisées leurs ont permis d'exécuter leurs tâches d'une manière fluide tout en évitant les déplacements dans les différents bureaux pour transmettre l'information par la messagerie électronique qui est plus pratique et plus efficace ce qui leurs permet une rapidité de traitement et un gain de temps

Chapitre 03 : L'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Pour ceux qui disent que les conditions sont toujours les mêmes, ils le justifient par le fait que malgré l'introduction de ces TIC leurs condition d'application reste difficile a causes des problèmes liés à la connexion internet soit par les coupures répétitives ou sa lenteur qui empêche les utilisateurs d'effectués leurs tâches dans de meilleures conditions.

3.4.3 Les TIC et la coopération entre les services et les employés.

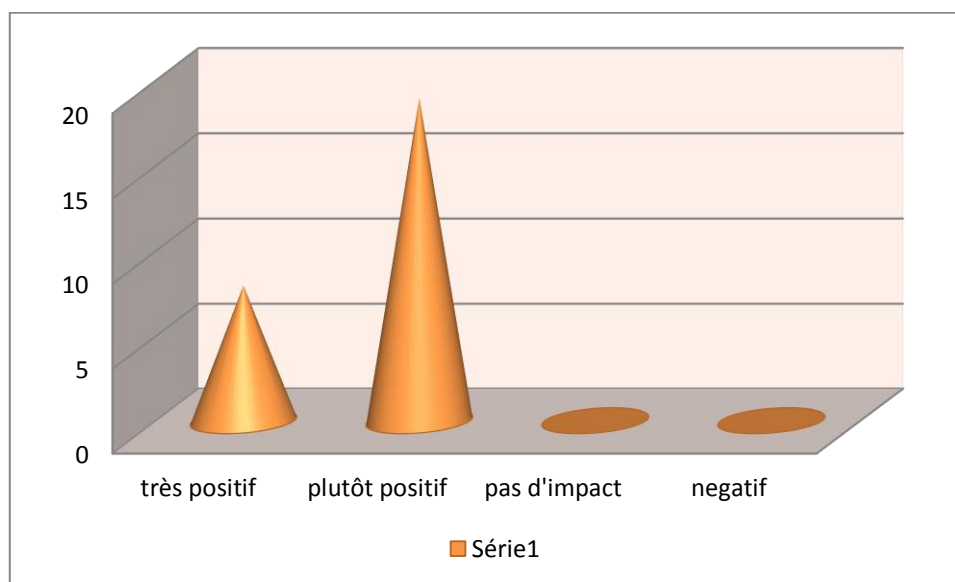
Suite à l'introduction des TIC, nous avons demandé aux employés de la SCS d'indiquer l'influence de ces TIC dans la relation entre les services et les employés. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant

Tableau N°3.19 L'impact des TIC sur les coopérations entre les services et employés

L'utilisation des TIC a-t-elle un impact sur les coopérations entre les services et les employés ?	Effectif	Pourcentage
très positif	8	29.62%
plutôt positif	19	70.37%
pas d'impact	0	0%
Négatif	0	0%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N° 3.19 L'impact des TIC sur les coopérations entre les services et employés



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Dans le tableau 3.18, on remarque que plus de 70% des interrogés considèrent que, l'impact de l'utilisation des TIC sur la coopération entre les services et les employés est plutôt positif, 29.62% disent que l'impact est très positif, l'Intranet, l'email et les communications

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

téléphoniques sont les outils les plus utilisés pour communiquer entre eux. Ce qui permet une meilleure flexibilité dans le travail.

3.5 L'appréciation du changement organisationnel par les employés.

3.5.1 La signification du changement organisationnel selon les salariés de SCS

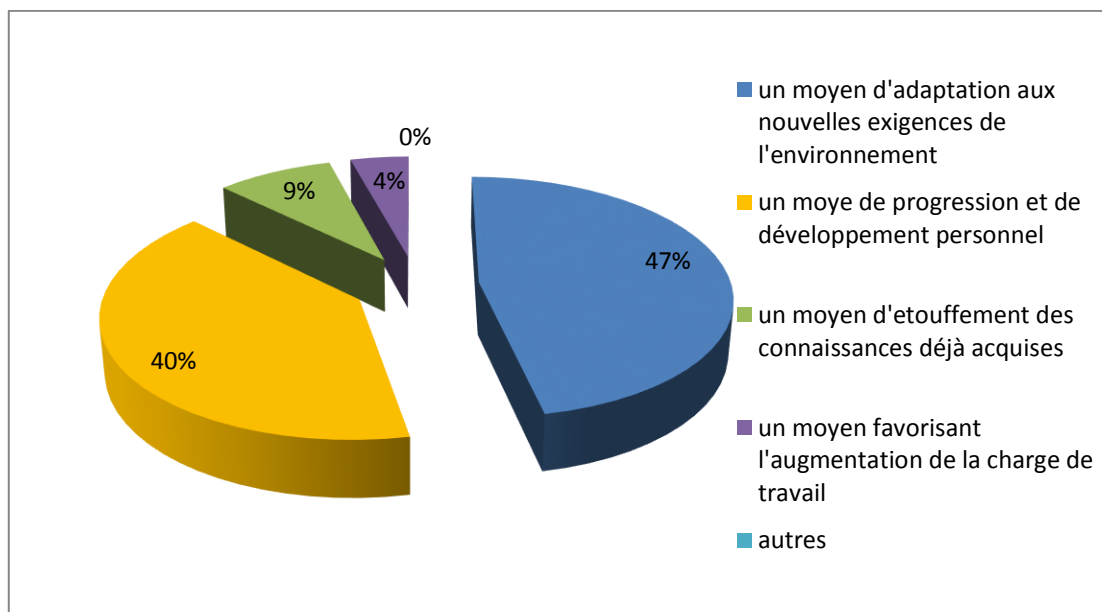
Dans cette question on demande aux interrogées d'indiquer la signification du concept changement organisationnel pour eux. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant

Tableau N°3.20 La signification du changement organisationnel selon les salariés de SCS

Que signifie le changement organisationnel pour vous ?	Fréquence	Pourcentage
un moyen d'adaptation aux nouvelles exigences de l'environnement	22	46.8%
un moyen de progression et de développement personnel	19	40.42%
un moyen d'étouffement des connaissances déjà acquises	4	8.51%
un moyen favorisant l'augmentation de la charge de travail	2	4.25%
Autres	0	0%
Total	47	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.20 La signification du changement organisationnel selon les salariés de SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.20 et le graphe 3.20 ci-dessus, indiquent que, plus de 46% des salariés interrogés considèrent que le changement organisationnel est un moyen d'adaptation aux nouvelles exigences de l'environnement que ce soit au niveau interne ou externe de l'entreprise, 40.42%

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

disent que c'est un moyen de progression et de développement personnel pour assurer une croissance de l'entreprise que se soit dans le volume de production ou en matière de qualité des services, néanmoins, plus de 8% le considèrent comme un moyen d'étouffement des connaissances déjà acquises et seulement 4.25% un moyen de favorisant l'augmentation de la charge de travail.

3.5.2 La perception du changement organisationnel au sein de l'entreprise SCS

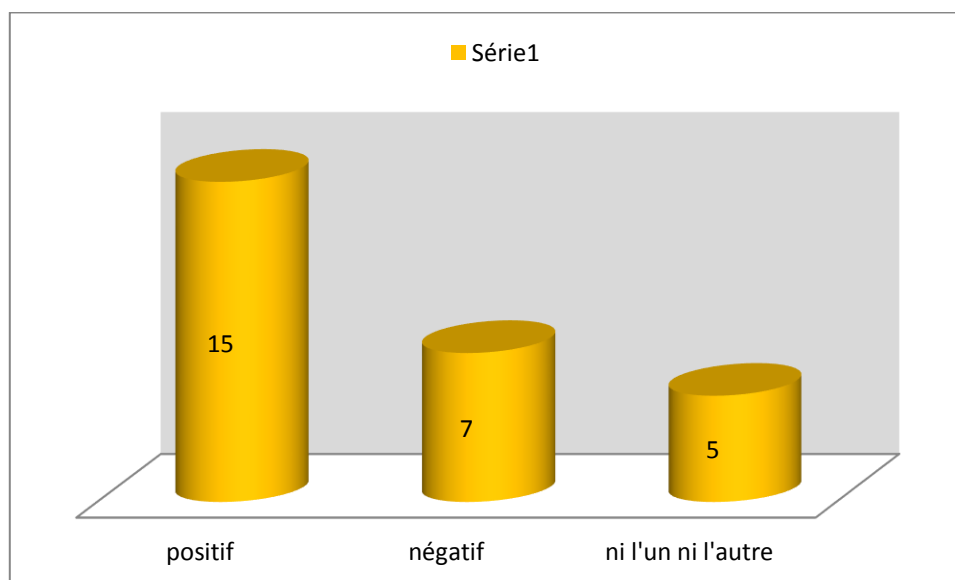
Pour apprécier le changement organisationnel, il est demandé au interrogées d'indiquer leurs perceptions. Les données sont indiquées dans le tableau 3.21

Tableau N°3.21 La perception du changement organisationnel par les employés de SCS

Comment percevez-vous le changement organisationnel au sein de votre entreprise	Effectif	Pourcentage
Positif	15	55.55%
Négatif	7	25.92%
ni l'un ni l'autre	5	18.51
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.21 La perception du changement organisationnel par les employés de SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

D'après le tableau 3.21 on constate que, plus de la moitié des répondants ont perçu le changement organisationnel d'une manière positif. 25% considèrent le changement comme étant négatif, à cause de leurs peurs d'inadaptation à ces changements ou dans la crainte de perdre leurs positions hiérarchiques au sein de l'entreprise.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.5.3 Les facteurs déclencheurs du changement dans l'entreprise SCS

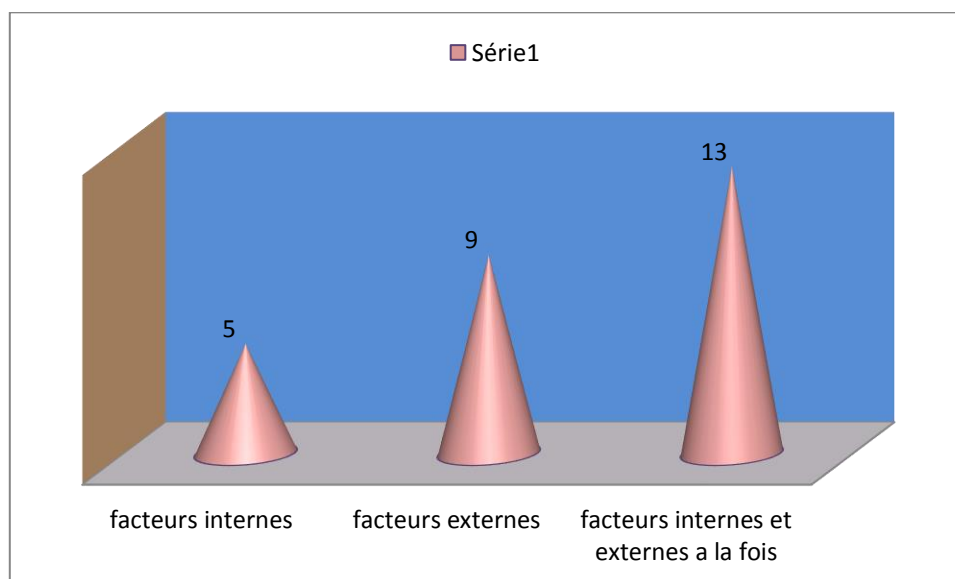
Pour déterminer les facteurs qui poussent l'entreprise SCS à se lancer dans un processus de changement, nous avons posé la question aux salariés afin de donner leurs avis concernant l'origine de ces facteurs.

Tableau N°3.22 Les facteurs déclencheurs du changement dans l'entreprise SCS

Selon vous, quels sont les facteurs qui poussent votre entreprise à opérer des changements ?	Effectif	Pourcentage
facteurs internes	5	18.51%
facteurs externes	9	33.33%
facteurs internes et externes à la fois	13	48.14%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.22 Les facteurs déclencheurs du changement dans l'entreprise SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Les données du tableau 3.22 montrent que près de la moitié des personnes questionnées considèrent que les facteurs déclencheurs du changement sont à la fois internes et externes : par rapport à la vision des dirigeants qui mènent des actions de changement de stratégie de l'entreprise ou pour corriger les dysfonctionnements internes, suivre les évolutions technologiques (comme les nouveaux outils de télécommunications), économiques (tels que l'accroissement de la concurrence), et politique (tels que les changements de réglementation), pour un tiers d'autres personnes les facteurs déclencheurs du changement sont seulement d'origine externe associés à l'environnement dans lequel évolue l'entreprise.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.5.4 Les obstacles majeurs qui entravent le changement au sein de l'entreprise SCS

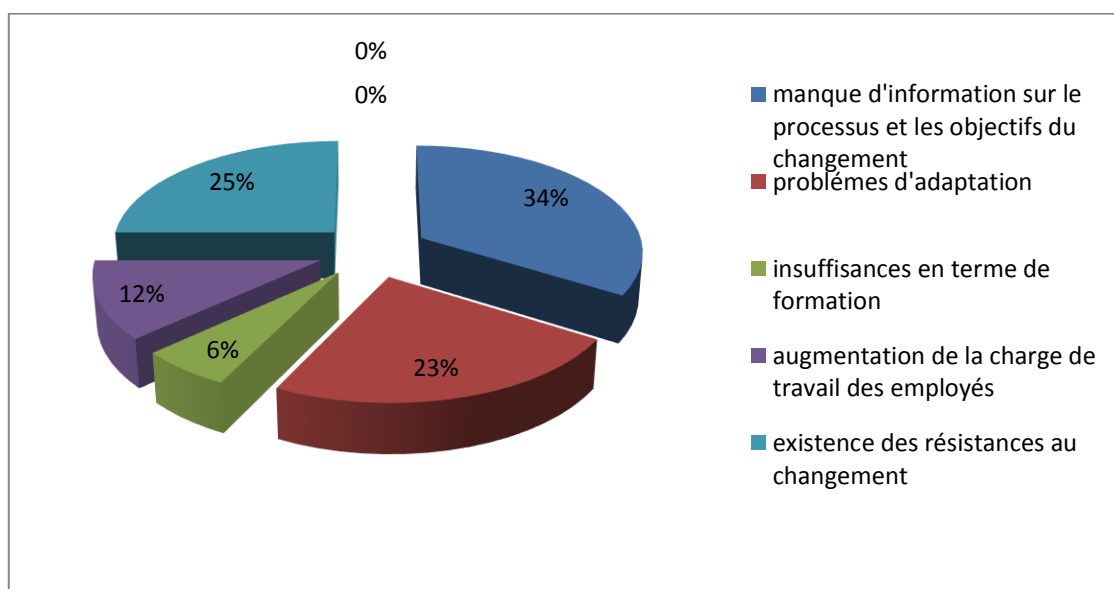
On a demandé aux personnes interrogées de nous indiquer le genre d'obstacles qui entravent le changement organisationnel au sein de l'entreprise SCS. Les réponses sont données dans le tableau 3.23

Tableau N°3.23 Les obstacles majeurs qui entravent le changement au sein de l'entreprise SCS

Selon vous quels sont les obstacles majeurs qui entravent le changement au sein de votre entreprise ?	Fréquence	Pourcentage
manque d'information sur le processus et les objectifs du changement	23	33.82%
problèmes d'adaptation	16	23.52%
insuffisances en termes de formation	4	5.88%
augmentation de la charge de travail des employés	8	11.76%
existence des résistances au changement	17	25%
insuffisances de ressources financières	0	0%
Autres	0	0%
Total	68	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.23 Les obstacles majeurs qui entravent le changement au sein de l'entreprise SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Les résultats mentionnés dans le tableau 3.23 et le graphique qui le suit, indiquent que les obstacles majeurs qui entravent le changement sont :

- 34% dû au manque d'information sur le processus et les objectifs du changement.
- 25% pour existence des résistances au changement.
- 16% pour les problèmes liés à l'adaptation.
- 12% et 6% pour augmentation de la charge de travail et insuffisances en termes de formation

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Ces chiffres nous montrent que l'entreprise SCS doit améliorer les techniques de communication relatives aux étapes du processus de changement et sur les objectifs souhaités, afin de minimiser toute sorte de résistances et problème d'adaptation à ces nouvelles formes organisationnelles.

3.6 L'effet des TIC sur les relations sociales et la psychologie des individus

3.6.1 L'effet des TIC sur l'état mental des employés de SCS

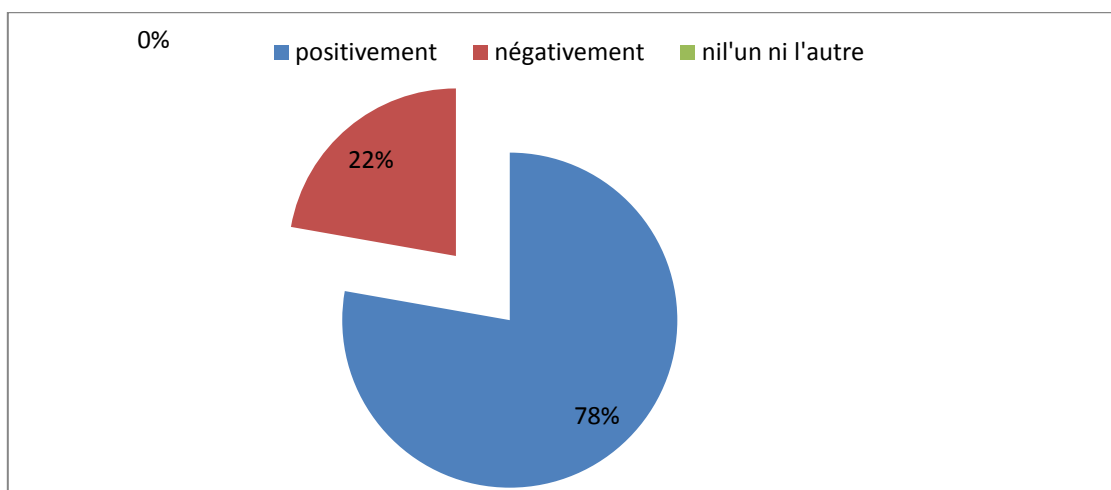
Le tableau 3.24, indique l'opinion des salariés concernant l'influence des TIC sur leur état mental

Tableau N°3.24 L'effet des TIC sur l'état mental des employés de SCS

Comment est-ce que l'usage des TIC influent-il sur votre état mental ?	Effectif	Pourcentage
Positivement	21	77.77%
Négativement	6	22.22%
Ni l'un ni l'autre	0	0%
Total	27	100%

Source : établi par nous même à partir des données collectées

Figure N°3.24 L'effet des TIC sur l'état mental des employés de SCS



Source : établi par nous même à partir des données collectées

Dans le tableau 3.24 et la figure 3.24, près de 80% des personnes interrogées estiment que les TIC influent sur l'état mental d'une manière positive, alors que pour la minorité (soit 6 personnes) ont répondu que les TIC ont une influence négative sur eux.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.6.2 L'opinion des salariés de SCS concernant l'utilisation des moyens TIC

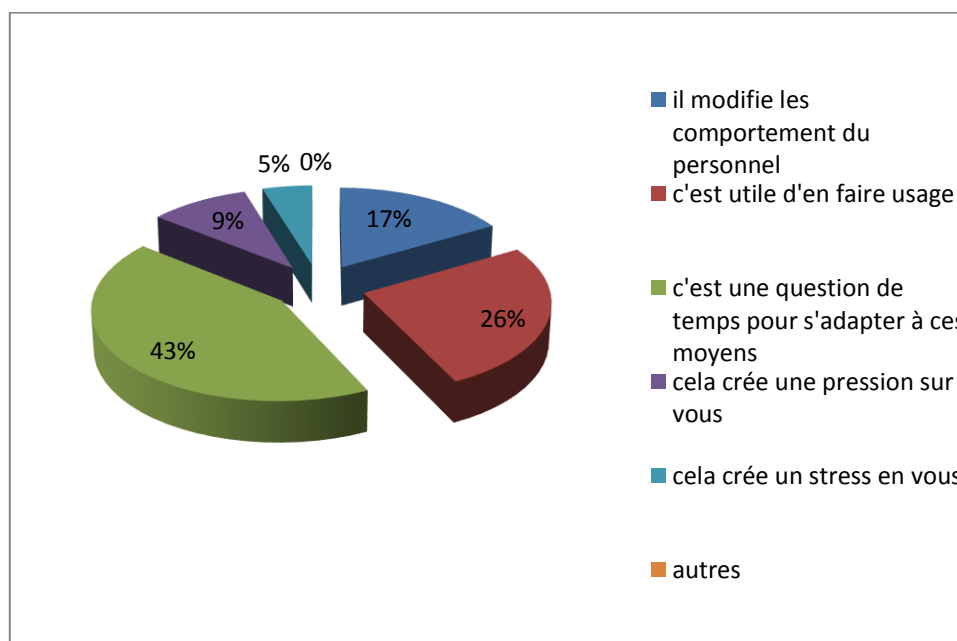
Dans cette question, on cherche à savoir l'avis des employés concernant l'utilisation des moyens TIC dans l'entreprise

Tableau N°3.25 L'opinion des salariés de SCS concernant l'utilisation des moyens TIC

Quelle est votre opinion concernant l'usage des moyens TIC dans votre entreprise	Fréquence	Pourcentage
il modifie les comportements du personnel	7	16.66%
c'est utile d'en faire usage	11	26.19%
c'est une question de temps pour s'adapter à ces moyens	18	42.85%
cela crée une pression sur vous	4	9.52%
cela crée un stress en vous	2	4.76%
Autres	0	0%
Total	42	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.25 L'opinion des salariés de SCS concernant l'utilisation des moyens TIC



Source : établi par nous même a partir des données collectées

On constate à travers ce tableau, que près de 43% des personnes questionnés trouvent que l'utilisation des TIC est une question de temps pour s'adapter à ces moyens et d'en tirer profits de leurs avantages dans l'exécution quotidiennes de leurs tâches, plus d'un quart des répondant disent que c'est utile d'en faire usage, puisqu'ils ont remarqué l'efficacité et l'utilité de leurs application sur la performance de l'entreprise, 17% déclare que les TIC modifient le comportement du personnel.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.6.3 L'effet de l'usage des TIC sur les relations sociales entre les employés

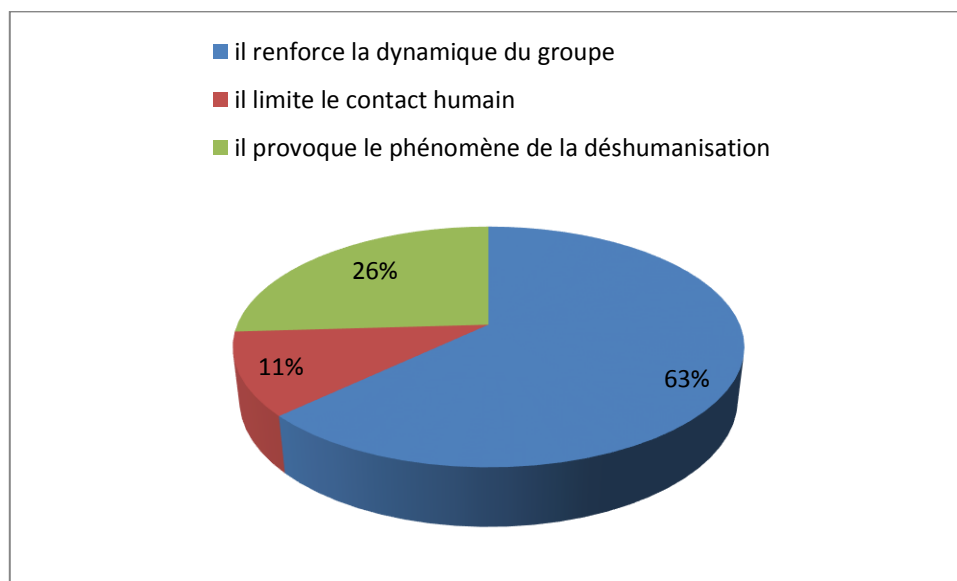
A travers cette question, on recherche l'effet des TIC sur les relations sociales entre les employés. Les résultats sont indiqués dans le tableau 3.26

Tableau N°3.26 L'effet de l'usage des TIC sur les relations sociales entre les employés

Que pensez-vous de l'impact de l'usage des TIC sur les relations sociales au sein de votre entreprise ?	Effectif	Pourcentage
il renforce la dynamique du groupe	17	62.96%
il limite le contact humain	3	11.11
il provoque le phénomène de la déshumanisation	7	25.92
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.26 L'effet de l'usage des TIC sur les relations sociales entre les employés



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Selon le tableau 3.26, 63% des salariés interrogés voient que les TIC influent sur les relations sociales entre les employés et renforcent la dynamique du groupe grâce au travail distant et collectif via les TIC, qui consiste à échanger les idées, les informations et les connaissances afin de générer des gains de productivité et de temps. Près de 26% des personnes pensent que les TIC provoquent un phénomène de la déshumanisation puisque les TIC renforcent le contrôle des activités des employés ce qui réduit leurs autonomies dans le travail, enfin, 11% disent qu'elles limitent le contact humain puisque les TIC ont modifié les conditions de réalisation des activités collectifs en réduisant le contact direct entre les employés.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.7 Le changement et la résistance au changement

3.7.1 Le changement au sein de l'entreprise SCS

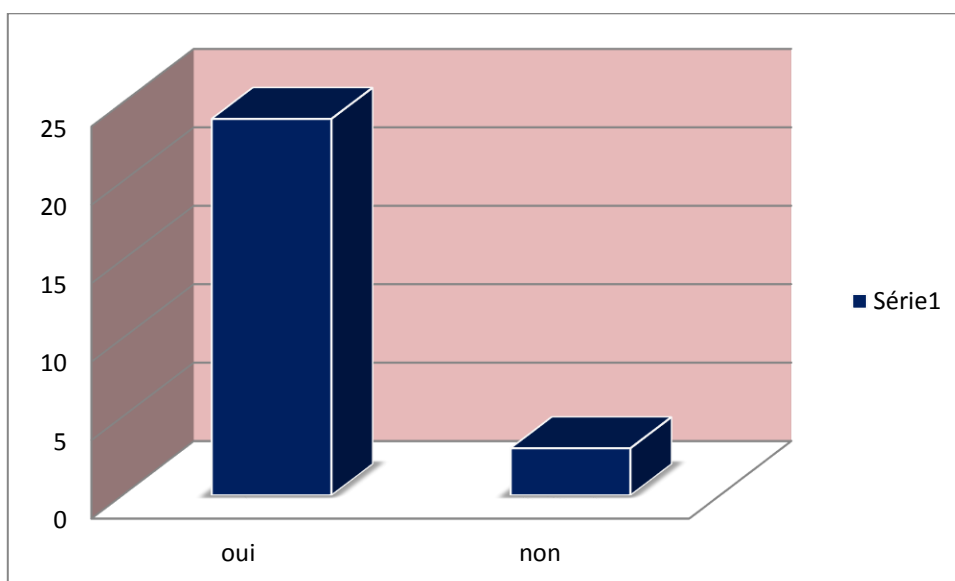
Dans cette partie nous allons nous intéresser à la réalité du changement au sein de l'entreprise SCS

Tableau N°3.27 Le changement au sein de l'entreprise SCS

Votre entreprise a-t-elle subi des changements	Effectif	Pourcentage
Oui	24	88.88%
Non	3	11.11%
Total	27	100%

Source : établi par nous même à partir des données collectées

Figure N°3.27 Le changement au sein de l'entreprise SCS



Source : établi par nous même à partir des données collectées

La majorité des répondants soit 88.88% affirment que leur entreprise a subi un changement. Le plus grand changement de l'entreprise était le passage de l'importation et la commercialisation des produits électroménagers au montage et à la fabrication dans ses propres chaînes de montages à Bejaia, alors qu'une minorité de 11.11% n'ont pas senti ce changement.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.7.2 Les moyens d'information sur les changements opérés au sein de l'entreprise SCS

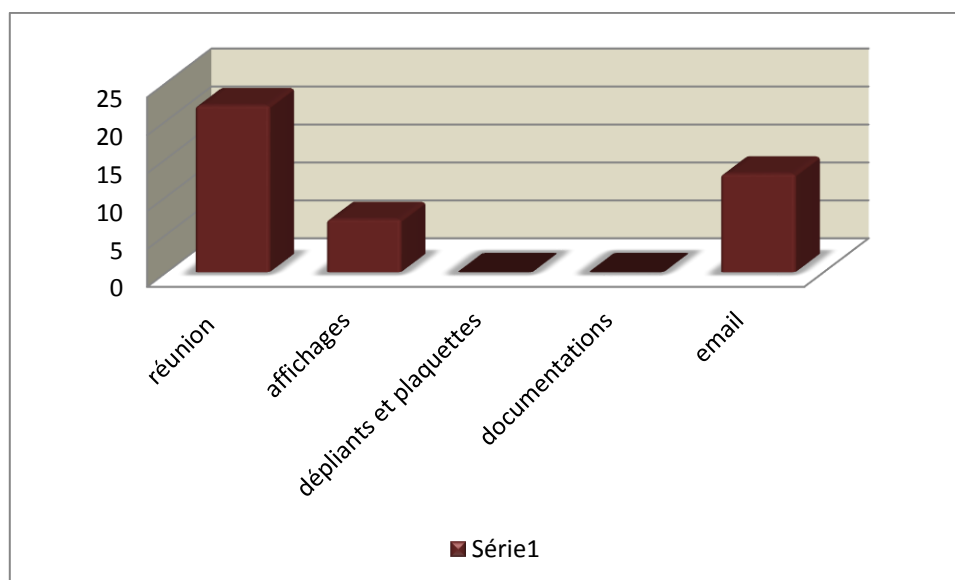
La question est de savoir quels sont les moyens utilisés pour s'informer des changements opérés. Les réponses sont indiquées dans le tableau suivant

Tableau N°3.28 Les moyens d'information sur les changements opérés au sein de l'entreprise SCS

Par quels moyens êtes-vous informés des changements opérés au sein de votre entreprise ?	Fréquence	Pourcentage
Réunion	22	52.38%
Affichages	7	16.66%
dépliants et plaquettes	0	0%
Documentations	0	0%
Email	13	30.95%
Total	42	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.28 Les moyens d'information sur les changements opérés au sein de l'entreprise SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

D'après les résultats du tableau 3.28, plus de la moitié (soit 52%) de la population interrogée indique que la réunion est le moyen le plus utilisé lors d'un changement au sein de l'entreprise SCS, surtout s'il s'agit d'un changement profond ou d'ordre stratégique qui impacte l'intégralité du système de l'entreprise, 30% reçoivent l'information sur le changement via leurs messageries électroniques e-mail, cet outil est utilisé pour toucher un maximum de salariés afin de les informer sur la manière de mettre en œuvre ces changements et ajustements.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.7.3 L'attitude des salariés vis-à-vis du changement

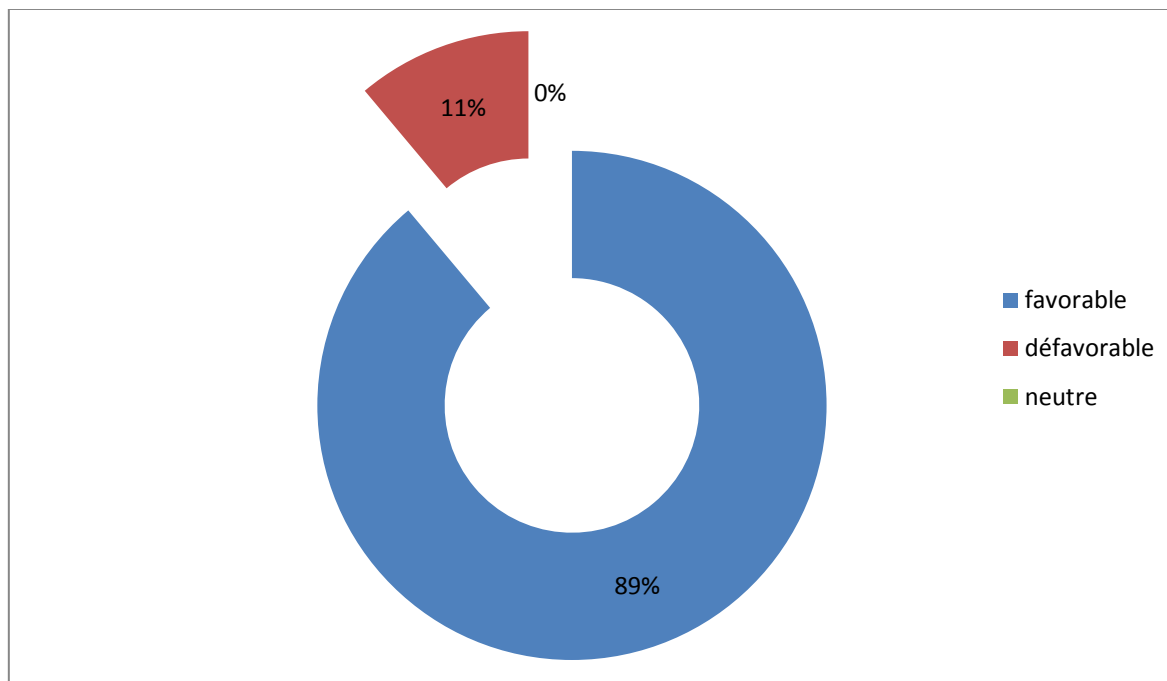
On cherche dans cette question à savoir la réaction des employés de SCS vis-à-vis du changement

Tableau N°3.29 L'attitude des salariés de l'entreprise SCS vis-à-vis du changement

Quelle était votre attitude vis-à-vis de ce changement	Effectif	Pourcentage
Favorable	24	88.88
Défavorable	3	11.11
Neutre	0	0%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.29 L'attitude des salariés de l'entreprise SCS vis-à-vis le changement



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Le tableau 3.29 et le graphe 3.29 nous montrent que près de 90% des répondant (soit 24 personnes) sur 27 ont apprécié et ont favorisé ce changement à cause de leurs constatations d'une amélioration dans le climat et les conditions de travail.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.7.4 La résistance au changement

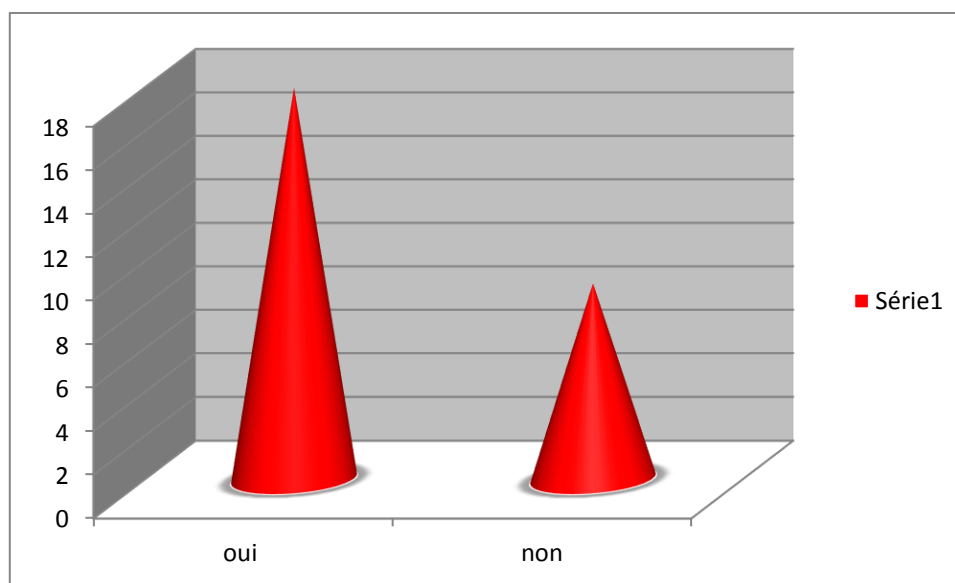
La réussite du changement est souvent difficile, pour cela nous avons posé la question sur l'existence des formes de résistances au sein de l'entreprise. Les réponses sont présentées dans le tableau suivant

Tableau N°3.30 La résistance au changement au sein de l'entreprise SCS

Votre entreprise a-elle connu des résistances au changement	Effectif	Pourcentage
Oui	18	66.66%
Non	9	33.33%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N°3.30 La résistance au changement au sein de l'entreprise SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

Les résultats du tableau 3.30 font ressortir que deux tiers de l'échantillon questionné révèlent que l'entreprise SCS a subi des résistances au changement, contre 33% qui disent le contraire.

Les personnes qui déclarent que l'entreprise SCS a subi des résistances avouent que les formes de cette résistance sont essentiellement dues à la crainte de l'inconnu provoqué par ces changements qui modifient les habitudes et les routines des employés. Aussi, la peur de ne pas être à la hauteur de l'utilisation de ces nouveaux outils.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

3.7.5 L'opinion des employés sur les besoins satisfaits par ce changement

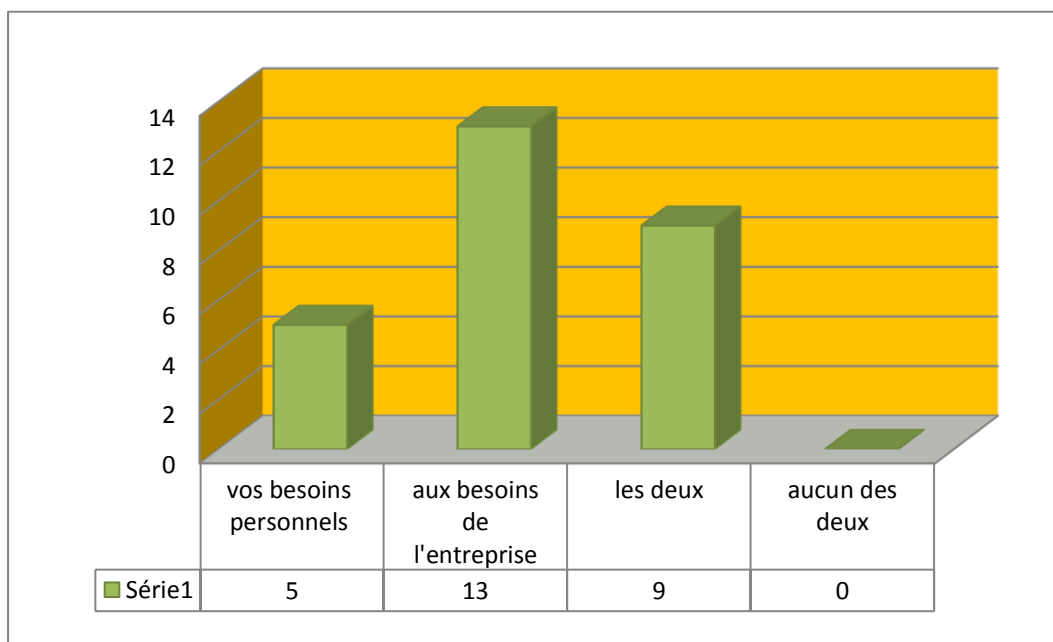
Dans cette question, on cherche à savoir l'opinion des employés par rapport aux besoins satisfaits par ce changement. Les résultats sont présentés dans le tableau 3.31

Tableau N°3.31 Les besoins satisfaits par le changement au sein de SCS

Pensez-vous que les changements opérés par votre entreprise répondent à :	Effectif	Pourcentage
vos besoins personnels	5	18.51%
aux besoins de l'entreprise	13	48.14%
les deux	9	33.33%
aucun des deux	0	0%
Total	27	100%

Source : établi par nous même a partir des données collectées

Figure N° 3.31 Les besoins satisfaits par le changement au sein de SCS



Source : établi par nous même a partir des données collectées

A partir du graphe 3.31 et le tableau ci-dessus, on constate que près de la moitié des répondants disent que le changement répond seulement aux besoins de l'entreprise que ce soit l'accroissement de son volume de production, et de ses parts de marché. Un tiers d'autre personnes voient que le changement répond à la fois aux besoins de l'entreprise et aux besoins personnels, alors qu'une minorité de 18.51% voient que le changement répond aux besoins personnels.

Chapitre 03 : l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System

Conclusion

Au terme de ce troisième chapitre, il convient de rappeler que nous avons présenté l'organisme d'accueil qui a abrité notre stage pratique au sein de l'entreprise SCS, puis nous avons procédé à la présentions de la méthodologie de recherche et des caractéristiques de notre enquête, ensuite, nous avons tenté de faire une analyse et une interprétation de données afin de comprendre l'impact des TIC sur le changement organisationnel. Les résultats auxquels nous sommes parvenus ont confirmé toutes les hypothèses que nous avons formulées.

Nous avons constaté que la plupart des personnes interrogées ont confirmé l'existence d'un impact entre les TIC et le changement organisationnel, reconnaissant leurs apports (TIC) a l'amélioration de la qualité de partage et de circulation d'information , leurs contribution à la réduction du temps de traitement d'information ,ainsi que, l'importance du rôle qu'elles jouent dans l'amélioration des conditions du travail et le renforcement de la dynamique du groupe et la coopérations entre les services de l'entreprise et de consolidation des rapports humains entre les employés, cependant ces transformations induites par l'usage des TIC nécessitent l'opération continue des changements organisationnels adéquats pour un meilleur usage de ces outils (TIC).

Conclusion générale

Les Technologies de l'Information et de la Communication, étant considérées comme des outils qui ont un objectif commun de produire, transformer ou échanger de l'information grâce à ces composants que ce soit matériels, réseaux ou logiciels, mais aussi l'avènement de ces TIC bouleverse les modes opératoires de l'entreprise, et apporte des changements concernant l'organisation du travail, les activités et les relations entre les ressources humaines de l'entreprise.

L'introduction de ces Technologies de l'information et de la communication (TIC) est considérée depuis longtemps comme un sujet de débat, qui nécessite une étude et analyse plus profonde, notre objectif de recherche est celui d'étudier l'impact des TIC sur le changement organisationnel à travers une étude empirique au sein de l'entreprise Soummam Computer System (SCS)

Dans un premier temps, nous avons réalisé une revue de littérature documentaire et académique concernant le sujet. Après avoir mis en exergue dans un premier chapitre les concepts de base concernant les TIC, dans un deuxième chapitre, nous avons abordé les notions générales liées au changement organisationnel, la conduite et la résistance aux changements. Enfin, dans le troisième chapitre nous avons analysé l'impact des technologies d'information et de communication sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System.

Au terme de notre travail de recherche, il serait nécessaire de résumer l'essentiel des résultats auxquels nous sommes parvenus.

- Nous avons pu constater que suite à l'introduction des TIC au sein de l'entreprise SCS, la qualité de la circulation et du partage de l'information entre les différents employés de l'entreprise s'est améliorée, ainsi que le temps de traitement de la masse informationnel s'est considérablement réduite, ce qui a apporté une meilleure organisation du travail, grâce à la facilité dans l'exécution des tâches quotidiennes des employés, et la motivation des employés qui a renforcé le climat social, dynamique du groupe et la coopération entre les services de l'entreprise. Ce qui nous a permis de confirmer notre première hypothèse selon laquelle les TIC impactent positivement l'organisation du travail au sein de l'entreprise.

- Cette étude nous a montré aussi que lors de l'intégration de ces outils TIC, les employés enquêtés expriment généralement leur opposition par rapport à ces changements, les modifications apportées par les TIC au sein de l'entreprise S.C.S ont été suivies par une

Conclusion générale

résistance, soit à cause d'un manque d'information sur les objectifs de ce changement ou par crainte d'inadaptation à la nouvelle manière d'exécution du travail. Ce qui confirme notre deuxième hypothèse selon laquelle les employés manifestent une résistance aux changements suite à l'introduction des TIC.

Si notre recherche présente des intérêts, il est indéniable qu'elle possède également des limites, parmi lesquelles on peut citer :

- La non disponibilité des dirigeants, ne nous a pas permis d'effectuer des entretiens, qui aurais été beaucoup mieux, pour avoir plus de détails sur notre problématique recherche.
- La méthode de collecte de données utilisée (questionnaire) ne nous a pas permis d'obtenir plus d'informations détaillées.
- L'absence des réelles informations et statistiques sur l'état des lieux des technologies d'information et de la communication au niveau des entreprises algériennes

L'étude des technologies d'information et de communication et le changement organisationnel étant peu développée et pas assez explorée par la communauté des chercheurs en Algérie, cela pourrait ouvrir des perspectives de recherche et d'autre investigation de la thématique

Références bibliographiques

I. Ouvrages

- 1- BOULOC P., et all, les NTIC : comment tirez profit ? , édition RIA, paris, 2003
- 2- CHARPENTIER.P : organisation et gestion de l'entreprise, Ed, armand colin, 2005
- 3- CARON Claude, « Rôle des dirigeants dans l'intégration des TIC : vers un changement de paradigme ? », Les Presses de l'Université Lava, 2008
- 4- COURBON J-C et TAJAN S., « groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, paris, 2eme édition, 1999
- 5- COLLERETTE. Pierre, Gilles Delisle et Richard Perron ; « Le changement organisationnel : théorie et pratique » ; Edition Presses de l'Université de Québec, Canada ; 1997
- 6- GOVARE V., L'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC), Paris, 2002
- 7- GROUARD.BENOIT et FRANCIS.MESTON, l'entreprise en mouvement, troisième édition,éd Dunod paris, 1998
- 8- LACROUXfrancois et al, « Systèmes d'information organisationnels », 2ème éditions, Paris, 2009
- 9- LAUDON K. et LAUDON L., "Management des systèmes d'information", 15eme édition, pearson, 2017
- 10- LEQUEUX J, « manager avec les ERP », édition d'organisation, paris, 2008,
- 11- LIBAERTThierry,"la communication d'entreprise", Economica, Paris, 2005
- 12- MARCINIAK.R,F.Rowé, "Système d'information, dynamique et organisation" Ed Economica, Paris, 1997
- 13- MEIER, O et Al, gestion du changement, Ed DUNOD, Paris, 2007
- 14- MEKHNACHI Karim, « E-économie », éditions d'organisation, paris, 2000
- 15- PATERYON E.A. et SALAMONR., Les nouvelles technologies d'information et l'entreprise, édition Economica, paris 1996
- 16- QUELENNEC C, « ERP, levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, paris, 2007
- 17- REIX Robert, « système d'information et management des organisations », édition Vuibert, paris, 2000,
- 18- SAADOUN M., Avec le temps, Edition d'organisation, Paris, 1998
- 19- SCHERMERHORN. John R., David S.CHAPPELL, "Principe de management", ERPI, 2002
- 20- SERVIN C., « Réseaux et télécoms », éditions Dunod, Paris, 1997
- 21- PRAX Jeans-Yve, « le manuel du knowledge management », 3ème éditions, Dunod, Paris, 2003

II. Revues, articles

- 1- ANGLEBERT.J, *et al*, TCP/IP Intranet/extranet, institut de la gestion publique et de développement économique, 2000,
- 2- BARIEL, Céline et Savoie, André. (2000), Comprendre et mieux gérer les individus en situation de changement organisationnel.- Montréal, Revue internationale de gestion (Sept à déc.),
- 3- BOISIVON F, DRUCKER P, prophète de l'âge des organisations, in problèmes économiques, bimensuel n° 2.894, mars, 2006
- 4- HASSANALY Parina « Notion de système d'information : Une proposition de définition», Cours de ParinaHassanaly, Système d'Information, 2010
- 5- Lindblom C-E., « The Science of MuddlingThrough», Public Administration Review, Vol.19, n° 2, 1959,
- 6- Rondeau Alain, « Transformer l'organisation : comprendre les forces qui façonnent l'organisation et le travail », gestion, vol.24, automne 1999,

III. Thèses et mémoires

- 1- ALDEBERT Bénédicte, TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION ET INNOVATION, Thèse Doctorat en science de gestion, université de Nice Sophia
- 2- LATIRI DARDOUR.Imene, « Pilotage du changement organisationnel et recherche intervention en univers hostile. D'un modèle à phases à un modèle à options, sur le cas de la joint venture SGHQ en Chine », Thèse de Doctorat, Ecole des Mines de Paris, le 4 Décembre 2006
- 3- VAN DE VEN et Poole (2006).- Pilotage du changement organisationnel et recherche: intervention en univers hostile.- Thèse,
- 4- ZIDD.Rym « Comprendre le changement organisationnel à travers les émotions » mémoire de Master en Science de Gestion Université du Québec à Montréal, 2006.

IV. Site web

- 1- <https://www.edipourtous.fr/ce-qu-est-l-edi/>
- 2- Malakoff Médéric Humanis, impact des TIC en entreprise et sur les conditions de travail
<https://humanis.com/particulier/prevoyance-dependance/impact-tic-conditions-de-travail/>

Questionnaire

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de Master 2 en science de gestion option : Management des organisations, et dont le thème porte sur « **Les technologies de l'information et de communication (TIC) et le changement organisationnel** », nous vous prions de bien vouloir répondre objectivement à notre questionnaire afin de collecter et de réunir les données nécessaires pour la réalisation de cette étude.

Le questionnaire est anonyme, nous vous assurons une totale confidentialité de vos réponses. Les données collectées feront l'objet d'un traitement statistique anonyme. Les résultats de cette étude feront par la suite l'objet d'une utilisation strictement scientifique et non publiables. Nous vous remercions d'avance pour votre coopération.

Réaliser par :
- MERZOUK Yanis

Encadré par :
Mr AMALOU Abdelhafid

I. Informations préliminaire

1. genre :

-Homme

-Femme

2. Niveau d'instruction:

-Sans instruction

- Primaire

-Secondaire

-Formation professionnelle

-Universitaire

3. la catégorie socioprofessionnelle

- agent Exécution

- agent de maîtrise

- Cadre

4. Ancienneté:

- 0 à 5 ans

- 5 à 10 ans

-10 à 15 ans

-Plus de 15 ans

II. L'information, La communication et les technologies employées par l'entreprise Soummam computer system

5. Selon vous, la circulation de l'information dans votre entreprise est-elle :

-Horizontal

-Vertical

6. Indiquez les moyens que vous utilisez pour communiquer avec vos responsables :

- Contact direct
- Ligne téléphonique
- Centre d'appel
- Courier
- E-mail
- Autres (à préciser).

.....

7. Pourquoi avez-vous choisi ce type de canal ?

- c'est le plus facile à utiliser
- c'est le plus sécurisé
- c'est le moyen unique de communication
- Autres (à préciser).

.....

8. Quels sont les réseaux informatiques habituellement utilisés par votre entreprise ?

- internet
- intranet
- extranet

III. Utilisation des TIC par l'entreprise

9. Que signifie pour vous les technologies de l'information et de la communication?

- Un stock de données ;
- Un ensemble d'outils développés ;
- Un créateur de valeur pour l'entreprise .
- Autres

16. Utilisez-vous le réseau Intranet pour le partage des informations ?

-Oui - non

17. pensez vous que l'intranet permet d'avoir une coordination entre les différents services de l'entreprise ?

-oui -non

IV. Impact des technologies de l'information et de la communication

18. Estimez-vous que les TIC ont provoqué des changements dans l'exécution de vos tâches quotidiennes ?

-Oui - Non

19. avec l'usage des TIC, les conditions de travail :

- se sont considérablement améliorées ;
- se sont peu améliorées ;
- sont toujours les mêmes ;
- se sont aggravées.

20. L'utilisation des TIC a-t-elle un impact sur la coopération entre les services et les employés :

- Très positif -Plutôt positif
- Pas d'impact -Négatif

V. L'appréciation du changement organisationnel par les employés

21. Que signifie le changement organisationnel pour vous ?

- Un moyen d'adaptation aux nouvelles exigences de l'environnement ;
- Un moyen de progression et de développement personnel ;
- Un moyen d'étouffement des connaissances déjà acquises (désapprentissage)
- Un moyen favorisant l'augmentation de la charge de travail ;
- Autres (à préciser).

.....

22. Comment percevez-vous le changement organisationnel au sein de votre entreprise ?

- Positif

- Négatif

-ni l'un ni l'autre

23. Selon vous, quels sont les facteurs qui poussent votre entreprise à opérer des changements ?

- Facteurs internes à l'entreprise (tels que l'apparition des besoins en termes de formation, d'apprentissage... etc.) ;

- Facteurs externes à l'entreprise (tels que la nécessité d'adaptation aux nouvelles aspirations, aux nouveaux goûts des clients,...etc.) ;

- Facteurs internes et externes à la fois. (Besoin en formation afin de répondre aux exigences du marché,...etc.).

24. Selon vous, quels sont les obstacles majeurs qui entravent le changement au sein de votre entreprise ?

- Manque d'information sur le processus et les objectifs du changement ;

- Problèmes d'adaptation ;

- Insuffisances en termes de formation ;

- Augmentation de la charge de travail des employés ;

- Existence des résistances au changement ;

- Insuffisances de ressources financières ;

- Autres (à préciser)

.....

VI .L'effet des TIC sur les relations sociales et la psychologie des individus

25. Comment est-ce que l'usage des TIC influent-il sur votre état mental ?

- Positivement

- Négativement

- ni l'un ni l'autre

26. Quelle est votre opinion concernant l'usage des moyens TIC dans votre entreprise?

- Il modifie les comportements du personnel ;
- C'est utile d'en faire usage;
- C'est une question de temps pour s'adapter à ces moyens;
- Cela crée une pression sur vous ;
- Cela crée un stress en vous ;
- autres.....

27. Que pensez-vous de l'impact de l'usage des TIC sur les relations sociales au sein de votre entreprise ?

- Il renforce la dynamique du groupe ;
- Il limite le contact humain ;
- Il provoque le phénomène de la déshumanisation (C à d. remplacement de l'homme par la machine).

VII Les résistances au changement

28. votre entreprise a-t-elle subit des changements ?

- oui -non

29. Si oui, en quoi consistent ces changements ?

.....

30. par quel moyen êtes-vous informés des changements opérés au sein de votre entreprise ?

- Réunions
- Affichages
- Dépliants et plaquettes
- Documentations
- Email

31. Quelle était votre attitude vis-à-vis de ce changement ?

- Favorable - Défavorable - Neutre
(Justifiez).....

32. Votre entreprise a-t-elle connu des résistances au changement ?

-Oui

- Non

33. Si oui, quelles sont les formes de ces résistances ?

.....

34. Pensez-vous que les changements opérés par votre entreprise répondent à :

- Vos besoins personnels ;

- Aux besoins de l'entreprise ;

- Les deux ;

- Aucun des deux.

Table des matières

Remerciement

Liste d'abréviations

Introduction générale.....01

Chapitre 01 Généralité sur les technologies de l'information et de communication.....04

Section 01 : TIC, définition et caractéristique04

1.1 Historique des TIC.....04

1.2 Définition des concepts liés aux technologies de l'information et de la communication...06

1.2.2 L'information.....06

1.2.3 La communication06

1.2.4 Le système d'information07

1.2.5 Les technologies d'information et de la communication.....07

1.3 Les caractéristiques des TIC.....08

Section 02 : Typologies des technologies d'information et de communication.....10

2.1 Les Technologies de communication10

2.1.1 Le téléphone10

2.1.2 Les réseaux11

2.2 Les outils de la gestion des données.....14

2.2.1 Les bases de données.....14

2.2.2 Echange de Données Informatisées (EDI).....16

2.2.3 La Gestion de la relation client.....16

2.3 Intégration matérielle.....17

2.3.1 Le groupware.....	17
2.3.2 Entreprise Ressource Planning (ERP).....	18
2.3.3 Le workflow.....	19
Section 03 : Rôle des TIC au sein de l'entreprise.....	20
3.1 Le rôle des TIC.....	20
3.2 Les avantage et inconvénients des TIC dans l'entreprise.....	21
3.2.1 Les avantage.....	21
3.2.2 Les Inconvénients	22
3.3. Préconisations pour réussir l'intégration des TIC	23
Chapitre 02 le changement organisationnel aperçus théoriques	25
Section 01 : Notion générales sur le changement organisationnel	25
1.1 Définitions.....	25
1.1.1 Définition du changement	25
1.1.2 Définition de l'organisation.....	25
1.1.3 Définition du changement organisationnel	26
1.2 Les facteurs déclencheurs du changement organisationnel	26
1.2.1 Les facteurs externes	27
1.2.2 Les facteurs internes.....	27
1.3 Typologie du changement organisationnel	28
1.3.1. Le changement volontaire	28
1.3.2. Le changement imposé	28
1.3.3 Le changement brutal	29

1.3.4 Le changement incrémental	29
1.3.4 Le changement planifié ou spontané	30
1.4 Les acteurs du changement organisationnel	30
1.4.1 Les collaborateurs.....	30
1.4.2 Les managers	30
1.4.3 Les acteurs sociaux.....	30
Section 02 : La conduite du changement et la résistance.....	31
2.1 Modèles de conduite du changement.....	31
2.1.1 Le modèle de Kurt Lewin.....	31
2.1.2 Le model de Collerette	32
2.2 La résistance au changement.....	34
2.2.1. Définition de la résistance au changement.....	34
2.2.2 Typologie de la résistance au changement.....	35
2.2.3 Les forme de résistance au changement.....	36
Section 03 : L'impact des TIC sur le changement organisationnel	37
Chapitre 03 (cas pratique) l'impact des TIC sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System	42
Section 01 : présentation de l'entreprise d'accueil	42
1.1 Historique de SCS	42
1.2 La structure organisationnelles de l'entreprise SCS	43
1.3 Les activités de l'entreprise SCS	45
1.4 La différente direction et show-room	45
1.5 Challenges de l'entreprise SCS.....	46

1.6. Objectifs et aspirations.....	47
Section 02 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique	48
2.1 Démarche méthodologique.....	48
2.2 Caractéristiques de l'enquête.....	48
2.3 Les attributs de l'enquête	48
Section 03 : présentation, analyse et interprétation des données.....	49
3.1 Information préliminaires	49
3.2. L'information, La communication et les technologies employées par l'entreprise Soummam computer system.....	53
3.3 Utilisation des TIC par l'entreprise.....	56
3.4 Impact des technologies de l'information et de la communication.....	65
3.5 L'appréciation du changement organisationnel par les employés	68
3.6 L'effet des TIC sur les relations sociales et la psychologie des individus.....	72
3.7 Le changement et la résistance au changement.....	75
Conclusion générale.....	81
Bibliographie	
Annexes	

Résumé

Les technologies de l'information et de la communication sont devenues aujourd'hui un nouveau vecteur de plus en plus important de la croissance économique et un outil majeur pour la construction de la compétitivité et la survie des entreprises. Les TIC rassemblent l'ensemble des nouvelles ressources et outils de communication nécessaires pour l'échange et le partage des informations entre les membres de l'entreprise, afin d'améliorer les conditions d'exécution des tâches de l'entreprise.

Notre travail de recherche est censé montrer l'impact des technologies de l'information et de la communication sur le changement organisationnel au sein de l'entreprise Soummam Computer System.

Après l'analyse et l'interprétation des résultats de la recherche, on déduit l'existence d'une influence des TIC sur les différentes structures de l'entreprise, cette dernière est sensés accompagner ce processus de changement afin d'limiter les différents forme de résistance.

Mots clés : les technologies de l'information et de la communication, le changement organisationnel, entreprise Soummam Computer System .

ملخص

تكنولوجيا المعلومات والاتصال من بين أحدث الوسائل المستعملة في تخزين و معالجة المعلومات و عرضها لمختلف أعضاء المنظمة، وتعد عنصر ضروري وهام لأي تغيير في بيئة تسودها المنافسة الشديدة، ما يحتم على المنظمات أن تكن في تغيير مستمر نحو الأحسن، وأن لا يقتصر التغيير على مستوى المواقف والأفكار ومعتقدات الأفراد بل لابد من أن تمتد إلى التغيير المادي المتمثل في إدخال الوسائل والتكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال في معظم مجالات المنظمة . يسعى بحثنا على دراسة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التغيير التنظيمي داخل مؤسسة صومام كمبيوتر سيستم .

بعد تحليل نتائج بحثنا داخل المؤسسة، استنتجنا وجود تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف هياكل المؤسسة، حيث أن هذه الأخيرة مطالبة بمواكبة التغيرات للتقليل من كل أشكال مقاومة التغيير.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التغيير، التغيير التنظيمي، شركة صومام كمبيوتر سيستم

Introduction générale

Chapitre 01 : Généralités sur les technologies de l'information et de communication

Chapitre 02 : Aperçu théorique sur le changement organisationnel

**Chapitre 03 : L'impact des TIC sur le
changement organisationnel au sein
de l'entreprise**

Soummam Computer System

Conclusion générale

Bibliographie

Liste des tableaux et figures

Annexes