



**UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA BEJAÏA
FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DÉPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES
MÉMOIRE DE FIN DE CYCLE**

**En vue de l'obtention du diplôme de master en
Psychologie du travail, des organisations et GRH**

Thème :

**L'impact des nouvelles technologies de
l'information et de communication
sur la performance des salariés**

Réalisé par :

M. YESSAD Said

encadré par :

M.LABOUDI Fatih

Année universitaire 2019/2020

Remerciements

*En premier lieu, je remercie
Dieu, le tout puissant qui m'a permis d'achever ce travail.
Je tiens à remercier aussi :
En particulier mon Encadreur m. fatih Laboudi pour ses
Conseils.*

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail :

A mes chers parents ;

Mes frères ;

Les femmes des me frères et leurs enfants ;

Mes amis qui sont loin ou près ;

A mes camarades de la section psychologie du travail et des organisations.

Sommaire

- Liste des abréviations

- Introduction

La partie théorique

CHAPITRE I : cadre méthodologique de la recherche

Préambule

1. Raisons choix du thème	12
2. Objectifs de recherche	12
3. Problématique	13
4. Les Hypothèses de Travail	17
5. Définition des concepts clés	18
6. Méthode et techniques de recherches	20
7. L'échantillonnage.....	22
8. Pré-enquête	22
9. Les études antérieures	22

Chapitre II: Les NTIC

1. Les NTIC : définitions.....	28
2. Historique des NTIC	30
3. Les caractéristiques des NTIC	32
4. Les composantes des NTIC	33
5. La Nature des (NTIC).....	36
6. Rôles, avantages et inconvénients des NTIC dans l'entreprise	37

Chapitre III : la performance des salaires

1. La définition de la performance	42
2. Types de performance	43
3. Les composants de la performance	44
4. Les indicateurs de la performance.....	48
5. Définition de la mesure de la performance.....	48
6. Les indicateurs de mesure de la gestion de la performance en fonction de la RH.....	49
7. Pourquoi mesure-t-on la performance.....	49
8. Les relations entre la motivation, la satisfaction et la performance individuelle :.....	51

Partie pratique

Chapitre IV: l'analyse des études antérieures

1. l'analyse des études antérieures	56
---	----

Conclusion

Liste Bibliographie

Liste des abréviations

TIC : technologie de l'information et de communication

NTIC : nouvelles technologie de l'information et de communication

EPB : Entreprise Portuaire Bejaia

BMT : Bejaia Méditerranéen Terminal

Introduction

Introduction :

L'évolution technologique de ces dernières années a conduit les sociétés modernes à adopter de nouvelles habitudes face au travail.

Les employeurs cherchent la perfection dans leur domaine et ceci dans le souci d'augmenter la productivité. Ils exigent de leurs employés des connaissances plus accrues. L'outil informatique, faisant partie du quotidien de tout travailleur devient de ce fait, le compagnon idéal de l'homme dans le monde du travail tout en lui facilitant certaines tâches qui jadis paraissaient comme des corvées.

Grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication

(NTIC) les liens entre les entreprises deviennent de plus en plus étroits et les métiers se transforment, ainsi le monde du travail devient plus petit grâce aux rapprochements issus des NTIC.

Dans un contexte compétitif inconstant entre entreprises, ses dernières sont perpétuellement à la recherche d'un aboutissement, qui leurs permettent de certifier leurs survie. L'un des instruments qui leurs favorise l'atteinte de cet objectif consiste dans l'accélération de la motivation de leurs employés pour les pousser à développer et améliorer leurs performance.

En gestion des ressources humaines, la performance occupe une place considérable. L'entreprise doit élaborer avec ses salariés un groupe performant, indépendant, capable de persisté et de manager elle-même son propre avenir. Et pour arriver à cet objectif, les chefs d'entreprises doivent recourir aux différents moyens pouvant contribuer à l'atteinte de cette performance, notamment, les technologies de l'information et la communication.

Aujourd'hui, on assiste à un bouleversement des concepts portée par ces nouvelles technologies, elles affectent sérieusement le monde du travail.

Ses dernières revêtent une importance primordiale au sein de la société et de ce fait, doivent être considérées comme un secteur stratégique contribuant dans une large mesure au développement économique et social. En effet, l'échange et le partage permanent de l'information au sein de l'entreprise étendue s'appuie sur toute la nouveauté des technologies de l'information et de la communication. Cela met en évidence l'amélioration des conditions de sécurisation de l'information au niveau de son transfert, son accès, son usage et sa dispersion.

En fin, l'approbation des NTIC comme un élément de base dans le savoir-faire de la gestion des ressources humaines, est une préoccupation primordiale pour toute les institutions désirant rendre leurs organisation et leurs gestion plus cohérent et plus performante, ainsi de s'adapter aux changements que connait l'environnement et aussi atteindre les objectifs stratégiques.

Dans cet ordre d'idées, notre présente étude s'articulera autour des NTIC et leurs impact sur la performance des salaries.

Pour ce faire, notre mémoire est scindé en deux parties :

La partie théorique ; qui contient trois chapitres :

- **Le premier chapitre** illustre le cadre méthodologique.
- **Le deuxième chapitre** représente les généralités sur les NTIC.
- **Le troisième chapitre** représente les généralités sur la performance
Des salaries.

Et la deuxième partie est la partie pratique : qui comporte un chapitre

Présentés comme suit :

- **Le premier chapitre** : il analyse les études antérieures et on a terminé par une conclusion.

Partie théorique

Chapitre I

Cadre méthodologique

Préambule

On commence notre travail par le premier chapitre de notre recherche, qui est le cadre méthodologique de la recherche, qui consiste à évoquer les raisons du choix de thème, après la problématique, les hypothèses de la recherche, les définitions des concepts clés. Les méthodes utilisées et enfin les études antérieures.

1. Raisons choix du thème

Toute recherche scientifique doit avoir une raison bien précise, sachant qu'il n'existe pas un thème plus important qu'un autre en psychologie.

Notre intérêt pour ce sujet de recherche a été suscité par le fait que la majorité des précédents travaux sur l'impact des NTIC se focalisent essentiellement sur la performance de l'entreprise, alors que la perspective proposée par ces derniers tend plus à aller vers le composant essentiel de l'entreprise qui est le salarié.

2. Objectifs de recherche

Chaque étude accomplie a pour but d'atteindre un ou plusieurs objectifs qui se différencient selon la nature du sujet de recherche.

Par conséquent, notre présente recherche a pour objectif de :

- Découvrir l'importance de l'impact qui relie les NTIC et le développement des performances ;
- Vérifier si les NTIC permettent à l'entreprise de mettre en œuvre des stratégies ayant pour but l'amélioration de leurs performances ;
- Observer si les salariés trouvent des difficultés dans leur travail après avoir bénéficié des NTIC.

3. Problématique :

Dans ces dernières années à cause des concurrences fortement élargies le monde de l'entreprise a connu une évolution considérable dans tous les domaines, et ceci s'est intensifié avec l'essor de ce qu'on appelle les « Nouvelles technologies de l'information et de la communication ». Celles-ci ce définis comme l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatiques et de la télécommunication. Et le développement de ces derniers ainsi que l'émergence de la nouvelle économie ont considérablement modifié les modèles économiques connus. Le monde est devenu global et la concurrence de plus en plus forte. (CADIAT Anne-Christine, DE MOERLOOSE Chantal, 2000, p 4).

Les NTIC ont un impact considérable sur tous les angles de l'activité de l'entreprise et elle apparaissent comme l'une des principales variables du développement, ainsi elle sont devenues indispensables pour une gestion efficace des ressources humaines , faire face à la concurrence, établir des stratégies marketing, accompagner les processus de production, etc. donc l'information et la communication sont devenues dans les entreprise modernes l'alpha et l'Omega de la performance économique, et jouent un rôle important dans le développement des entreprises et la création de richesses ne peut alors mise en cause.

A cet effet, l'organisation, les structures et le travail quotidien du personnel sont progressivement imprégnés par la diffusion des technologies de l'information et de la communication. Du coup, l'entreprise vit aujourd'hui une vraie révolution dans le but de faire vite, d'innover, de s'adapter et de fournir des services. (HENRIENT Bruno, IMBERT Maurice, 2002, P02.)

En Algérie, l'utilisation des NTIC se développe très vite, du fait de l'entrée de notre pays dans le processus de mondialisation, et surtout l'évolution continue et

rapide des technologies de l'informatique, de l'électronique et de télécommunication. La quasi-totalité des entreprises des pays développés, sont connectées à l'Internet par où sont déversés chaque jour des milliards d'informations. Donc l'enjeu des entreprises Algériennes face à cette révolution des NTIC, consiste donc, à suivre leur évolution et acquérir de nouvelles compétences afin d'assurer l'amélioration de ses services et produits et de ce fait en visant une meilleure performance de ses salariés.

En effet, les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettent un meilleur accès à l'information pour l'ensemble du personnel de l'entreprise et facilite le partage pour une plus grande performance de l'organisation. Elles rendent l'information accessible aux salariés, réduisent les coûts de transmission de la connaissance, de la communication et décentralisent la décision.

Bien que les NTIC comportent des avantages par rapport à l'organisation du travail, ces dernières engendrent aussi des problèmes qui se traduisent par le renforcement du contrôle de l'activité des salariés. A cet effet, ils 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, une augmentation du rythme par exemple (l'intensité du travail). Cependant, les NTIC peuvent être une source de stress pour les salariés, ces derniers sont dépendants des outils qu'ils utilisent mais sont également prisonniers car il existe des incidents techniques liés aux NTIC à l'image des coupures de réseaux, des pannes logicielles...sans oublier le brouillage entre la sphère du travail et la sphère de la vie privée.

L'introduction des NTIC affecte les différents niveaux de performance où l'individu se retrouve au cœur de ces trois niveaux d'impacts (niveau de l'entreprise, niveau d'unité et niveau individuel). En effet, ce dernier est au centre du succès du projet technologique d'une organisation. Cette vision se

situé au niveau interne et s'inscrit dans la lignée des théoriciens de l'organisation pour lesquels la performance passe par des facteurs internes notamment la création de bonnes conditions de travail et un climat social favorable. Pour favoriser ces deux facteurs, toute entreprise entamant un projet d'innovation technologique doit se soucier des inégalités associées à l'usage des NTIC et qui peuvent affecter directement l'intérêt de ses employés pour leur travail, leur motivation et leur performance. (PERETTI Jean-Maurice et CERDIN Jean-Luc, 2005, P125).

La question de la performance des salariés est une préoccupation fondamentale de tous les acteurs de l'entreprise aujourd'hui. Elle est perçue, aussi bien du côté des dirigeants d'entreprises que du côté des salariés, comme le facteur essentiel contribuant à la performance économique de l'entreprise.

Alors qu'à l'ère de l'organisation Taylorienne, on n'exigeait du salarié que sa force de travail, on exige de lui aujourd'hui une implication directe, intellectuelle et psychologique. Dans son travail. Ceci se traduit au niveau des ressources humaines par des interrogations autour des notions de motivation, d'autonomie et de responsabilisation. La performance des salariés passe alors par une redéfinition individuelle et collective des règles régulant les rapports entre les salariés et l'entreprise. Pour M. Lebas, La clé de la performance humaine se trouve non seulement dans les résultats passés, mais plus en amont, dans les capacités d'action des salariés, c'est à- dire, dans leur capacité à mettre en œuvre leur sens de l'initiative pour faire face aux aléas du travail. La performance humaine est alors définie comme une question de potentiel de réalisation. Par conséquent, la performance est un concept qui a trait au futur et non au passé. (M.LEBAS, 1998, P62).

La performance est souvent ramenée à la notion d'efficacité, de compétition, de réussite, sans que pour autant nous puissions la cerner de façon précise dans le milieu professionnel.

La performance est enfin une notion très contextuelle : ce qui constitue une performance dans un contexte précis pourra être une contre-performance dans un autre. Un salarié pourra être un excellent compétiteur commercial doté d'une très belle énergie mais n'avoir aucun esprit d'équipe et être très polluant pour son entourage. Il sera générateur de chiffre d'affaire pour l'organisation mais pourra nuire à la motivation de ses collaborateurs et de ce fait engendrer le départ d'éléments très brillants.

Un autre contexte, une autre fonction valoriseront en revanche une belle flexibilité relationnelle, une empathie, une diplomatie ...

L'utilité qu'on doit ressortir de cette enquête est que ces nouvelles pratiques professionnelles suscitées par l'utilisation des NTIC incitent d'une manière ou d'une autre son utilisateur à fournir plus d'effort et chercher par tout un moyen pour rendre ces NTIC profitables en sa faveur et par conséquent l'enrichissement de son savoir et savoir-faire, et cela démontre bien évidemment un certain impact des NTIC sur la performance des salariés.

Comme le suppose toute recherche, quelques questions sont impératives afin de bien cerner notre sujet de recherche, et en guise de questionnement, on avance ceci :

Les NTIC ont-elles un impact sur la performance des salariés ?

De cette question principale, on pourra soustraire les questionnements suivants :

Les TIC ont –elles un rôle stratégique sur la performance des salariés ?

Quelles sont les répercussions des usages des NTIC sur les salariés ?

Telles sont les questions qui nous guideront dans la réalisation de notre travail.

4. Les Hypothèses de Travail

Afin de répondre aux questions posées, la première chose à faire est d'émettre des énoncés sous forme d'hypothèses. Elles sont formulées afin de vérifier la conformité de la prédiction avec la réalité.

« Une hypothèse est une proposition qui anticipe une relation entre deux termes qui, selon les cas, peuvent être des concepts, ou des phénomènes. Une hypothèse provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée ». (Quivy Raymond, 1998, p129.)

D'après notre pré-enquête nous avons pu déduire quelques indicateurs portant des éléments de réponse à notre problématique. Ces derniers, ont contribué à la formulation de trois hypothèses à savoir :

L'Hypothèse Générale:

L'adoption des nouvelles technologies de l'information et de la communication affecte positivement la productivité des salariés et donc sa performance.

De cette hypothèse principale on dégage les deux hypothèses secondaires suivantes:

La Première Hypothèse:

La performance des salariés est déterminée étroitement par le maniement des NTIC.

La Deuxième Hypothèse :

Les NTIC affectent positivement la logique du travail des salariés.

5. Définition des concepts clés :

La définition conceptuelle permet de mieux cerner le sens des concepts utilisés dans un travail de recherche « *un concept n'est pas seulement une aide pour percevoir mais aussi une façon de concevoir* ». (GRAWITZ Madeleine, 2000, P15).

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

- Les nouvelles technologies de l'information et de la communication :

Les NTIC sont définies comme « l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatiques ou de télécommunication ». (GRAWITZ Madeline, 2000, p 15).

Elles sont définies comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication. (BRUNO Henriet et MAURICE Imbert, 2002, p 02).

- Technologie :

C'est « la combinaison de ressources, de connaissances et de techniques qui permet à une organisation de créer un produit ou un service. La concurrence entre la structure et la technologie est un élément majeur de succès de l'organisation ». (SAADOUNE Melissa , p 156).

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

- **L'information :**

L'information se définit comme « toute communication ou représentation d'une connaissance (ensemble de données, opinion, faits) transmise par n'importe quel média textuel, numérique, graphique, narratif, sonore, cartographique ou audiovisuel ». (BAUMARD Philippe, BENVENUTI Jean-André, 1998, p 134.)

L'information se définit aussi comme « le système nerveux de toute organisation. Sans elle, il est difficile de réussir quoi que ce soit. Le coût de sa manipulation et de son traitement est particulièrement important ». (SCOTT Michael, MORTON, p 10).

- **La communication :**

Selon Durkheim, « la communication est comme une interaction au sein d'un réseau où s'échangent et se partagent des représentations collectives ». (LETHIELLEUX Laetitia, 2011, p 91).

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

(<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm>. Consulté le 20 avril 2020)

- **L'usage des NTIC :**

C'est l'utilisation des NTIC pour l'enseignement et la conduite de la classe, dans une posture didactique ou pédagogique pour l'enseignant et pour l'apprenant.

«Moments de vie pédagogique associés aux conditions nécessaires à leur réalisation ».(<http://bamans.e-monsite.com/pages/communication/technologies-de-l-information-et-de-lacommunication.html> consulté le 25/08/2020 à 12H).

- Performance :

La performance est une notion qui peut revêtir une part d'ambiguïté nourrie par l'évolution de son sens depuis le 19ème siècle, et par des acceptions actuelles différentes entre le Français et l'Anglais. Elle peut ainsi désigner un résultat, un jugement quant à ce résultat (succès ou échec), ou bien l'action y conduisant. En anglais, la performance « contient à la fois l'action, son résultat et éventuellement son exceptionnel succès » (Bourguignon, 1995)

- L'entreprise :

L'entreprise est une organisation qui rassemble des hommes et des moyens financiers, technologique, matériels...etc., en vue de produire des biens ou des services destinés à la vente. (Bussenault Chantal et Pretet Martine p13).

6. Méthode et techniques de recherches :

Chaque recherche sociologique exige d'utiliser une méthode adéquate qui détermine les techniques auxquelles le chercheur doit se référer afin de collecter des données sur le terrain. Dans notre étude, afin d'établir l'objectif et arriver aux résultats finaux de notre projet de recherche, on a suivi des étapes méthodologiques qui correspondent à la nature de notre sujet.

6.1- Méthode de recherche :

L'utilisation de la méthode est indispensable dans chaque recherche scientifique, il s'agit de la démarche concrète qui est mise en œuvre afin de rassembler puis

d'analyser le matériau empirique (questionnaire) sur lequel se base notre mémoire. La méthode se définit comme « l'ensemble des procédures et des démarches précises adoptées pour arriver à un résultat. En science, la méthode est primordiale, et les procédés utilisés lors d'une recherche en déterminent les résultats ». (ANGERS Maurice, 1999, p 09).

C'est pour cela que nous avons opté pour la méthode quantitative qui vise à analyser, comprendre et expliquer les fondements du phénomène étudié. Cette méthode se fait à travers l'analyse statistique descriptive qui requiert des mesures quantitatives qui peuvent être quantifiées, et qui consistent principalement en la réalisation des techniques complémentaires telles que le questionnaire.

Donc, pour réaliser notre étude de terrain, la méthode quantitative est la méthode la plus adéquate pour notre thème de recherche, et qui se définit comme : « les méthodes quantitatives visent, d'abord à mesurer le phénomène à étudier. Les mesures peuvent être ordinales du genre plus grand ou plus petit ». (ANGERS Maurice, Op cite, p 09).

6.2- Le questionnaire :

Le questionnaire est défini comme suite : « technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées » (Javeau Claude, l'enquête par questionnaire, 1999, p29).

Nous avons opté pour cette technique, afin de vérifier les hypothèses qu'on a formulé, et ce pour pouvoir enquêter auprès des salariés

Notre questionnaire est réparti sur trois (03) axes :

- Le premier axe : contient des questions relatives aux données personnelles.

- Le second axe : contient des questions relatives aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.
- Le troisième axe : contient des questions relatives à la performance des salariés.

7. L'échantillonnage :

Les stages étant tous annulés pour des raisons sanitaires exceptionnelles du a la pandémie mondiale du COVID-19 nous n'avons pas pu accéder au site de l'entreprise.

8. Pré-enquête :

En vue de découvrir notre terrain, ainsi de choisir les aspects qui vont être pris en considération dans notre recherche, nous n'avons pas pu réaliser une pré-enquête qui aurait pu nous donner une idée générale sur notre terrain d'étude. et cela a causé la pandémie de COVID-19 et par conséquent l'annulation de tous les stages.

9. Les études antérieures :

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

-Mansour Mohamed et Mendi Souhila en 2014 auteurs d'un mémoire, pour l'obtention du diplôme master en sociologie de travail et des ressources

humaines à l'université ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA, dont le thème se porte sur les technologies de l'information et de communication et leurs impact sur la performance des salariés de BMT (Bejaia Méditerranéen Terminal)

L'objectif de cette étude vise à démontrer Découvrir l'importance de l'impact qui relie les TIC et le développement des performances et Montrer la réalité des TIC au sein d'une entreprise et son évolution.

La méthode utilisée s'inscrit dans une recherche qualitative basée sur la technique des entretiens semi-directifs.

L'échantillon utilisé est de 29 responsables de l'entreprise BMT dont ils ont réussi à faire 10 entretiens.

Le résultat de cette étude A travers ce qu'ils ont collecté, et les résultats de l'enquête sur le terrain ; ils sont arrivés à la réalité, que la performance des salariés est déterminée par le maniement des TIC.

-L'étude de **MEBARKI Farid** Pour l'obtention de diplôme de magister En sciences de gestion, Option : Gestion des entreprises, à la faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales de l'université de Bejaia.L'étude est intitulée : « Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le développement des compétences des cadres ».Cas d'EPB, Sonatrach, Cevital et Ifri de Bejaia.

L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon de 40 cadres répartis entre les quatre entreprises citées.

L'objectif principal de la recherche étant d'apporter des éléments de réponses quant à un problème spécifique, pauvre en données empiriques, concernant l'utilisation des TIC dans les entreprises de la wilaya de Bejaia (plus exactement EPB, Sonatrach, Cevital et SARL Ibrahim et fils), celui du rôle de ces dernières

(TIC) dans la construction et le développement des savoirs, savoir-faire, voir des compétences et dans la valorisation des ressources humaines.

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

A cet effet, la recherche a mis en exergue l'importance des TIC dans le développement des compétences des cadres au niveau des quatre entreprises de l'enquête à savoir : l'EPB, Sonatrach, Cevital et Ifri, dont les TIC prennent de plus en plus une place privilégiée dans la politique générale de l'entreprise.

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

-l'étude **Abdelkader Rachedi en 2006** pour un grade de magister en science économique a l'université de SAIDA (Algérie).

Le chercheur a mené une étude sur « l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur l'entreprise » au sein de la société SONALGAZ de la wilaya de SAIDA auprès d'un échantillon d'étude constitué de 77 cadres (toute catégorie confondues). Son objectif principal est de montrer que ces technologies d'information et de communication apportent des nouveautés au sein de l'entreprise algérienne.

D'après lui les entreprises algériennes d'aujourd'hui sont à la recherche des idées nouvelles qui permettent d'atteindre la performance et l'efficacité dans le

développement des technologies d'information et de communication a modifié la vitesse des échanges commerciaux et imposant à l'entreprise algérienne actuelle un autre rythme de travail et de réaction. Elles sont considérées comme une nouvelle culture de partage d'information, de communication et de coordination des activités.

L'entreprise améliore considérablement sa productivité par la dérégulation des temps, l'évaluation des comportements des individus, la réduction de l'espace et l'externalisation des activités en dehors des frontières habituelles de l'entreprise. ([http://www.mémoireonline.com/l'impact des TIC sur l'entreprise.html](http://www.mémoireonline.com/l'impact%20des%20TIC%20sur%20l'entreprise.html)).

-L'étude est celle de **Ghynel Ngassi Ngakegnien 2010**, intitulée

« *L'impact des NTIC sur le tissu productif des biens et services au Maroc* ».

Dans la catégorie : économie et finance pour un grade d'ingénieur d'état en statistique et économie. C'est dans l'objectif de mettre en évidence l'impact de ce secteur et son importance dans le développement économique et social du Maroc, que son travail est réalisé. Cela est fait selon un échantillon de 500 entreprises dans différents domaines. Il a conclu, d'après le terrain, que la capacité qu'occupe le Maroc dans le secteur des technologies de l'information pourrait contribuer largement à l'amélioration de certains indicateurs du pays et surtout l'indice du développement humain. Elles permettent de promouvoir les affaires et d'améliorer les conditions de vie des citoyens. Il est possible avec l'essor de la téléphonie mobile et de l'internet qui ont marqué un changement notable au niveau des entreprises : des méthodes d'enseignements, des moyens d'échange d'information au Maroc.

(<http://www.memoireonline.com/10/10/4051/Impact-des-TIC-productif-biens-srvices.html>)

Synthèse :

Dans ce premier chapitre on a commencé notre étude sur le thème de l'impact des nouvelles technologies de l'information et de communication sur la performance des salariés. On a parlé des démarches et les objectifs à atteindre, les outils utilisés et posé les questions pour qu'à la fin les vérifiées.

Chapitre II

Les NTIC

Préambule :

Depuis quelques années, les modes de communication ont évolué avec la technologie et tout en gardant ses racines, la communication s'est vue offerte des canaux d'échanges des plus privilégiés notamment avec les NTIC qui ont révolutionnées complètement les techniques communicationnelles.

1. Les NTIC : définitions

Pour appréhender la définition des NTIC, il est nécessaire de définir quelques concepts composant l'abréviation de cette notion :

La lettre **N** : représente la notion nouvelle, qui désigne la plupart du temps, les technologies récentes. Cette lettre a été une source de débats entre les différents auteurs, concernant le sens de la nouveauté. Pour certains, la technologie nouvelle n'est pas le fait d'avoir une technologie qui s'est diffusée depuis quelque années, puisque la plupart des technologies sont intégrées depuis des années.

Le **T** : cette lettre peut désigner les mots techniques ou technologie, dont la différence entre les deux est que les technologies sont l'ensemble des techniques. Ces dernières sont définies comme l'ensemble de procédés utilisés pour la réalisation des opérations servant dans un premier temps à la fabrication des produits ou services.

Le **I** : c'est -à-dire l'information, elle est essentielle dans le processus de prise de décision ainsi, son traitement, son partage et sa diffusion avec un maillage de techniques constitue un véritable atout pour l'entreprise.

Le **C** : la communication, ses enjeux dans l'entreprise sont doubles, elle sert d'un côté à l'amélioration et le succès des différents projets de recherche, et d'un autre côté, répondre aux besoins quotidiens de l'entreprise sous une adaptation de son fonctionnement et de la modalité de son déploiement.

Toutefois, le consensus sur une définition exhaustive des NTIC est loin d'être à l'ordre du jour, vu leurs hétérogénéités et leurs complexités. La définition internationale qui retient comme champ des NTIC les activités économiques contribuant à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par les moyens électroniques.

D'autres définitions comme celle d'HERBERT SIMON (prix Nobel des sciences économiques 1978) et qui paraît la plus penchée sur les caractéristiques des NTIC aident à rendre : « Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans des mémoires électroniques... » (Pateyron E et Salmon R, 1996, p 61)

Ainsi, les nouvelles technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leur traitement. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication.

Les NTIC se voient dans un autre segment comme des progrès qualitatifs et quantitatifs réalisés dans le traitement de l'information (matériels, logiciels, l'internet). Ces usages nouveaux représentent un changement de culture dont les outils restent à développer (Poillot-Peruzzetto S, 1998, P 5)

Toutes ces technologies tournent autour du réseau Internet, ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations.

On confond souvent les termes « *Internet* » et « *Nouvelles technologies de l'information et de la communication* ». Mais les deux concepts ne sont pas interchangeables. L'internet constitue lui-même l'une des facettes des NTIC.

Les NTIC sont un terme générique qui désigne toutes les applications et les technologies nées de la convergence de l'informatique, des télécommunications et l'audiovisuel.

2. Historique des NTIC :

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion entre (1930-1950) est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports (LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, 2010, p 234.)

A partir des années 1950, l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes entreprises, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs, et enfin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information (KLEIN Tristan et RATIER Daniel, 2012, p 18.)

Le développement des TIC est intervenu dans l'entreprise, par vagues successives depuis la fin des années 1970. A cette époque, l'ordinateur trouve peu à peu sa place dans l'entreprise et y rentre à tous les niveaux hiérarchiques.

Jusqu'à la fin des années 1970, les salariés travaillaient sur des terminaux qui étaient reliés à une machine centrale, dont ils utilisaient une partie des ressources. Parfois, un réseau interne était mis en place, auquel il permettait à tous les terminaux (ordinateurs) branchés au dispositif principal, de communiquer entre eux.

A cette époque, le fonctionnement des réseaux informatiques répondait encore au paradigme de l'entreprise, sur lequel le droit du travail s'est fondé. Pour SUPIOT Alain, cette époque correspondait à une organisation pyramidale fermée sur elle-même dont la base était formée par une collectivité stable au statut homogène.

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

L’ordinateur personnel ne sera massivement diffusé en entreprise que dans la décennie suivante (1990), son attractivité se trouvant renforcée par des Systèmes d’exploitation simples et ergonomiques associés à des microprocesseurs puissants et peu coûteux. Il sera attribué en priorité aux salariés qualifiés, cadres ingénieurs. Les besoins d’échange et de regroupement de l’information ainsi que de travail collaboratif rendent alors nécessaire le développement d’une informatique en réseau, qui passe dans ses débuts, par les réseaux locaux internes à l’entreprise.

Dès le milieu des années 1990 à nos jours (l’ère de l’internet de l’intégration), au fur et à mesure l’internet s’est imposé comme un environnement de communication au plan mondial, les entreprises ont commencé à utiliser les protocoles de communication pour relier leurs réseaux hétérogènes.

L’infrastructure technologique qui en a résulté relie les ordinateurs de marques et de types différents ainsi que des petits réseaux pour créer un réseau à l’échelle de l’entreprise qui facilite la circulation de l’information en interne services web et l’externalisation auprès des prestataires externes qui peuvent fournir infrastructure mutualisée et en assurer le fonctionnement (KLEIN Tristan et RATIER Daniel, Op cite, p 19.)

Tableau N°1.1.L’évolution des TIC

Phases- années	1970	1980	1990	2000
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l’organisation	Communication	Interaction et individualisation
Innovation	Ordinateurs et robots, machines	Ordinateurs Personnels	Internet (Web 1.0)	Web 2.0

Caractéristiques	Accroissement du capital physique	Généralisation des outils bureautiques Digitalisation et transformation des processus d'affaires	Globalisation du réseau informatique Standardisation des interfaces utilisées	Connectivité des personnes et des objets Individualisation et portabilité Ubiquité
Impact économique	Gains de Productivité	Gains de productivité Réduction des coûts de transactions internes	Gains de productivité Réduction des coûts de transactions internes et externes Transformation de la chaîne de valeur	Gains de productivité Réduction des coûts de transaction internes et externes Transformation de la chaîne de valeur Augmentation des bénéfices Informationnels

Source: Aubert B. et al, octobre 2010, p. 7.

3. Les caractéristiques des NTIC :

D'après Reix.R, les caractéristiques des nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent être résumées en quatre points : La compression du temps, la compression de l'espace, la réduction des espaces de stockage de l'information. (Reix.R, 2002, p.81).

3.1. La compression du temps

Les technologies de l'information procèdent au traitement des informations à l'aide des opérations variées, afin de les rendre plus pertinentes, d'où l'automatisation de ces opérations pour réaliser des performances en termes de vitesses sans communes mesure avec celle des traitements d'opérations effectuée manuellement. La capacité des ordinateurs à traiter des millions d'informations par seconde confère à l'entreprise des avantages très intéressants notamment une très grande diminution du temps de traitement des informations, ce qui se traduit par des gains de productivité et la possibilité d'accomplir certaines tâches irréalisables manuellement.

3.2. La compression de l'espace géographique

Les technologies de l'information et de la communication ont réalisé des progrès importants. Elles ont permis d'éliminer les barrières et les frontières entre les pays.

De ce fait elles permettent aux entreprises délocalisées de rester fortement coordonnées avec les autres activités de la firme grâce à leurs capacités impressionnantes de transmettre instantanément d'importants volumes de données entre deux(ou plusieurs) points très éloignés du globe.

3.3. Réduction des espaces de stockage de l'information

Les technologies magnétiques (disques et bandes) et optiques (CD-Rom) permettent le stockage d'un volume important de données dans des conditions d'encombrement très réduit, il s'agit d'un progrès considérable par rapport aux formes de stockages classiques (archives, papiers).

3.4. Flexibilité d'usage

Les nouvelles technologies de l'information disposent d'un très large potentiel d'utilisation et permettent la restitution des informations sous différents supports de plus en plus adaptés aux besoins d'utilisations.

3.5. La multicanalité : Les NTIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal image et le canal son.

- . **Le canal textuel :** information concernant l'utilisation du cédérom ou du site.
- . **Le canal image :** fixe, animée, de synthèse, icônes.
- . **Le canal sonore :** musique, chansons, paroles (dialogue, monologue, instructions Concernant l'utilisation du cédérom ou site)
(<http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC>.)

4. Les composantes des NTIC :

Les NTIC regroupent l'ensemble des ressources nécessaires pour manipuler de l'information et particulièrement des ordinateurs, programmes et réseaux nécessaires pour convertir, stocker, gérer, transmettre et retrouver.

- **L'ordinateur:** Est une machine informatique qui permet de manipuler des données sous forme binaire (ou bits), cette machine permet de traiter des informations selon des séquences d'instruction prédéfinies.
- **Le modem :** Est un périphérique servant à communiquer avec des utilisateurs distants.

Il permet par exemple d'échanger (envoi / réception) des fichiers, des fax, de se connecter à internet, d'échanger des e-mails, de téléphoner et de recevoir la télévision.

- **Le téléphone :** Est un appareil de communication, initialement conçue pour transmettre la voix. Pour fonctionner le téléphone nécessite une infrastructure terrestre ou spatiale, le réseau téléphonique.
- **Le télécopieur ou téléfax :** Est un appareil électronique qui convertit l'image de document en impulsion électrique pour les transmettre à un destinataire.
- **Le téléphone mobile :** Est un appareil de télécommunication mobile qui permet de communiquer sans être reliés par câble à un central.
- **Global positioning system:** Le global positioning system plus connu par son sigle GPS, que l'on peut traduire en français par system de positionnement mondial' ou encore (en respectant le sigle) repositionnement par satellite, est le principale système de positionnement par satellite actuelle.
- **Le réseau informatique :** Il s'agit d'un ensemble d'appareils électroniques (ordinateurs) géographiquement éloignés les uns des autres, interconnectés par des télécommunications, généralement permanentes qui permettent d'échanger des informations entre eux. Les opérations

réseau sont un concept d'organisation qui emploie des technologies informatiques. ([Http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC](http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC))
(Consulté le 03/04/2019)

- **Le Groupware :**

Le groupware est un support et processus de travail en groupe désignant les outils informatique facilitant le travail d'équipe de projet. Il offre ainsi une meilleure complémentarité à la messagerie électronique. Le groupware est définit comme un instrument de stockage de réactualisation et de mise à disposition des connaissances de l'organisation et un outil d'innovation. Il est mis en place afin de permettre la mémorisation et la circulation des expériences. Selon Craipeau et Faguet-Picq, le GROUPWARE (collecticiel) est un concept qui se compose de deux mots qui renvoient à une réalité complexe : « groupe » pour une composante sociale et « ware » pour celle qui relève de la technique. Les auteurs se sont référés à une série de définitions qui ont en commun le fait de souligner l'association d'une part de l'aspect humain et organisationnel et d'autre part l'aspect technologique également véhiculé par le concept. (LE BOEUF Claude, 2002, P122).

- **Le workflow :** Le workflow est la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier.

On peut traduire « Workflow » par **Gestion électronique des processus métiers**. Un processus métier représente les interactions sous forme d'échange d'informations entre divers acteurs. De façon pratique, un workflow peut décrire:

1. Le circuit de validation

2. Les tâches à accomplir entre les différents acteurs d'un processus
3. Des délais à respecter
4. Les modes de validation

2Le workflow peut se définir par un ensemble de dispositifs techniques permettant la définition, l'administration, le pilotage et l'exécution d'un flux d'informations au sein d'un groupe de travail. Il prévoit des procédures prédéfinies qui simplifient le travail de chacun en lui donnant des points de repère précis, des tâches à réaliser, des délais,... etc.

Il fournit en outre, à chacun des acteurs, les informations nécessaires pour la réalisation de sa tâche dans le processus d'exécution

5. La Nature des (NTIC)

« Il est généralement fréquent d'associer les nouvelles technologies d'information et de Communication à la société d'information ce qui donne une dimension sociétale à ces technologies vu leur impact étendu. Autrement dit avec le développement et la diffusion des NTIC on assistera à des modifications de la société elle-même voir même de la civilisation et on dit fréquemment qu'à chaque invention ou développement technologique correspond une ère civilisationnelle nouvelle. A cet égard on peut s'attendre à différentes réactions et thèses qui s'affrontent aussi bien pessimiste qu'optimiste comme c'est souvent le cas lorsque des nouveautés Technologiques apparaissent. Néanmoins, ces nouvelles technologies sont relativement hétérogènes et complexes et font appelle à plus d'un secteur (informatique, télécommunication ...) Aussi, ces technologies ne sont pas toutes nouvelles comme nous laisse entendre le concept NTIC. Les techniques d'information par exemple sont plus anciennes qu'intranet ou internet. La première apparition de cette dernière remonte aux années 70 à l'époque où leur utilisation étaient strictement militaire. La nouveauté dans ce secteur peut donc concerner les produits issus pour la plupart du temps des différentes technologies préexistantes à tout comme par exemple le

multimédia. A l'aube du nouveau millénaire on assiste à la création de nouveaux produits hybrides qui combinent à la fois ordinateur et télécommunication en même temps que se développent la création et la diffusion du son de l'image, de la reconnaissance vocale du langage parlé ou écrit associé au téléphone mobile. La nouveauté de ces technologies peut s'identifier à travers les caractéristiques suivantes :

5.1. Ambivalence des NTIC :

La capacité d'hybridation des NTIC.

- ✓ La rapide obsolescence des NTIC.
- ✓ En plus de ces caractéristiques les NTIC ont un aspect multidimensionnel, économique, social, politique, culture..., ce qui les rendent très complexes à analyser et à cerner à tous les niveaux » (BOUHENNA Ali, Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, Université de Tlemcen, p 2.)

6. Rôles, avantages et inconvénients des NTIC dans l'entreprise

Les TIC constituent pour l'entreprise un patrimoine qu'il faut non seulement maintenir et gérer, mais aussi développer, pour bénéficier de ses avantages. Dans cette section nous allons montrer le rôle des TIC au sein de l'entreprise ainsi que leurs avantages et inconvénients.

6.1. Rôles des TIC dans l'entreprise

Certains travaux d'auteurs mettent l'accent sur l'idée que les TIC s'adaptent à de nombreuses formes organisationnelles. Leur introduction dans les organisations s'accompagne de changements organisationnels qui suivent deux logiques. Premièrement, les TIC permettent de contourner certaines contraintes organisationnelles et permettent donc aux organisations d'améliorer leur adaptation aux contraintes de leur environnement. Deuxièmement, les

changements empruntent des trajectoires spécifiques découlant des particularités des processus d'appropriation, d'apprentissage et d'innovation. L'étude de ces évolutions et adaptations spécifiques conduit à mieux appréhender les propriétés et les potentialités des mutations organisationnelles associées aux TIC.

Elles ont pour référent l'existence d'un minimum de coopération dans l'activité professionnelle et met en évidence qu'il existe des règles et des structures qui visent à stabiliser le construit social et stratégique, qui met en jeu l'acteur et sa rationalité. Elles permettent à l'entreprise de développer la capacité de production, d'accès à l'information, d'adaptation et de mise en oeuvre de l'information. L'accès à l'information et son développement efficace sont essentiels pour la performance et le succès de l'entreprise. Les TIC facilitent l'acquisition et le management des connaissances. Elles représentent une valeur organisationnelle pour l'entreprise, et ont un impact sur l'économie en agissant de trois manières :

- L'investissement dans les TIC permet l'intensification du capital d'où une augmentation de la productivité du travail,
- La production des biens et services des TIC est une forme de progrès technique qui rend le capital et le travail plus efficaces d'où une croissance de productivité multifactorielle dans le secteur des TIC.
- L'utilisation des TIC permet aux entreprises d'accroître leur productivité, par les gains d'efficience découlant de leur utilisation.

6.2. Les avantages et inconvénients des TIC dans l'entreprise

Avantages et inconvénients des TIC dans l'entreprise

6.2.1. Les avantages

L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises.

a. Sur le plan du système d'information

- Meilleure connaissance de l'environnement, réactivité plus forte face à cet environnement ;
- Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une veille stratégique plus performante.

b. Sur le plan organisationnel

Fonctionnement et organisation de l'entreprise gestion des ressources humaines:

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

c. Sur le plan commercial

- Baisse des couts et d'approvisionnement ;
- Développement des innovations en matière de service et réponse aux besoins des consommateurs ;
- Plus grande diffusion de l'image de marque de l'entreprise (entreprise innovante) ;
- Meilleure connaissance de la clientèle (gestion d'adresses).

d. Sur le plan professionnel

- Création de nouveaux emplois (entreprise et main-d'œuvre).

6.2.2. Les inconvénients

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

- Coût et frais du matériel, du logiciel, l'entretien et de la maintenance et du renouvellement ;
- Il est fréquent de voir apparaître un sur équipement par rapport aux besoins, et donc une sous-utilisation des logiciels ;
- Coût de la formation professionnelle du personnel, de sa résistance aux changements
- Coût entraîné par la modification des structures, par la réorganisation du travail, par la surabondance des informations ;
- Rentabilité difficilement quantifiable ou difficilement prévisible sur les nouveaux produits.
- Des problèmes se posent aussi en termes de sécurité et d'éthique aggravés par l'internalisation des réglementations : chantage, escroqueries...etc.
- Face à certains publics vulnérables notamment (enfants, personnes âgées).
- Les technologies de l'information et de la communication sont la source de plusieurs failles en matière de sécurité notamment en ce qui concerne le domaine de la vie privée.

Synthèse :

Dans ce chapitre sur les nouvelles technologies de l'information et de communication on a entamé notre chapitre par définition des NTIC , son historique puis ces caractéristiques , en suite les composantes des NTIC et la nature NTIC et pour finir on a terminé avec les Rôles, avantages et inconvénients des NTIC dans l'entreprise.

Chapitre III

La performance des salaries

Préambule :

Aujourd'hui, on constate qu'afin d'assurer un développement plus harmonieux, tout en se donnant les moyens de faire face à la concurrence et même d'atteindre les objectifs de production, une grande partie des entreprises, quel que soit leurs taille ou leurs spécificité, donne une grande importance à la notion de la performance et de mieux comprendre la dynamique et les moyens à mettre en place dans le but d'améliorer l'efficacité de l'entreprise . Dans ce chapitre nous le consacrons à aborder le processus de la performance.

1. La définition de la performance

C'est Résultat obtenu par une personne lors de la réalisation d'une tâche spécifique dont l'exécution obéit à des règles préétablies. Ce qui sera analysé ici, ce n'est pas la capacité à faire, mais le niveau de qualité du produit réalisé par rapport à des objectifs opérationnels (en comparant des productions similaires ou par rapport à une norme implicite ou explicite) (M.C.Bélaid, 2009, p170).

Selon Voyer Pierre La performance est un concept englobé et intégrateur, donc difficile à définir de façon précise. Selon la majorité des écrits consultés, il existe plusieurs définitions conceptuellement acceptable mais distinctives de la performance selon le domaine touché et le contexte d'utilisation. Comme le souligne saucier : « *la notion de la performance doit donc, elle aussi, précisé à chaque fois que l'on veut l'utiliser* ». (VOYER Pierre, 2006, P84).

« La performance dans le court et le moyen terme s'apprécie toujours à deux niveaux : l'efficacité, c'est-à-dire le degré d'atteindre les objectifs quel que soit les moyens utilisés, l'efficience : rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour les obtenir ». (MARTORY Bernard, 2008, P167).

On peut aussi la placer sur un continuum partant des considérations les plus opératoire jusqu'aux plus abstraites, a un pôle de continuum partant des considérations, on peut considérer la performance comme une valeur ajoutée a un état initial (l'amélioration de la qualité du service, l'augmentation de l'achalandage etc.). Comme atteinte d'un résultat minimum requis ou acceptable (par exemple la suivie ou le maintien d'un statut quo) ou comme la réduction du non-désirable (la réduction des perte de temps , des erreurs , des couts , etc.) la performance peut être la réponse au besoin, ni plus (couteux) ni moins (suffisant) en terme de quantité , de qualité , de cout et de temps , à l'autre pôle de continuum la performance peut représenter , la performance peut représenter la juxtaposition de l'efficience, de l'efficacité, du bien-fondé d'une organisation. (VOYER PIERRE, 2009 p84)

2. Types de performance :

On peut distinguer trois types de performance :

2.1. la performance organisationnelle :

Selon les études de Taylor et Fayol, la performance organisationnelle concerne la manière dont l'entreprise est organisée pour atteindre ses objectifs et la façon dont elle parvient à les atteindre. M. Kalika professeur à Paris-Dauphine, propose quatre facteurs de l'efficacité organisationnelle :

- ✓ Le respect de la structure formelle ;
- ✓ Les relations entre les composants de l'organisation (logique d'intégration organisationnelle ;
- ✓ La qualité de la circulation d'information ;
- ✓ La flexibilité de la structure.(La performance globale et ses déterminants, 2008, [www.creg.ac-versailles.fr/IMO/PDF/la performance- globale](http://www.creg.ac-versailles.fr/IMO/PDF/la_performance_globale), Consulté le : (08/01/2015 à 12h 57).

Le concept de performance organisationnelle résulte de la valeur de son organisation qui structure l'emploi et l'ensemble des postes, lesquelles déterminent à leur tour les requis professionnels. La capacité à réaliser la performance organisationnelle réside dans sa capacité à réduire ses coûts de fonctionnement. La performance repose alors sur une compétence organisationnelle, c'est à- dire une disposition à gérer et à organiser le système au travail.

2.2 .la performance sociale :

Elle peut être définie comme le « niveau de satisfaction atteint par les individus participant à la vie de l'entreprise ». Des indicateurs comme le turnover, l'absentéisme, le nombre de jours de grève, etc. sont utilisés pour son évaluation(Ibid). Définie au niveau d'une organisation, la performance sociale exprime « le rapport entre l'effort social global d'une organisation et l'attitude des salariés qu'elle emploie » (HENRI Maché de Boishandelle , 1998, p :319).

Elle mesure le niveau d'atteinte des objectifs de l'entreprise par rapport à la motivation et à l'implication des salariés.

2.3. la performance économique :

C'est la rentabilité (rapport d'un bénéfice a des capitaux investis) et la productivité (rapport d'un volume obtenu à un volume consommé) ; et le fait de maximiser la quantité obtenue de produits ou de services à partir d'une quantité donnée de ressources.

3. Les composants de la performance :

A court ou moyen terme la performance s'apprécie toujours à deux niveaux :

3.1. L'efficacité :

C'est-à-dire le degré d'atteinte des objectifs par exemple, c'est l'appréciation périodique de la performance d'un cadre définie à travers le niveau d'atteinte des 3 ou 5 objectifs qui lui ont été désignés, en fin de période ou bien le respect des étapes et des engagements d'un programme de formation ou d'une cible de variation des frais de personnel. Plus largement, la notion de performance sociale en terme d'efficacité peut être définie comme l'intensité avec laquelle chaque salarié adhère et collabore aux propos et aux moyens de l'organisation.

3.2. L'efficience :

Que est le rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en oeuvre pour les obtenir, En effet, quel que soit le type d'organisation considérée, la définition de la performance en termes d'efficience est toujours la même, il s'agit. Comme en mécanique ou en gestion financière, de rapporter les efforts consentis aux résultats quantifiables qu'ils ont permis d'obtenir, c'est par exemple la mesure de la productivité définie comme les résultats obtenus par un homme, un groupe ou une équipe...par rapport aux moyens en temps ou en coût mis en oeuvre pour les obtenir (avoir les définitions et les calculs et productivité mise en oeuvre dans l'exemple plus avant) Il est parfois nécessaire d'ajouter un troisième niveau d'appréciation de la performance.

3.3. La pertinence :

La pertinence traduit l'alignement stratégique de la performance c'est-à-dire que les résultats obtenus soient bien conformes aux objectifs stratégiques poursuivis, par exemple, il s'agit de s'assurer que le développement des promotions internes corresponde bien à une volonté de stabilisation des collaborateurs et ne soit pas contraire à des stratégies de réduction des frais de personnel. La pertinence dépend aussi de la cohérence de la mise en oeuvre des actions entre

les acteurs et les services qui en chargent. Il s'agit alors de vérifier la bonne compréhension de la part de chacun et partant, leur bonne condition ou service des objectifs de la performance pour suivis.

3.4. La performance sociale à court et à moyen terme :

La performance dans le court et le moyen terme s'apprécie toujours à deux niveaux : l'efficacité et l'efficience

3.4.1. L'efficacité sociale

Elle mesure le degré d'atteinte des objectifs sociaux ou socioéconomiques. il peut s'agir, par exemple, de réaliser un taux d'absentéisme donné, de respecter les étapes et les engagements d'un programme de formation ou cibler une variation des frais de personnel.

Plus largement, la notion de performance sociale de l'organisation en termes d'efficacité fait référence aux incidences de la politique sociale sur l'attitude des salariés vis-à-vis de l'organisation qui les emploie. Elle peut être définie comme l'intensité avec laquelle chaque individu adhère et collabore aux propos et aux moyens de l'organisation ou bien de façon plus globale comme le niveau de satisfaction atteint par les individus participant à la vie de l'organisation. Les deux conceptions sont d'ailleurs complémentaires, le niveau d'intégration d'un salarié dans l'entreprise constitue l'élément déterminant de sa satisfaction.

Se pose alors le problème de la mesure de l'efficacité à ce niveau global puisqu'il n'existe évidemment pas d'indicateur unique en la matière. L'appréciation doit donc être conduite sur la base d'enquêtes spécifiques assez délicates à mettre en œuvre ou être médiatisée par un certain nombre d'indicateurs constituant les révélateurs d'un climat social : indicateurs de tension social, absentéisme, turnover, évolution de la qualité.

3.4.2. L'efficacité sociale ou socio- économique :

Quel que soit le type d'organisation considéré, la définition de la performance en termes d'efficacité est toujours la même. Il s'agit comme en mécanique ou en gestion financière. De rapporter le résultat obtenu aux moyens mis en œuvre pour l'obtenir.

3.4.3. L'efficacité sociale appréciée à travers le rendement et la productivité du travail

Rendement et productivité sont souvent confondus par les praticiens alors qu'ils sont significatifs de deux catégories distinctes, le rendement exprime une performance d'un point de vue technique ; la productivité l'exprime en termes économiques. Le premier concept obéit à la logique de la gestion de production, le second à celle du calcul économique. Entre les deux, le système des prix et des coûts fait la différence.

3.5 La performance à long terme :**3.5.1. La capitalisation dans les hommes**

Dans les organisations modernes. La performance trouve ses racines au moins est favorisée- par la capitalisation de l'intelligence. En effet. À côté de l'accumulation de capitaux matériels, bien prise en compte par les procédures de la comptabilité patrimoniale. Les organisations modernes opèrent une accumulation latente de capitaux immatériels dont les comptabilités traditionnelles ne rendent pas compte de manière satisfaisante. Cette capitalisation s'opère autour du potentiel humain de l'unité (savoir-faire, expérience) ; elle se traduit au plan de la technique utilisée. De l'implantation sur les marchés, de la mise en place des procédés de gestion. de la capacité de recherche L'exemple d'une société d'audit et d'expertise très expérimentée, qui louerait ses locaux et son matériel informatique et ne disposerait en propre que

de quelques éléments de mobilier, est à cet égard tout à fait significatif ; en termes de bilan patrimonial, se « valeur » est réduite à celle des quelques meubles qu'elle utilise, mais en termes d'exploitation ou de cession, sa valeur peut être très grande : elle est représentée par son patrimoine humain. Les procédures qu'ont pu mettre en place ses salariés, les marchés qu'ils ont conquis, et le potentiel d'évolution et d'activités futures qu'ils représentent.

4. Les indicateurs de la performance :

4.1. La définition de l'indicateur de la performance :

L'indicateur de la performance peut être défini comme suit Qui elle-même consécutive à une décision et un choix d'objectifs. Elle consiste à savoir si on a atteint les objectifs, après on peut toujours y effectuer un pourcentage, comme par la mesure des écarts entre objectifs et résultats de ces derniers.

« Un indicateur de performance KPI (Key performance indicator) est une mesure ou un ensemble des mesures braquées sur un aspect critique de la performance globale de l'organisation ». (FERNANDEZ Alain, 2011, p : 105).

LORINO a défini l'indicateur de performance comme suit : « un indicateur de performance est une information devant aider un acteur, individuel ou plus généralement collectif, à conduire le cours d'une action vers l'atteinte d'un objectif ou devant lui permettre d'en évaluer le résultat ». (LORINO P, Op cite, p : 130).

5. Définition de la mesure de la performance :

La mesure de la performance est l'évaluation du résultat d'une action qui elle-même consécutive à une décision et un choix d'objectifs. Elle consiste à savoir si on a atteint les objectifs, après on peut toujours y effectuer un pourcentage, comme par la mesure des écarts entre objectifs et résultats de ces derniers.

A ce sujet A.KHEMAKHEM définit que : « la mesure de la performance permet d'apprécier les résultats d'intégration des objectifs organisationnels. Elle est

aussi destinée à associer des actions positives ou négatives à ce comportement « responsable » des membres de l'entreprise ». (KHEMAKHEM. A. 1976, p : 06).

La mesure de la performance est donc un mécanisme de contrôle qui sert à attirer l'attention des responsables de l'entreprise sur les éléments de la situation qui ont été contrôlés.

6. Les indicateurs de mesure de la gestion de la performance en fonction de la RH :

- Des indicateurs économiques et financiers comme les ratios de productivité et ratios de dépenses en RH.
- Des indicateurs structurels comme le taux d'encadrement.
- Des indicateurs de gestion du recrutement comme le processus de sélection, décision d'embauche, la qualité du recrutement.
- Des indicateurs de gestion de la formation comme l'évaluation des compétences des salariés, analyse des besoins de formation, planification et conception de la formation.
- Des indicateurs de gestion de rémunération ; stratégies de rémunération, les enjeux de l'organisation en matière de rémunération, les promotions.
- Des indicateurs de turn-over comme le taux de démission et l'ancienneté.
- Des indicateurs d'absentéisme ; le taux des absences, la durée et même les causes d'absences.
- Des indicateurs de satisfaction des salariés par rapport : à l'ambiance au travail, les conditions au travail (santé et sécurité), le poste occupé...etc. (ANNE Trépé, Patrick Aubert et autres. octobre 2010, p : 47).

7. Pourquoi mesure-t-on la performance :

7.1. Pour clarifier les concepts flous de stratégie ;

La mesure de la performance des travailleurs au sein d'une entreprise est une question nécessaire d'actualité pour toute équipe dirigeante.

RAVIARD David et THAON Christian ont dit que : « la performance n'existe que si on peut la mesurer ». (RAVIART THAON David 1999, p : 78).

Cependant mesurer la performance est essentiel pour piloter puisque le fait même de mesurer doit répondre à un certain nombre d'exigences et de clarifications bien que pour appréhender la performance de façon plus précise et moins contingente.

Les problèmes à résoudre sont souvent très abstraits et reliés à de nombreuses dimensions. Mais faute d'outils d'aide à la décision assez performants, les responsables sont souvent obligés de prendre des décisions de manière plus instinctive que rationnellement. (CHENDOUH Safia, OUBAKLI Salima, mémoire de Master en Sciences de Gestion juin 2014,p :39).

La stratégie ; si elle doit être mesurée en terme de performance globale de l'entreprise, nécessite d'être explicitée. Au-delà le fait d'expliciter la stratégie par le biais d'objectifs et d'indicateurs de mesure assure à l'entreprise un support commun de compréhension susceptible de la stratégie.

7.2. Pour piloter sur le long terme : le pilotage de la direction de l'entreprise :

La notion de « pilotage de l'entreprise est très récente ». Sous le taylorisme, compte tenu du fait que l'unique facteur de succès était la réduction maximale des coûts, les dirigeants n'avaient pas besoin de piloter l'entreprise mais simplement de contrôler que tout se passe comme prévu dans un environnement très stable. Dans ce contexte, la DRH doit avoir accès à une information de plus en plus large (couvrant tous les critères de performance possible) et en temps quasi réel afin de pouvoir prendre les décisions de changement que s'impose au moment voulu.

Piloter, c'est accomplir de manière contenue deux fonctions complémentaires : déployer la stratégie en règles d'actions opérationnelles et capitaliser les

résultats et les enseignements de l'action pour enrichir la réflexion sur les objectifs (retour d'expérience). (LORINO P. Paris, 2001, p : 65).

Le dépouillement de la stratégie permet de fixer des objectifs pour atteindre un certain niveau de performance globale.

7.3. Pour manager : le management stratégique du Middle Management et des salariés :

La mesure de la performance doit permettre de piloter mais également de manager pour optimiser le retour d'expérience nécessaire au pilotage.

Dans certaines entreprises, la stratégie n'est connue que de l'équipe dirigeante, les salariés l'appliquent sous les ordres et le contrôle de la direction.

En outre, la dimension managériale stratégique est un mode de gestion qui est adoptée par la direction en vue de mener à bien les activités de l'entreprise, pour un retour optimal d'expérience, il faut que les salariés de l'entreprise comprennent le but de leur activité. La mesure de la performance pour un objectif stratégique permet la mise en place d'un système de management où chacun devient conscient de son rapport dans la stratégie globale de l'entreprise. L'idée est d'impliquer tous les salariés (caractérise l'adéquation homme /emploi).

8. Les relations entre la motivation, la satisfaction et la performance individuelle :

La naissance des concepts de motivation et de satisfaction au travail est étroitement liée au développement du concept de performance au travail pour mieux cerner cette relation ;

8.1. La motivation et la performance individuelle :

Sur l'effet Hawthorne par Elton Mayo et ses collègues, et sur la dynamique des groupes par Lewin et ses collègues. (JEAN-MICHEL Plane. 2003, pp : 31,35).
posent les premiers principes selon lesquels la motivation et la satisfaction au

travail seraient des déterminants individuels importants de la performance au travail.

La motivation apparaît comme le déterminant essentiel de la performance.

Elle explique l'orientation des efforts de l'individu dans son travail, ainsi que l'intensité des efforts qu'il déploie et de leur performance dans le temps (faire des efforts significatifs pour faire un bon travail). Ce comportement résulterait en performance, à condition que l'individu, d'une part, dispose des capacités pour atteindre les objectifs de performance attendus par l'organisation, d'autre part, perçoive adéquatement son rôle dans l'organisation.

Le processus motivationnel n'explique pas seulement à lui seul la performance, mais la place au centre des facteurs qui interagissent. La première interaction est celle de la motivation et des habiletés individuelles. Sans les aptitudes à occuper son poste, un individu très motivé n'obtiendra probablement pas toutes les performances recherchées. Les théories de la motivation reconnaissent ainsi le rôle essentiel des habiletés dans l'atteinte des performances. Celles-ci dépendent de plusieurs facteurs qui relèvent soit des compétences, des capacités et des connaissances de la personne dans l'emploi, soit de facteurs de personnalité notamment les affects et les humeurs, les croyances et les valeurs. Ainsi que la conception des tâches dans l'emploi occupé (qui sous-tend les problèmes de conflit et d'ambiguïté de rôles), les récompenses, les normes sociales qui prévalent dans l'équipe de travail et l'organisation, et plus largement, la culture organisationnelle.

Le fait de relier la motivation au travail et l'implication permettrait de mieux comprendre les déterminants individuels de la performance et des comportements au travail. (SYLVIE Saintonge et VICTOR Haines, Op cite, p : 108).

8.2. La satisfaction et la performance individuelle :

La ressource humaine est la première richesse de l'entreprise, elle contribue à augmenter la compétitivité, la productivité de l'entreprise. De ce fait, l'objectif

majeur du gestionnaire des ressources humaines est de veiller à la satisfaction du personnel qui se définit comme « un état émotionnel positif résultant de l'évaluation faite, de son emploi ou de ses expériences de travail ». (PAILLE Pascal. OP Cite, P : 48).

Généralement, la notion de satisfaction est obtenue lorsque le salarié a l'impression d'un équilibre entre ce qu'il apporte à l'entreprise et ce que cette dernière lui apporte. La satisfaction implique ainsi une confrontation aux résultats obtenus.

Dès lors, les travaux scientifiques et les études de praticiens sur l'amélioration des conditions de travail, sur les déterminants de la satisfaction dans l'emploi, vont se développer et aboutir à de très nombreuses recommandations. Parmi les plus influentes, figurent celle de HERZBERG qui est progressivement amené à distinguer deux grandes catégories de facteurs : les facteurs de satisfaction et les facteurs d'insatisfaction au travail.

En parlant ici sur les facteurs de satisfaction ; qui sont appréhendés comme de réels facteurs de motivation de l'homme au travail. Ce sont des facteurs intrinsèques au travail qui sont exclusivement motivants pour HERZBERG : la réalisation de soi, la reconnaissance, l'intérêt au travail, son contenu, les responsabilités, les possibilités de promotion et de développement. (JEAN-MICHEL Plane, Op cite, pp: 41).

Synthèse :

Dans ce chapitre sur la performance des salariés on a entamé notre chapitre par définition de la performance, type de performance, ces composants, ces indicateurs, définitions de la mesure de performance et enfin la relation entre la motivation et satisfaction et performance individuelle.

PARTIE PRATIQUE

CHAPITRE IV

L'analyse des études antérieures

1. L'analyse des études antérieures :

Dans le cadre de cette enquête, on a procédé à l'analyse de quatre (04) études (antérieures).

La première étude a été engagée dès 2006 par Abdelkader Rachedi sur un échantillon de soixante dix sept (77) salariés de la SONELGAZ un groupe public, on ressort de cette étude que les entreprises sont a la recherche d'idées nouvelles qui permettent d'atteindre plus de performance, d'efficacité, un plus grand rythme et une plus grande réactivité cette étude conclue que les NTIC sont doré déjà la nouveauté qui permet d'atteindre ces objectifs.

Une seconde étude menée en 2014 par Mansour Mohamed et Mendi Souhila sur un échantillon de vingt neuf (29) dirigeants de BMT vient confirmer que la performance des salariés est déterminée par le bon maniement des NTIC.

Une troisième étude viens apporter une nouvelle vision puisque elle est réalisée sur un échantillon de quarante (40) cadres de quatre (04) entreprises différentes (EPB, SONATRACH, Cevital, IFRI) de domaine d'activités différents et des secteurs privé et public ; l'étude conclue que les NTIC prennent de plus en plus de place dans la politique générale de l'entreprise, mais soulève aussi le fait que des entreprises publiques font face a une inégalité de niveaux de formation qui se traduit par le manque d'adaptabilité d'un certain nombre de personnels aux changements liés a l'introduction des NTIC dans leurs fonctionnement.

Une quatrième étude faite au Maroc sur un échantillon de cinq cent (500) entreprises nous permet d'avoir une vision d'avenir sur la performance des salariés, puisque le Maroc un payé très proche culturellement de l'Algérie ne

bénéficie pas d'une rente qui permet de palier au manque de performance des salariés Algérien et de l'entreprise Algériennes en générale, la plus value apportée par cette étude et donc très grande car elle permet aussi d'anticiper et d'avoir une vision plus claire pour l'avenir des NTIC et de leurs important impact sur le salarié.

Au final notre analyse regroupe quatre (04) études, six (06) entreprises Algériennes, cinq-cents (500) entreprises Marocaines, et un échantillon de cent soixante-seize (176) salariés, d'après cette analyse de ces études antérieures on peut dire qu' en principe les technologies de l'information et de la communication au sein des entreprise algérienne ont un impact et affectent positivement la logique du travail des salariés, est cela par une meilleure implication des salariés, autonomie au travail, fort attachement aux tâches, la consolidation des liens, climat social favorable, réduction de temps d'exécution de travail, rapidité dans la diffusion de l'information, une précision au travail, une meilleure efficacité des salariés, acquisitions des connaissances professionnelles et enfin la charge de la tâche sera réduite grâce aux NTIC et elle approuve que la performance des salariés est déterminée par la manipulation des TIC, en octroyant une grande aide dans le travail, et en permettant l'arrivée de l'information en temps réel, ainsi elle permet une grande efficacité et précision au travail et en acquérant les nouvelles connaissances professionnelles et de réduire la charge de travail.

Donc on conclues à l'unanimité de l'analyse de ces études antérieures que les NTIC ont un apport significatif sur la performance des salariés.

Synthèse :

Dans ce chapitre on à analyser les résultats des études antérieures faite dans le premiers chapitre.

Conclusion

Conclusion:

Pour achever notre travail, il paraît important pour nous de citer que les technologies de l'information et de la communication ont un impact majeur sur les organisations et sur la performance des salariés en général.

C'est pour cela que les NTIC occupent une place considérable dans les entreprises.

A la fin de notre travail de recherche, il est utile de rappeler la question principale de notre thématique «Les NTIC ont-elles un impact sur la performance des salariés ? », nous n'avons pas eu l'occasion d'étudier l'intégration de leur technologie et leur impact sur les salariés dans l'entreprise choisie (IFRI), ainsi pour confirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche qui sont :

- La performance des salariés est déterminée étroitement par le maniement des NTIC.
- Les NTIC affectent positivement la logique du travail des salariés.

En principe d'après l'analyse des études antérieures qu'on a mis en relation avec nos hypothèses de recherche , on conclue que la performance des salariés est déterminée par la manipulation des NTIC, en octroyant une grande aide dans le travail, et en permettant l'arrivée de l'information en temps réel, ainsi elle permet une grande efficacité et précision au travail et en acquérant les nouvelles connaissances professionnelles et de réduire la charge de travail. et que aussi les Ntic affecte positivement sur la logique du travail des salariés et cela en leurs permettant de consolider les liens entre salariés et supérieurs garantissant une autonomie au travail en favorisant un climat très convivial au sein de l'entreprise, nous avons conclus que l'entreprise utilise ces technologies qui entraînent un impact positifs sur la performance des salariés.

Liste bibliographique

Liste bibliographique :

- Les ouvrages :

- 1- Aubert B. et al, octobre 2010, L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal,.
- 2- ANGERS Maurice, 1999, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Casbah, Alger.
- 3- ANNE Trépé, Patrick Aubert et autres, octobre 2010, MBA-Management des Ressources Humaines,(L'évaluation de la performance de la fonction RH : De la théorie à la pratique des DG),Mémoire d'expertise, promotion 07.
- 4-BAUMARD Philippe, 1998, BENVENUTI Jean-Andre, Compétitive et système d'information, Paris.
- 5- BRUNO Henri et MAURICE Imbert, 2002, DRH, Tirez partie des technologies, édition d'organisation, Paris.
- 6- FERNANDEZ Alain. 2011, Les nouveaux tableaux de bord des managers, 5ème éd Eyrolles, Paris.
- 7- GRAWITZ Madeleine, 2000, Lexique des sciences sociales, 7ème édition Dalloz, Paris.
- 8- HENRI Maché de Boishandelle, 1998, dictionnaire de gestion,(vocabulaires, concepts et outils),éd Economica, Paris.
- 9- JEAN-MICHEL Plane.
- 10- Javeau Claude, 1999, l'enquête par questionnaire.
- 11- KLEIN Tristan et RATIER Daniel, 2012, L'impact des TIC sur les conditions de travail, centre d'analyse stratégique, France,.

- 12- KHEMAKHEM. A, 1976, La dynamique du contrôle de gestion, 2^{ème}éd,
Dunod, Paris.
- 13- LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, 2010, Management de système d'information, 11^{ème} édition, Pearson, Paris.
- 14- LE BOEUF Claude, 2002, La fin du Groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur, édition L'Harmattan, Paris.
- 15- LORINO P, 2001, Méthodes et pratiques de la performance, 2^{ème} éd d'organisation, Paris.
- 16- MARTORY Bernard, 2008, Gestion des ressources humaines, 7^{eme} édition Dunod, Paris.
- 17- M.C.Bêlaid, 2009, Guide pratique pour la gestion des ressources humaines, éd pages bleues, Alger.
- 18- Poillot-Peruzzetto S, 1998, Droit et Marchés, In Revue de la concurrence et de la consommation, N°101.
- 19- PAILLE Pascal.
- 20- PERETTI Jean-Maurice et CERDIN Jean-Luc, 2005, Performance économiques & performance sociales à l'heure de la R.S ; ESSEC Business School, Paris.
- 21- Quivy Raymond, 1998.
- 22- Pateyron E et Salmon R, 1996, Les Technologies de L'information et L'Entreprise, Ed. Economica.
- 23- SYLVIE Saintonge et VICTOR Haines.
- 24- VOYER Pierre, 2006, Le tableau de bord de gestion et indicateur de performance ,2^eEdition, presse de l'université de Québec.

- Les thèses :

1- CADIAT Anne-Christine, DE MOERLOOSE Chantal, 2000, L'impact d'internet sur la gestion de la relation client, université catholique de Louvain-la-Neuve, Belgique.

2- CHENDOUH Safia, OUBAKLI Salima, juin 2014, sous la direction de Mr ARAB Zoubir, Analyse de la rentabilité et de la performance d'une entreprise, mémoire de Master en Sciences de Gestion option CCA, université Abderrahmane MIRA de Bejaïa,.

3- MEBARKI Farid, juin 2014 , Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans le développement des compétences des cadres, mémoire de magistère en science de gestion, département des sciences économiques, université de Bejaïax.

- Les sites internet :

1- <http://bamans.e-monsite.com/pages/communication/technologies-de-l-information-et-de-lacommunication>.

2- <http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC>

3- <http://www.memoireonline.com/10/10/4051/Impact-des-TIC-productif-biens-srvices.html>.

4- <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm>. Consulté le 20 avril 2020)

5- [http://www.mémoireonline.com/l'impact des TIC sur l'entreprise.html](http://www.mémoireonline.com/l'impact%20des%20TIC%20sur%20l'entreprise.html)

6- <http://www.memoireonline.com/10/10/4051/Impact-des-TIC-productif-biens-srvices.html>

Résumé :

L'objet de notre travail consiste principalement dans l'étude de l'impact des NTIC sur la performance des salariés, pour y parvenir, nous devons présenter les notions nécessaires à la compréhension de notre thème à savoir: les NTIC, la performance des salariés.

Les NTIC jouent un rôle important sur le rendement et la performance des salariés, elles contribuent de façon efficace à l'amélioration de sa performance.

Afin de cerner au mieux le rôle des NTIC en termes de performance, nous avons décidé d'appuyer notre étude avec une enquête sur le terrain mais malheureusement la situation actuelle avec la pandémie mondiale COVID-19 nous a empêché d'effectuer notre recherche. Donc notre choix s'est porté sur les études antérieures déjà faites sur ce sujet afin de définir notre thème.

The object of our work consists mainly in the study of the impact of NICTs on employee performance, to achieve this, we must present the concepts necessary for understanding our theme, namely: NICTs, employee performance.

NICTs play an important role in the output and performance of employees, they effectively contribute to improving their performance.

In order to better understand the role of NICTs in terms of performance, we decided to support our study with a field survey but unfortunately the current situation with the global COVID-19 pandemic prevented us from carrying out our research. So our choice fell on the previous studies already done on this subject in order to define our themes.

Mots clés : NTIC, performance,