



République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

*Université Abderrahmane Mira de Bejaia  
Faculté des Sciences Humaines et Sociales  
Département des Sciences Sociales*

# *Mémoire de fin de cycle*

*En Vue d'obtention d'un Diplôme de Master  
Option: Sociologie des organisations et du travail*

## *Thème*

*Le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale des  
entreprises algériennes (privées)*

*Cas pratique : Entreprise KERNOU ALUMUNIUM (Bejaia)*

**Présenté par:**

**BENAZOUZ Mohamed**

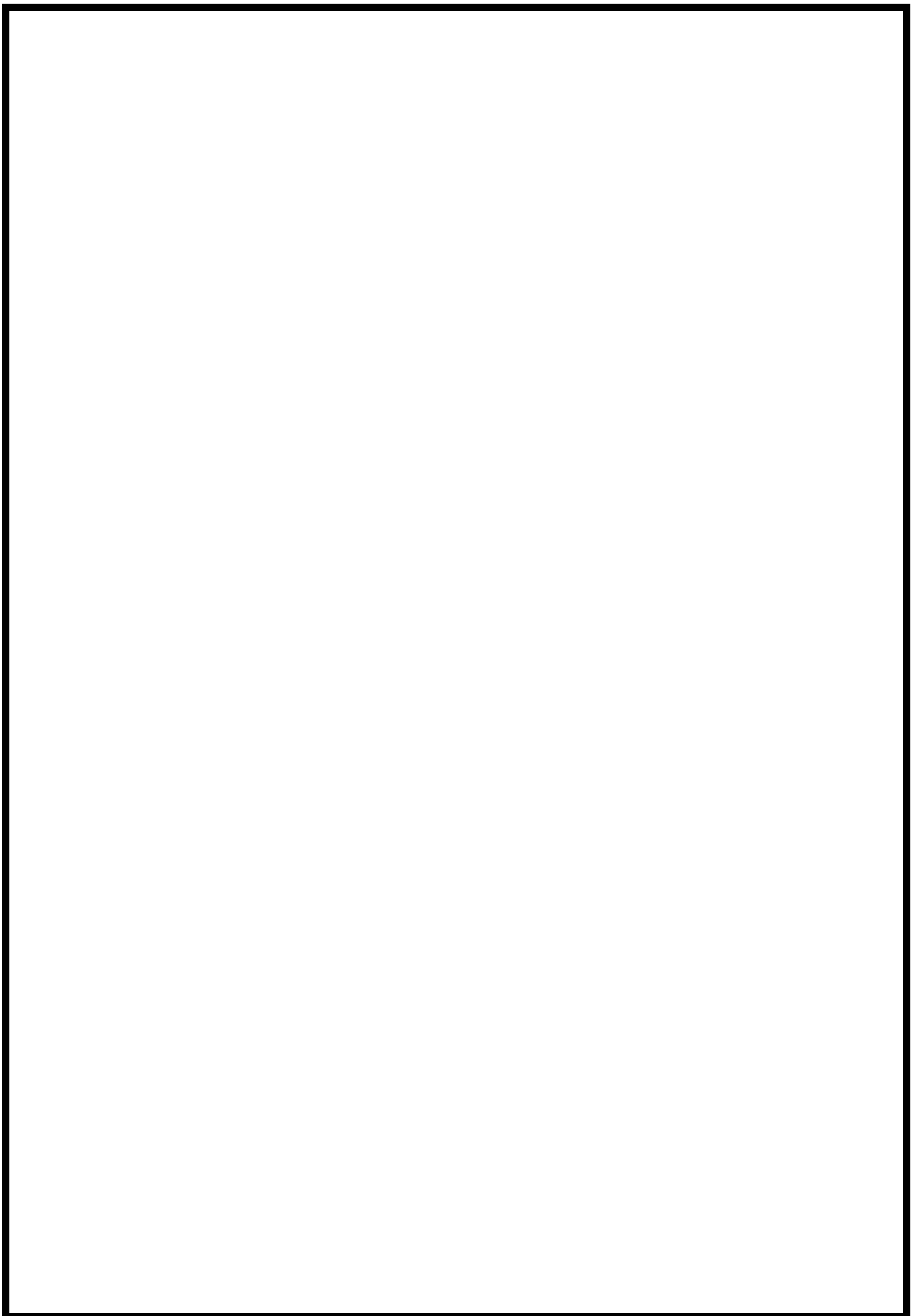
**BEKHAT Sami Mustapha**

**Encadré par:**

**Dr : GUENFISSI Hayette**

*Session normale*

*2020/2021*





République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

*Université Abderrahmane Mira de Bejaia  
Faculté des Sciences Humaines et Sociales  
Département des Sciences Sociales*

# *Mémoire de fin de cycle*

*En Vue d'obtention d'un Diplôme de Master  
Option: Sociologie des organisations et du travail*

## *Thème*

*Le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale des  
entreprises algériennes (privées)*

*Cas pratique : Entreprise KERNOU ALUMUNIUM (Bejaia)*

**Présenté par:**

**BENAZOUZ Mohamed**

**BEKHAT Sami Mustapha**

**Encadré par:**

**Dr : GUENFISSI Hayette**

*Session normale*

*2020/2021*

# Remerciements

Louange à Dieu, et c'est à lui qu'on doit tous les remerciements en premier lieu.

Nos remerciements, au bon Dieu qui nous a donné la santé, le courage, la confiance, la volonté, l'enthousiasme... et plein de choses qui nous ont permis de croire en nous. Et de nous avoir facilité le chemin de la réussite de ce mémoire.

Nous tenons à remercier très sincèrement, en premier lieu, nos adorables parents pour leurs précieux conseils, leur indéfectible patience, leur croyance en nous, leurs encouragements constants et surtout pour la disponibilité dont ils ont fait preuve tout au long de nos études et sans les quels ce travail n'aurait pas vu le jour.

Un grand remerciement est adressé à notre directrice de mémoire, Madame GUENFISSI Hayette, ces quelques mots ne sauraient résumer notre profonde gratitude pour avoir eu l'amabilité d'accepter de diriger ce travail de recherche.

Nous souhaitons la remercier pour son exigence critique, la confiance et le soutien qu'elle nous a accordés et pour sa grande disponibilité tout au long de ce mémoire, ce fut une expérience enrichissante intellectuellement et humainement.

Nous remercions les membres du jury qui ont accepté de juger notre travail ainsi que tous les enseignants qui ont contribué à notre formation.

Nous remercions les responsables de l'entreprise KERNOUA Aluminium qui nous ont facilité l'accès à leur établissement, ainsi qu'à tout le personnel des ressources humaines pour leurs coopération et leur aide.

Enfin, nous remercions aussi toutes nos familles, tous nos amis qui nous ont encouragé et soutenu dans les moments difficiles et qui ont fait de leur mieux, ainsi pour tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

# *Dédicace*

*Je dédie ce modeste travail*

*A mes chers parents pour leur soutien et encouragement durant toute  
mes études.*

*A mes sœurs et frères ainsi que mes neveux et nièces Ines, Sarah, Akli,  
Anes, Ghilas et Alice.*

*A mon binôme Sami et tous les étudiants de la promotion master 2  
sociologie de l'organisation et du travail.*

*A tous mes amis (es) sans exception et toutes les personnes qui m'ont  
encouragé et aidé de près ou de loin.*

*MOHAMED*

# *Dédicace*

*Avec un cœur débordant de joie et de sensation*

*J'ai un grand plaisir de dédier ce modeste travail*

*A ceux qui m'ont été une source d'inspiration et de volonté,  
pour leurs sacrifices et encouragements durant toute la période  
de mes études,*

*A ceux qui m'ont donné la vie, symbole de fierté, de sagesse et  
de patience,*

*A qui je dois l'amour et de la reconnaissance,  
A ma chère **maman** exemple de vie, de sensation et de  
perception,*

*Et qui n'a jamais cessé de prier pour moi,  
A mon très **cher père** digne de respect, exemple de patience et  
de responsabilité.*

*A mes sœurs : linda, hassina, sonia, sabrina, lilia, litissia*

*A ma future femme : tiziri la lune*

*A toute ma famille : cousins et cousines, tantes et oncles*

*A mon chère binôme : **mohamed***

*A tous mes amis(es) : nadir, djaber*

*A tous les étudiants de notre spécialité « **Sociologie des  
organisations et du travail** »*

*Enfin à tous ceux qui ont marqué ma vie et que ma plume n'a  
pas citer.*

*Samí mustapha*

## **Liste des Abréviations :**

**TIC : Technologies de l'information et de la communication**

**NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication**

**RSE : Responsabilité sociale de l'entreprise**

**DD : Développement Durable**

**PME : Petites moyennes entreprises**

**TPE : Très petites entreprises**

**PED : Pays en développement**

**OMC : Organisation mondiale de commerce**

**ONU : Organisation des nation unies**

**UE : Union européenne**

**GC : Global compact (Pacte mondiale)**

**PNUD : Programme des nations unies pour le développement**

**OST : Organisation scientifique du travail**

**EGRH : Gestion électronique des ressources humaines**

**Liste des figures :**

<b>Figure N°01 : Pyramide de MASLOW.....</b>	<b>31</b>
<b>Figure N°02 : La RSE de point de vue de A.B CAROLL.....</b>	<b>44</b>



## **Sommaire :**

<b>Introduction</b> .....	13
---------------------------	----

## **La partie théorique**

### **Chapitre I : cadre méthodologique**

1-Les raisons de choix du thème.....	17
2-Les objectifs de la recherche .....	17
3-La problématique .....	18
4-Les hypothèses.....	20
5-Définition des concepts clés .....	21
6-La pré-enquête .....	24
7-La méthode utilisée.....	25
8- Les techniques utilisées .....	25
9-La population mère .....	26
10-Identification d'échantillon et technique d'échantillonnage .....	27
11-Les difficultés rencontrées. ....	28

### **Chapitre II : l'organisation traditionnelle du travail**

1-Définition de l'organisation .....	30
2-Définition de l'organisation du travail .....	30
3-L'organisation du travail pendant la période de la transition.....	31
3-1-La main d'œuvre .....	31
3-2-La surveillance .....	31
3-3-La standardisation du temps .....	32
4-Les écoles des théories des organisation.....	32
4-1-L'école classique d'Adam Smith .....	32

4-2-Le Taylorisme (OST) .....	33
4-3-Henri FORD .....	35
4-4-Le courant bureaucratique de max weber .....	36
4-5-Henri Fayol .....	38
4-6-L'école des relations humaines E. Mayo .....	39
4-7-Kurt Lewin .....	40
4-8-Abraham Maslow .....	42

### **Chapitre III : Les TIC et la Responsabilité sociale**

1-Définition des TIC .....	46
1-1-La technologie.....	46
1-2-L'information .....	47
1-3-La communication .....	47
2-Historique des TIC .....	48
3-L'apport des TIC au travail .....	50
3-1-Les TIC et le savoir-faire des salariés .....	50
3-2-Les TIC et la gestion de temps et d'espace .....	50
3-3-Les TIC et la performance des salariés .....	51
3-4-Les TIC et la gestion électronique des ressources humaines .....	51
3-5-La division du travail avec en présence des TIC .....	51
4-Les TIC en Algérie .....	52
4-1- L'internet .....	52
4-2-Les TIC dans les entreprises Algériennes.....	52
5-Les TIC et la responsabilité sociale .....	52
6-Définition de la responsabilité sociale .....	53
7-Les trois phases de développement de la responsabilité sociale .....	53
8-Les approches de la responsabilité sociale .....	54
8-1-La théorie des parties prenantes .....	54
8-2-L'école de Montréal .....	54

8-3-L'approche RSE de l'ONU .....	55
9-Les pratique de la responsabilité sociale .....	55
10-La responsabilité sociale de point de vue de A.B CAROLL.....	56
11-La responsabilité sociale implicite et explicite .....	56
12-La responsabilité sociale en Algérie .....	57
13-Le rôle des TIC dans l'adoption de la RSE .....	57
14- Types et outils des TIC .....	58
15-Les caractéristiques des TIC .....	60
16-Les Avantages des TIC .....	61
17-Les inconvénients des TIC .....	61

## **La partie pratique**

### **Chapitre VI : Analyse et interprétation des données**

1-Le déroulement de la pré-enquête. ....	64
2-Les caractéristiques socio-professionnelles des interviewés .....	64
3- Analyse et interprétation des données collectées .....	66
4-Discution et vérification des résultats .....	84

<b>Conclusion</b> .....	89
-------------------------	----

Bibliographie.....	92
--------------------	----

Annexes.....	98
--------------	----

# *Introduction*

## **Introduction**

---

### **Introduction :**

Le développement rapide des technologies de l'information et de la communication s'est accentué ces dernières années dans tous les domaines de la vie. L'accès à ces technologies devient de plus en plus facile surtout quand il s'agit de la téléphonie mobile ou de l'internet.

Les TIC constituent la pierre angulaire de la mondialisation, leur évolution est strictement liée à l'avènement de la société de l'information ou de la société de savoir. Et c'est grâce aux TIC que les grandes sociétés telles les Etats-Unis, L'Angleterre, le Canada et la France sont devenues des sociétés de connaissance. Cette mondialisation en elle-même, exige l'ouverture des marchés ce qui a poussé les entreprises à s'approprier les TIC pour but de répondre aux contraintes internationales qui encouragent le commerce numérique et la compétitivité entre les entreprises.

L'intégration des technologies de l'information et de la communication dans la dernière décennie au niveau des entreprises a provoqué divers changements organisationnels, à savoir la production, la communication, management de qualité...etc. Les TIC ont des enjeux sociaux, culturels et économiques et leur présence dans le milieu professionnel a en effet modifié l'organisation du travail à l'instar des relations entre employés-employés (horizontales) et employeurs-employés (verticales) et a permis le développement du commerce électronique ce qui donne une représentation numérique aux entreprises par le biais des sites web.

Les TIC apparaissent toujours comme centrales et omniprésentes, en Algérie, elles offrent aux entreprises l'opportunité de créer de nouveaux produits de qualité destinés au grand public et de nouveaux modes d'organisation permettant d'avoir une plus grande efficacité productive ainsi que de tisser des relations directes avec le marché du travail.

Par ailleurs, le changement climatique, et le taux de pollution élevé auxquels aujourd'hui le monde fait face, oblige les entreprises à relever le défi pour pouvoir incarner les principes de développement durable. L'introduction de la responsabilité sociale dans l'entreprise a pour objectif de répondre à la fois aux attentes des différents partenaires, d'être économiquement viable et à pousser les entreprises à remettre en question leurs comportements envers l'environnement.

L'appropriation des TIC par les entreprises a suscité tant de recherches en sciences sociales pour pouvoir analyser l'apport des technologies au travail et déterminer leur relation avec la responsabilité sociale.

## **Introduction**

---

A travers cette recherche nous visons à comprendre et à décrire le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'adoption de la responsabilité sociale au sein de l'entreprise KERNOU ALUMINIUM.

Nous avons réparti le travail dans un premier temps, en deux parties principales, la première concerne l'aspect théorique de la recherche, la seconde concerne l'investigation sur le terrain. La première partie, regroupe l'ensemble des chapitres qui traitent de la méthodologie et qui comprend les raisons de choix de thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, définition des concepts clés, la pré-enquête, la méthode et la technique utilisées, l'identification de l'échantillon accompagnée de la technique d'échantillonnage et de la population d'étude et finalement les difficultés rencontrées. D'autres chapitres concernent l'apport théorique qui représente le travail de l'exploration des idées et des théories en rapport avec notre thème de recherche.

Ainsi dans l'un des chapitres nous avons mis l'accent sur l'organisation traditionnelle du travail, puis nous avons montré dans un autre chapitre l'apport des TIC au travail et leur relation avec la Responsabilité Sociale.

Quant à la partie pratique de la recherche, nous avons présenté l'analyse et l'interprétation des données collectées ainsi que la vérification des hypothèses. Le tout accompagné d'une conclusion.

*Partie*

*Théorique*

***CHAPITRE I : Cadre  
méthodologique de la  
recherche***



### **1- Raisons de choix du thème :**

Nous avons choisi cette thématique pour un ensemble de raisons :

- Les TIC, sont un sujet d'actualité ; elles font partie de la vie quotidienne de chacun, et de la vie professionnelle des entreprises soit à l'intérieur ou à l'extérieur.
- Mettre l'accent sur l'importance des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises Algériennes.
- Savoir dans quel objectif l'entreprise s'approprie-elle les TIC.
- Approfondir nos connaissances théoriques et pratiques concernant l'usage des TIC au sein de l'entreprise.

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

A travers cette recherche nous voulons savoir et comprendre :

- Le rôle des technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises.
- Comment les TIC orientent les entreprises vers une responsabilité sociale.
- La transformation du travail apportée par l'usage des TIC.
- La division du travail dans les entreprises instaurée par l'utilisation des TIC.
- Le rôle des moyens technologiques, notamment l'internet dans la création de nouvelles relations sociales au sein de l'entreprise.

### 3- Problématique :

A l'instar des entreprises mondiales, les stratégies d'antan de l'entreprise algérienne ne suffisent plus pour garantir sa pérennité et son évolution, au moment où elles sont pointées du doigt par la société, les associations et les scientifiques, qu'elles sont la source de tous les maux dont souffre le monde aujourd'hui. Étant la cause principale des changements climatiques qui bouleversent la planète et ses occupants.

Aujourd'hui, les entreprises sont appelées à s'interroger sur l'efficacité de leur management, gestion interne et externe, productivité, et aussi sur la possibilité de changer de politique de gestion, notamment après l'appropriation des technologies de l'information et de la communication qui peuvent être des atouts majeurs si bien évidemment elles sont utilisées à bon escient.

Nous vivons dans une nouvelle ère, nommée l'ère numérique, une ère marquée par l'usage des TIC dans tous les domaines de la vie, et le monde de travail ne déroge pas à cette règle.

L'intégration des TIC dans l'entreprise, est une étape impérative dans le processus de son évolution, semblable aux autres étapes déjà traversées par elle. De la même façon, à l'époque de l'industrialisation, on a assisté à l'arrivée de la machine qui a successivement remplacé l'homme dans certaines tâches, on observe actuellement comment l'invention de l'ordinateur et son irruption au niveau des ateliers de production, a basculé le monde du travail, puisque l'informatique vient remplacer la mécanique et cela grâce au contrôle numérique assuré par ordinateur connecté, cette innovation technologique représente un véritable appui aux entreprises pour pouvoir répondre aux besoins des marchés et aux exigences de la qualité.

Les premières interrogations émanant des sociologues, concernant le passage de la société vers une nouvelle forme sociétale, ou vers une nouvelle ère, débutent dans les années 1970 suite aux changements apportés par l'introduction accélérée des technologies de l'information et de la communication qui sont issues d'une révolution technologique impliquant une rupture avec la révolution industrielle classique axée sur le profit au détriment de l'environnement. Pour Daniel BELL et Alain TOURAINE « nous passons d'une société industrielle à une société postindustrielle, parce-que désormais les éléments matériels (matières premières et machines) seraient subordonnés aux éléments immatériels (connaissance et information) dans l'organisation de la société ». (LAFRANCE. J-P, 2009.P 11)

Si l'introduction des TIC est ancienne dans les pays développés ( Etas-Unies, Royaume-Uni, France... etc.), elle reste récente dans les pays en développement, en Afrique par exemple, en 1996 il y'avait que quatre pays qui étaient connectés à internet, cependant ces dernières

## **Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche**

---

années on assiste à une augmentation remarquable de l'utilisation des TIC, en 2011 on a enregistré plus de 4,3 milliards des africains qui possèdent des téléphones portables et désormais tous les pays ont accès à internet, ce qui permet aux citoyens de participer dans la gestion des affaires publiques. Quant à l'intégration des TIC au sein des entreprises des pays en développement elle reste limitée, cela est dû au type d'entreprises dominant dans ces pays, dans ce contexte et selon Fambeu Ariel Herbert : « Les PED sont caractérisés par une prédominance des petites moyennes entreprises (PME) et des très petites entreprises (TPE), et celles-ci ne bénéficient pas aisément des sources de financement nécessaires à leur extension ou modernisation. » (FAMBEU ARIEL. H, 2016, p 3).

A travers le monde, les entreprises se retrouvent face à une concurrence sans répit, raison pour laquelle elles sont amenées à rationaliser, optimiser et à automatiser leur processus en intégrant les technologies de l'information et de la communication, ce qui leur permettrait de maintenir leurs positions au sein de la concurrence.

L'un des facteurs concurrentiels de l'entreprise actuelle est sa capacité d'adoption de la responsabilité sociale, aujourd'hui, la pénurie de la matière première et le réchauffement climatique généré par la pollution poussent les entreprises à remettre en question leurs actions et à s'interroger sur l'usage des TIC au service de l'entreprise durable et responsable. Parler de la modernisation de l'entreprise ne peut se faire sans évoquer sa politique de responsabilité sociale, qui ne peut se faire non plus sans l'amélioration de la qualité de services et la rationalisation des modes de fonctionnements qu'ils soient (internes ou externes).

Les crises écologiques auxquelles nous assistons à l'heure actuelle représentent une occasion pour la naissance d'une démarche éco-TIC dans les entreprises, de ce fait, ces dernières doivent avoir un impact positif sur la société comme elles doivent respecter l'environnement, chose qui se réalise avec l'aide des collaborateurs, les clients, les fournisseurs

Dans un pareil climat, l'entreprise algérienne découvre de nouveaux concepts tels le développement durable et responsabilité sociale, qui sont dans la réalité des engagements pris vis-à-vis de la société et de l'environnement, en adoptant un mode de travail, de gestion plus consciencieuse sans pour autant porter atteinte à son profit économique. Bien au contraire l'adoption de la RSE va l'orienter vers une démarche d'efficacité et de performance remarquable qui s'appuie sur l'appropriation des TIC.

Les années 1990 marquent un tournant décisif dans l'évolution de l'entreprise Algérienne, et ce suite aux changements radicaux dont elle est l'objet, la privatisation, la restructuration, l'ouverture sur le marché mondial, notamment la prise de conscience concernant l'importance des technologies de l'information et de la communication, une importance accrue qui se

confirme avec l'apparition de l'internet et de téléphone mobile, selon Ali BELKHIRI « en Algérie l'utilisation des NTIC se développe très vite, de fait de l'entrée de notre pays dans le processus de la mondialisation, avec la signature récente de l'accord d'association avec l'union européenne (UE) et le processus d'adhésion à l'OMC en cours de finalisation, et surtout de l'évolution continue et rapide des technologies de l'information, de l'électronique et des télécommunications. Cette évolution permanente entraîne l'arrivée sur le marché de nouveaux produits matériels et logiciels à des prix de plus en plus bas.» (BELKHIRI. A, 2004, p 38).

En Algérie comme ailleurs, tous ces changements ont contribué à l'apparition d'une « société informative », dans laquelle, on s'intéresse désormais à l'effet des TIC sur l'organisation et le management et leur participation dans la transformation du travail. En effet, au sein de l'entreprise, les technologies de l'information et de la communication modifient plusieurs fonctions, à l'instar de l'accès à l'information et sa diffusion, la prise des décisions collectives et la création de nouvelles relations sociales, et c'est ainsi que naît une nouvelle forme d'organisation du travail fondée précisément sur les activités collaboratives qui impliquent des personnes situées dans des lieux, des situations hiérarchiques et des temporalités différentes, il est nécessaire aussi de souligner que les TIC favorisent l'intégration des personnes handicapées grâce au développement des ergonomies et des applications où qu'elles soient sur le lieu de travail ou en télétravail.

L'objectif de notre recherche, est de comprendre comment les technologies de l'information et de la communication participent elles à la reconfiguration du fonctionnement organisationnel au sein de l'entreprise ? Autrement dit quels sont les changements engendrés dans la gestion par l'appropriation des TIC au sein de l'entreprise Algérienne ? Peut-on affirmer que l'usage optimal des TIC par l'entreprise, est un gage d'une démarche vers la responsabilité sociale ?

#### **4- Les hypothèses :**

Selon Raymond QUIVY « 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 est donc une proposition provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée ». (QUIVY. R,1995,P135).

Pour pouvoir apporter des explications à notre recherche et pour que le travail soit concrétisé, nous avons élaboré deux hypothèses de type bivarié :

## **Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche**

---

Hypothèse N° 01 : L'intégration des TIC oriente les entreprises vers la responsabilité sociale.

Hypothèse N° 02 : L'appropriation des TIC par l'entreprise et les salariés favorise la mise en place d'un mode de gestion participatif.

### **5- Définition des concepts clés : (entreprise, TIC, RSE, DD) :**

Dans l'objectif de faciliter la compréhension de l'ensemble des éléments présentés dans ce présent travail, il est important de définir les concepts clés qui le composent, selon Omar AKTOUF les concepts clés : « ce sont les unités non décomposables (ou composées d'éléments simples précis et connus) sur lesquelles s'articule la théorie. Ce sont les termes qui ont un sens construit complet et univoque dans le cadre d'un champ scientifique ou d'une théorie donnée ». (AKTOUF. O, 1987, P 24).

Plusieurs concepts sont sélectionnés, réunis et présentés dans ce modeste travail afin de faciliter l'appréhension de notre thème de recherche, en s'appuyant sur des dictionnaires, ouvrages et le processus d'opérationnalisation.

**5-1-L'entreprise :** L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome, organisée pour produire des biens ou des services pour le marché (INSEE). (LEBARON. F, 2009, p 56).

**En économie** « Une entreprise est une organisation économique qui a pour vocation de produire des biens et des services destinés à la consommation. Elle a pour objectif la maximalisation du profit, c'est-à-dire qu'elle doit vendre ses produits à un prix supérieur à ses coûts de production. Les entreprises se distinguent en cela des administrations publiques qui ont pour mission la recherche de l'intérêt général, et des associations, qui regroupent des personnes dans un but commun non lucratif. Elles appartiennent au secteur marchand de l'économie. » (<https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/entreprise/48402>)

**En sociologie** « L'entreprise devient une réalité humaine parce qu'elle regroupe un ensemble d'individus disposant d'une autonomie de décision selon sa place dans la hiérarchie de l'entreprise. Elle n'est plus une « boîte noire » mais une structure sociale, elle devient une organisation. Ce terme désigne un ensemble de personnes regroupées en vue d'atteindre certains buts. Il faut donc des structures des procédures, de communication et de contrôle pour coordonner les tâches et le travail des individus ». (KHODJA. M, 2019, p 2).

#### **Définition opérationnelle :**

L'entreprise est une organisation plus au moins autonome, qui englobe un aspect économique et social :

Economique : c'est-à-dire elle cherche à tirer profit des biens et des services qu'elle offre aux consommateurs.

## **Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche**

---

Social : l'entreprise est un lieu professionnel où les acteurs (salariés) se tissent des liens sociaux entre eux et qui se mobilisent pour atteindre des objectifs communs, en sociologie l'entreprise constitue un vrai terrain de la recherche surtout pour les sociologues qui s'intéressent aux notions de pouvoir, de conflits, d'interaction, ...etc.

Une entreprise peut appartenir à une personne comme elle peut être une société il faut qu'elle réponde aux exigences juridiques, une fois créée elle doit s'organiser en divisant les postes et les tâches. Le salarié dans l'entreprise doit être assuré et se réjouir de tous ses droits (salaire, assurance, couverture, congés payé et retraite).

### **5-2-Les technologies de l'information et de la communication (TIC) :**

« Les technologies de l'information et de la communication créent de meilleures conditions de travail pour l'entreprise. Elles jouent un rôle essentiel dans la vitesse de fonctionnement de l'organisation. Or, la compétitivité de l'organisation dépend de son habilité à gérer l'information, à capitaliser ses connaissances et à optimiser son temps individuel et collectif » (SAADOUNE.M, 1998, p 101).

Selon JEAN Basque « Les TIC renvoient à un ensemble de technologies fondées sur l'informatique, la microélectronique, les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel, qui, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images fixes, images vidéo, etc.), et permettent l'interactivité entre des personnes, et entre des personnes et des machines » ( BASQUE. J, 2006, P 34).

### **Définition opérationnelle :**

Au cours de notre pré-enquête et l'enquête de terrain, nous avons interrogé nos enquêtés sur les TIC, l'objectif était de recueillir des informations pour pouvoir ensuite donner une définition opérationnelle au concept des TIC.

Les TIC peuvent être qualifiées de la pierre angulaire de la mondialisation ou encore de la société de l'information, elles représentent l'ensemble des outils et des appareils permettant de transmettre, de partager et d'échanger les informations, tels que l'ordinateur, l'internet (courriel, site web, réseaux sociaux) le téléphone et bien d'autres outils qui servent à diffuser l'information.

Actuellement, dans les entreprises, les TIC sont conçues comme une valeur ajoutée, puisqu'elles rendent la tâche plus aisée plus rapide et permettent de communiquer les informations à tous les partenaires, à tout moment et dans n'importe quel endroit, les responsables leur accordent une grande importance dans le développement de leurs organisations.

### **5-3-La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) :**

« Dans ses nombreuses versions actuelles, la RSE peut être considérée comme une nouvelle remise en question du rôle de l'entreprise dans la société. Ce n'est pas la première fois, tant s'en faut, que ce rôle s'est transformé au cours des deux derniers siècles. Ainsi, sous le régime du capitalisme libéral classique se sont très tôt développées des pratiques de philanthropie d'entreprise, conférant alors à celle-ci un certain rôle social » (NICOLAS. P, 2011, P 11).

Aujourd'hui dans les entreprises, la RSE « au sens pratique de terme, se trouve concrétisée à travers du concept Triple Bottom Line : prospérité économique, respect de l'environnement et amélioration de la cohésion sociale » (PRESQUEUX. Y, 2002, P 157).

#### **Définition opérationnelle :**

La RSE peut être expliquée à partir de trois volets essentiels :

##### **- L'efficacité économique :**

Sur le plan économique la RSE est une stratégie qui vise à pousser les entreprises vers des produits de qualité, contrairement à l'époque traditionnelle du travail où l'augmentation de la production était le plus grand souci des responsables, avec le développement de la RSE la qualité devint le premier critère de classification des entreprises.

##### **- L'équité sociale :**

D'une part l'entreprise est une organisation qui travaille avec des partenaires, dans ce cas elle doit les satisfaire tous en commençant sans doute par ses salariés, ces derniers l'entreprise doit les respecter comme des êtres humains d'abord et leurs garantir tous leurs droits. D'autre part l'entreprise est la représentante de son environnement c'est pour cette raison qu'elle se trouve dans l'obligation d'agir de façon à ce que son comportement soit cohérent avec les attentes de la société.

##### **- La préservation de l'environnement :**

Le réchauffement climatique à lequel nous assistons ces dernières années à cause de taux de pollution très élevés a poussé les pouvoirs publics à réfléchir de nouveau sur le bien de la planète y compris les générations à venir. Les usines de production et les entreprises ont été les premières concernées par les lois visant à protéger la nature, dorénavant toute entreprise est appelée à remettre en question ses pratiques dans le but de contribuer dans la démarche écologique.

### **5-4-Développement durable :**

La définition du « développement durable » la plus connue est celle qui figure dans le rapport Brundtland (CMED, 1987 : 47) : « Le développement durable, c'est s'efforcer de répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité de satisfaire ceux des générations futures. » (AKNIN. A, et al, sous dir MARTIN. J. Y, 2002, P 33).

Combe (2000 :442) souscrit à la définition de développement durable (DD) en tant que concept récent défini en 1987 dans leur rapport Brundtland « Our common future) soit : « Un mode de développement économique qui satisfait les besoins de chaque génération à commencer par ceux des plus démunis [Cette partie est souvent omise !] Sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire les leurs » (BETTACHE. M, 2005, P 41).

### **Définition opérationnelle :**

Le développement durable est un concept qui est apparu dans les années 1980, popularisé en 1987 dans le rapport de Brundtland.

Le concept de développement durable dans sa stratégie doit tenir compte des facteurs sociaux et écologiques aussi bien qu'économique.

Les effets néfastes de l'activité humaine sont à l'origine de l'apparition du concept de développement durable. Au début les réflexions se tournaient au tour de l'aspect environnemental plus particulièrement la protection de la nature, et au fur à mesure sa stratégie commence à se développer pour toucher à d'autres volets tels que l'économique et le social.

### **6-La pré-enquête :**

Une étape indispensable dans la recherche, du fait qu'elle permet la confrontation entre la conception théorique du projet de recherche et le terrain. L'investigation sur le terrain nécessite tout d'abord une exploration accompagnée d'une pré-enquête, afin de vérifier plusieurs points :

- La faisabilité du sujet choisi comme thème de recherche.
- L'accessibilité du terrain
- La pertinence de la problématique construite
- La pertinence des hypothèses proposées
- La pertinence de la panoplie de la méthode et techniques choisies pour mener la recherche.



Cette étape de la recherche (la pré-enquête) été bénéfique, elle nous permet de mettre l'accent sur les questions sur lesquelles nous pouvions avoir des difficultés avec nos enquêtés, notamment celles liées à l'accès à l'information et à la variable de la responsabilité sociale des entreprises, en effet, ça nous a permet de revoir les questions et les poser autrement (verbalement) dans l'objectif de recueillir le maximum d'informations.

### **7-La méthode (l'approche) utilisée :**

La méthode est une attitude concrète vis-à-vis de l'étude, la position philosophique est alors plus au moins sous entendue dans ce cas, la méthode dicte surtout des façons concrètes, d'envisager ou d'organiser la recherche mais ceci d'une façon plus au moins impérative, plus ou moins précise, complète et systématisée. (GRAWITZ. M, 2001, P 351).

En sciences sociales, il existe plusieurs méthodes de recherche, dans notre recherche, nous visons comprendre le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'adoption de la responsabilité sociale, et c'est pour cela, nous avons opté pour **la méthode qualitative**, selon Paul N'DA, « dans l'approche qualitative d'investigation, le chercheur part d'une situation concrète comportant un phénomène particulier intéressant et ambitionne de comprendre le phénomène et non de démontrer, de prouver, de contrôler quoi que ce soit...La recherche qualitative en sciences humaines et sociales a comme but premier de comprendre des phénomènes sociaux (des groupes d'individus, des situations sociales, des représentations,...). Comprendre, c'est en produire les sens.» (N'DA. P, 2015, P 22).

L'objectif de notre recherche est de comprendre l'intérêt grandissant porté par les entreprises à l'usage des TIC et le rapport existant entre ces technologies et l'adoption de la responsabilité sociale. Les chiffres ne sont que d'une utilité secondaire dans notre recherche qui tente d'appréhender le phénomène sous l'angle de la compréhension et non la quantification.

### **8-Les techniques utilisées:**

Puisque nous avons opté pour la méthode qualitative ceci nous enseigne, que la technique doit être adéquate à la méthode, c'est pour cette raison purement méthodologique nous avons sélectionné plusieurs techniques.

En premier lieu, on a décidé d'élaborer un instrument d'enquête qui est l'entretien de **type semi directif** appelé aussi semi-dirigé.

#### **8.1- L'entretien semi-directif :**

Selon R.QUIVY « l'entretien semi directif, ou semi dirigé, est certainement le plus utilisé en recherche sociale. Il est semi-directif, en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé

par un grand nombre de questions précises ». (QUIVY. R, 1995, P 195). Explication, justification

Ce qui veut dire que l'entretien semi directif doit contenir des questions ouvertes et des questions fermées, nous avons choisi cette technique d'une part pour laisser l'enquêté s'exprimer librement et d'autres pour obtenir des réponses précises pour les questions directes qui n'ont pas besoin d'être détaillées telles que l'existence des TIC dans l'entreprise Kernou.

Afin d'élaborer un bon guide d'entretien, nous avons suivis quelques règles, mentionnées par Jean Claude combessie « Comme le plan de la grille d'observation, le guide d'entretien est un mémento (un pense-bête). Il est dirigé avant l'entretien et comporte la liste des thèmes ou des aspects du thème qui devront avoir été abordés avant la fin de l'entretien. Comme tout mémento, il doit être facilement et rapidement consultable : détaillé et précis mais avec des notations brèves et claires (mots clés, phrases nominales,...). (COMBESSIE. J-C 2007, P 24).

### **8-2- L'observation indirecte :**

Le guide d'entretien est accompagné de l'observation directe lors de notre stage effectué au sein de l'entreprise KernouAlluminium.

« Dans le cas de l'observation indirecte, le chercheur s'adresse au sujet pour obtenir l'information recherchée. En répondant aux questions, le sujet intervient dans la production de l'information » (QUIVY. R,1995, P 165).

Au cours de notre recherche (pré-enquête et enquête de terrain), nous avons observé des salariés qui travaillent avec les TIC (téléphone, E-mail, logiciels), Ce qui nous a permet d'apporter des modifications aux questions de notre guide d'entretien dans le but de recueillir plus d'informations auprès de nos enquêtés.

### **8-3- L'analyse de contenu :**

« En recherche sociale, ma méthode des entretiens est toujours associée à une méthode d'analyse de contenu » (QUIVY. R, 1995, P 197).

L'utilité de l'analyse de contenu dans notre recherche réside dans la capacité d'analyser les réponses des enquêtés pour pouvoir dégager le maximum d'informations.

## **9-La population mère :**

« Le mot **population** donc doit être compris ici dans son sens le plus large, celui d'ensemble d'éléments constituant un tout. L'ensemble des facteurs d'une entreprise, des livres d'une bibliothèque, des élevés d'une école, des articles d'un journal ou des clubs sportifs d'une ville constituant autant de populations différentes ». (QUIVY. R, 1995, P 161).

Dans chaque recherche avant de constituer un échantillon, il faut connaître au préalable la population mère. Notre population mère c'est l'ensemble des salariés de l'entreprise où s'est déroulé notre enquête de terrain et elle se constitue de 125 salariés.

### **10- Identification d'échantillon et technique d'échantillonnage :**

#### **L'échantillon :**

«Un échantillon est un sous-ensemble d'éléments ou de sujets tirés de la population, qui sont sélectionnés pour participer à l'étude » (N'DA. P, P 36)

**Maurice ANGERS** le définit comme « un sous-ensemble d'éléments d'une population donnée » (ANGERS. M, 1997, P 228).

#### **L'échantillonnage :**

« L'échantillonnage est l'ensemble des procédés visant à la sélection d'une fraction de la population telle qu'elle puisse être considérée comme représentative de la population totale de référence. C'est donc une procédure par laquelle un petit nombre d'unités d'analyse sont sélectionnés pour étude dans le but de généraliser les résultats à la population mère, appelée l'univers » (Ambroise ZAGRE, 2013, P 73).

#### **A-L'identification de l'échantillon :**

Notre échantillon a été tiré de l'ensemble des salariés de groupe KERNOU ALUMINIUM, parmi 125 employés, nous avons constitué un échantillon de 15 unités, dont 10 sont des cadres, 3 sont des agents de maîtrise et 2 sont des agents d'exécution. Y'a un problème au niveau des chiffres

#### **B-La technique d'échantillonnage :**

Dans le but d'avoir accès à notre population d'étude, il nous a paru judicieux d'opter pour l'échantillonnage de type non probabiliste, dont la technique est l'échantillonnage par quota. Dans l'entreprise KERNOU ce sont les cadres et les agents de maîtrise qui utilisent le plus les TIC ; ils doivent envoyer des e-mails, élaborer des factures, communiquer avec le public extérieur, ...etc. C'est pour cette raison que la plupart de notre échantillon se constitue de ces deux catégories socioprofessionnelles.

« Les techniques non probabilistes d'échantillonnage ne se fondent pas sur la théorie mathématique des probabilités en ce sens que ce n'est pas le hasard qui préside à la constitution de l'échantillon » (ZAGRE. A, 2013, P 79).

### **11- Les difficultés rencontrées :**

Pendant notre recherche avec ses deux étapes, théorique et empirique nous avons dû surmonter pas mal de difficultés :

- La rareté des ouvrages concernant les TIC et la RSE dans le contexte Algérien.
- Le refus de certains responsables de s'entretenir.
- La méconnaissance de certains enquêtés de la notion de la Responsabilité sociale.

*Chapitre II :*  
*L'organisation*  
*traditionnelle du*  
*travail à travers le*  
*monde*

Au premier abord, difficile de voir le rapport entre le contenu de ce chapitre et le thème de notre recherche axé sur les TIC et responsabilité sociale, notre objectif à travers l'intégration de ce chapitre, c'est de mettre l'accent sur les différentes écoles classiques de l'organisation du travail avant l'intégration des technologies de l'information et de la communication, l'objectif étant de savoir comment le travail était organisé (divisé) et quelle était la valeur accordée à l'ouvrier dans les lieux professionnels et quels étaient les outils de communication mis à sa disposition ?

Nous allons donc suivre l'évolution des théories qui ont contribué à la réorganisation du travail en commençant par les années vingt, où on assistait aux premières tentatives des sociologues américains qui ont tenté de répondre à des questions pratiques telles que la motivation et la productivité. Ces recherches ont influencé de manière directe la sociologie industrielle du travail et compris la sociologie des organisations, cette dernière commençait à se développer à partir des années quarante grâce à une deuxième vague de recherches empiriques orientées vers les bureaucraties industrielles et publiques.

« A partir de la seconde révolution industrielle, différentes approches de l'organisation se sont développées, chacune correspondant en réalité à une conception différente de l'action humaine organisée. Ces apports se rattachent à différents courants de pensée qui se sont constitués au fur et à mesure de l'évolution économique et sociale et du développement scientifique des différentes de rattachement. » (PLANE. J-M, 2003, P 7).

### **1-Définition de l'organisation :**

L'organisation est pour la sociologie tout organisme ou groupement humain dont se compose la société globale. Elle représente également un ensemble de situations de droit, de faits et d'activités. Elle couvre le domaine de la sociologie de l'entreprise qui, elle-même, couvre le domaine de la sociologie industrielle. Elle consiste en l'articulation des activités, des systèmes, des structures, des procédures, des méthodes, en la création, la modification, la suppression d'organes et de relations entre ces organes dans l'entreprise. Elle prend en compte l'évolution de l'environnement de l'entreprise. (POTOKI MALICET. D, 1997, P 6).

### **2- Définition de l'organisation du travail :**

L'organisation du travail, c'est la mise en place d'une structure organisée et partagée, de méthodes et de savoir-faire qui doivent permettre aux salariés de travailler ensemble, dans l'intérêt de l'organisation et en fonction des objectifs fixés. Organiser le travail, donc, c'est définir le rôle de chaque individu dans le processus de production. Une organisation repose donc sur une division coordonnée du travail. Le but est d'améliorer la productivité dans l'entreprise ou la collectivité. (SALMI. M, juin 209, P 49). Ainsi l'intégration des TIC vient

renforcer la coordination entre les salariés et la hiérarchie en permettant la circulation de l'information d'une manière fluide et horizontale. Ce qui contribue à la pérennité et l'évolution de l'entreprise.)

**3-L'organisation du travail durant la période de transition :** le monde à maintes reprises a vécu des périodes de transition jugées nécessaire à sa survie, une manière de s'adapter aux changements imposés par le système. En effet « Le passage de la communauté traditionnelle rurale, de petite taille, assez stable et vivant plutôt religieusement, à la société urbanisée de grande taille, individualiste et rompue à la rationalité scientifique, ne s'est pas fait sans heurts, les schémas socioculturels et les comportements traditionnels ont pu entrer en contradiction avec les exigences des transformations en cours.(BAGA. L, 2009, P 10).

La transition opérée a affecté comme suit :

### **3-1. La main d'œuvre :**

Dans cette période de transition, il n'était pas facile de convertir des personnes appartenant à des occupations artisanales en ouvriers industriels efficaces et qualifiés.

Les premières zones industrielles se sont installées dans des endroits permettant de trouver la main d'œuvre, les premiers entrepreneurs ont recruté une catégorie qui se constitue des femmes, des enfants et des filles célibataires, la raison pour laquelle ils ont opté pour ce choix c'était la facilité de discipliner et de contrôler cette catégorie qui contrairement aux hommes adultes et aux femmes mariées ne résistent pas assez au changement.

Quand la mécanisation du travail fut adoptée dans les usines, les ouvriers commençaient à s'inquiéter de leurs avenir, Les propriétaires des usines voulaient remplacer le savoir-faire des ouvriers qualifiés par des machines à outil, leur objectif était d'une part de pouvoir contrôler et manipuler les employés doués dans leurs métiers, d'autre part d'augmenter la productivité de l'usine.

### **3-2. La surveillance et la disciplinarisation des ouvriers :**

Le passage de la société traditionnelle à une société industrielle, a engendré un certain nombre de problèmes dans l'usine, à commencer par les ouvriers qui se sont habitués au travail manuel artisanal jadis, trouvent des difficultés à s'adapter à une nouvelle organisation du travail, qui intègre de plus en plus les outils technologiques. En outre, les responsables des usines ont insisté sur la nécessité de solutionner les anomalies pour une production meilleure et efficace, dans ce contexte, William L'Anick insiste sur l'importance de l'autorité et des mécanismes du contrôle destinés à augmenter la productivité. Dans certaines usines, telles que l'usines japonaise de coton Pittsburg, les chefs se permettent même de fouetter leurs ouvriers

dans le cas d'un freinage ou d'une mission mal accomplie, l'objectifs pour eux c'était de pouvoir faire face à la concurrence européenne.

Le contrôle est perçu comme le principal enjeu qui marque les relations au sein de l'usine ; les employeurs font appel soit à la force ou au compromis dans l'objectif de maîtriser leurs employés et les contrôler, cependant, ces méthodes n'étaient pas vraiment efficaces, vu qu'au début de l'industrialisation on assiste à l'apparition de divers conflits entre les deux parties tels que le sabotage et les grèves, et certains des employés savent résister au changement, soit en réclamant l'accès à l'apprentissage ou en contestant les nouvelles technologies qui menacent leur carrière.

### **3-3. La standardisation de temps dans l'usine :**

Puisque la production était dans les mains des ouvriers et les employeurs n'avaient pas la force nécessaire pour les pousser à produire plus, ces derniers ont pensé à l'homogénéisation du temps dans le travail. Dans ce contexte Thomson dit que « Tant que les producteurs étaient maîtres de décider des parts respectives du loisir et du travail dans leur vie, les industriels ne possédaient aucun moyen de pression pour les pousser à augmenter leur production. La séparation des lieux de vie et de production et la fixation du temps de travail ont imposé la régularité et la discipline industrielles. Le contrôle, c'est d'abord le contrôle du temps. C'est pourquoi l'horloge a symbolisé les premières usines. » (BAGLA. L, 2009, P19).

Cette standardisation de temps a suscité une résistance féroce de la part des ouvriers, qui pensent que cet aspect nouvel du travail menace farouchement leur autonomie au travail, puis avec le temps, en présence d'un temps standard et universel, les ouvriers ont compris que la rémunération se fait à base d'unités temporelles, et qu'ils doivent vendre leur temps pour avoir de l'argent. Néanmoins, cette notion de temporalité n'était pas à l'abri des revendications des ouvriers qui réclamaient la réduction du temps de travail et que les heures supplémentaires soient payées.

## **4- Les écoles de la théorie des organisations :**

### **4-1. L'école classique : (Adam Smith 1723-1790)**

A. Smith est considéré comme un des précurseurs qui a mis l'accent sur la notion de la division du travail et ce, dans la période entre le 18ème et le 19ème siècle. Dans son livre intitulé « **Recherche sur la nature et les causes de la richesse des nations** » publié en 1776. Dans cet ouvrage il décrit l'importance de la division du travail et de la spécialisation. S'appuyant sur des recherches empiriques menées dans une usine d'épingles, il observe qu'un forgeron ne produit que dix épingles par jour, cependant, en présence d'une division du



travail, il s'est confirmé que six ouvriers non spécialisés pourront produire 48,000 par jour. Depuis, la pensée d'Adam Smith devint une référence pour les autres chercheurs et économistes qui vont s'interroger sur l'amélioration de la productivité dans l'usine du travail. Ou est la référence

### **4-2. Le Taylorisme (l'organisation scientifique du travail) :**

Frederick Winslow Taylor (1856-1915), il commence à travailler comme ouvrier dans une usine Américaine à l'âge de 22 ans, il ne tarda pas à gravir les échelons professionnels ; d'un ouvrier à un consultant en passant par le statut d'un ingénieur, F.W.Taylor fut l'un des premiers auteurs à s'interroger sur l'étude de l'organisation scientifique du travail et de la division du travail.

#### **4-2-1. Définition de l'organisation scientifique du travail :**

Il s'agit d'une méthode de gestion et d'organisation du travail. Elle a été créée au cours de la seconde révolution industrielle par Frederick Winslow Taylor. A cette époque la gestion et le management constituaient deux sciences à leur apogée. L'organisation scientifique du travail repose sur une division extrême du travail. Selon Taylor, la productivité d'une entreprise ne peut être améliorée qu'en décomposant les différentes étapes d'un travail, en cherchant les gestes les plus efficaces et rapides. Le but étant de définir une procédure optimale de travail. (<https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-economique-et-financier/1198997-ost-organisation-scientifique-du-travail-definition/>).

#### **4-2-2. Le début de Taylorisme :**

Taylor a pensé à organiser le travail de manière scientifique, son objectif principal était d'augmenter la production, cependant, il a négligé d'autres aspects qui constituent l'identité de l'ouvrier au travail (sociale, culturelle, historique,...), en effet son erreur consiste dans la réduction du rôle des salariés à la production en négligeant leur importance dans la prise de décision, qui est selon Taylor réservée au chef.

Les idées de Taylor tirent leur origine de ses expériences menées dans la société MédiévalestèleWorks, soutenu par les responsables de l'entreprise l'objectif était de définir l'art de couper les métaux, autrement, couper le maximum de pièces en un minimum de temps tout en se focalisant aussi sur la vitesse et les capacités des machines-outils.

Taylor critique l'organisation traditionnelle du travail qui se base particulièrement sur le savoir-faire des ouvriers qualifiés, autonomes et responsable de leur temps et de leurs tâches. En revanche, Il appelle à une organisation nouvelle qui repose sur une division technique du travail. En désignant des bureaux d'études composant des experts et des scientifiques, ces derniers sont chargés de la préparation scientifique du travail. Selon Taylor « Une main

d'œuvre dépourvue d'expérience du métier serait plus facile à convaincre : il lui suffirait de suivre les instructions des ingénieurs pour accomplir un travail dont tous les éléments et toutes les phases seraient précisés dans leurs moindres détails. En décomposant le travail en gestes simples, on ferait d'une pierre deux coups : on augmenterait la productivité tout en réduisant le coût du travail » (BAGLA.L,2009, P 26).

Taylor constate dans les ateliers une certaine flânerie systématique des ouvriers pour lui se freiner dans le travail il n'est pas le résultat des faits psychologiques ni d'une paresse des ouvriers mais plus précisément de la mauvaise organisation de travail. L'organisation scientifique de travail tente de contrôler les groupes de travail en analysant les caractéristiques de l'organisme humain comme s'il s'agissait d'une machine dans l'objectif de le rendre plus efficace Taylor considère que « si les rapports entre les ouvriers et technique sont organisés, scientifiquement, les conflits s'apaiseront d'eux-mêmes. Puisqu'ils n'ont pour origine qu'un fonctionnement inadapté du système : la sociologie est donc niée d'une phrase. Il lui apparaît possible et surtout nécessaire, de créer une convergence d'intérêts des travailleurs et des employeurs à travers une redistribution hiérarchique du travail ».(ERBES-SEGIN. S, 2004, P 23).

### **4-2-3. Les principes de Taylor :**

La méthode de Taylor se fonde sur plusieurs principes :

#### **Premier principe : La séparation entre deux fonctions favorise la spécialisation :**

La fonction de conception du travail : Est une opération intellectuelle réservée à l'encadrement et à la direction. Ces spécialistes définissent les processus opératoires les plus économiques. Ils donnent la quantité de travail que doit fournir un ouvrier placé dans les conditions optimales. Ils indiquent à l'ouvrier comment faire, quel est le geste le plus efficace, c'est-à-dire le plus rapide et le moins coûteux en efforts. IL y a toujours un « One best way » c'est-à-dire une meilleure façon de faire quelque chose, c'est celle-là qu'il faut utiliser car c'est la plus fonctionnelle.

La fonction d'exécution, opération manuelle, est réservée aux ouvriers qui sont délivrés de soucis d'organiser leur travail. Ils peuvent ainsi consacrer toute leur force et leur énergie à produire.

#### **Deuxième principe : L'analyse scientifique du travail permet la parcellisation des tâches :**

Les connaissances, les gestes traditionnels, sont décomposés, enregistrés, classés. Ils sont transformés en « gestes unitaires » Ils ont ensuite recomposés dans le meilleur ordre rationnel, pour définir des règles, des lois scientifiques, régissant les manières de travailler. Il existe un

temps minimal dans lequel un ouvrier doit exécuter une tâche donnée. C'est ce que Taylor appelle le « Temps normal » Pour le travail considéré. Sa détermination repose pour les tâches simples sur l'observation de bons ouvriers, sur la mesure de l'effort, sur le chronométrage des opérations.

**Troisième principe : La sélection et l'entraînement de l'ouvrier doivent être scientifiques :**

Les ouvriers sont sélectionnés et scientifiquement entraînés afin d'exécuter leur travail le plus rapidement et le plus facilement possible. L'application de ce principe permet aux ouvriers de devenir excellents à au moins un poste de travail. Le chef de l'entreprise peut ainsi avoir « The right man in the right place ».

**Quatrième principe : la rémunération doit être une rémunération au rendement :**

L'homme est motivé par l'argent et cherche à maximiser son intérêt, ses gains (théorie de l'Homo-economicus). Ainsi s'il est bien entraîné à un poste de travail, il est plus rapide. Il accroit au rendement donc son salaire. Ce système repose sur l'équipe des rémunérations. Celles-ci sont fixés en fonction du poste du travail réalisé sur ce poste. La détermination du salaire, du ressort de l'employeur, est fondée sur des critères réputés objectif (mesure de rendement, salaire à la pièce). La productivité maximum peut être obtenue par un système de prime au rendement s'appuyant sur le travail individuel.

**4-2-4. La division du travail selon Taylor :**

Taylor insiste que le travail doive se diviser en deux principes :

**A- Une division horizontale du travail :** c'est-à-dire une parcellisation maximale des tâches entre les différents postes de travail, où chaque ouvrier effectue quelques gestes élémentaires délimités et répétitifs.

**B- Une division verticale du travail :** c'est-à-dire une séparation stricte entre le travail de conception et le travail d'exécution. Un bureau des méthodes dirigé par des experts en organisation est chargé de la préparation scientifique du travail.

**4-3. Henri FORD (1863-1947) :**

H.FORD est un ingénieur propriétaire d'industrie automobile, influencé par l'OST de TAYLOR. Il a constaté qu'il y avait trop de mobilité dans les ateliers ; ce va et viens n'était pas bénéfique ni pour l'entreprise ni pour l'employé. Dans ce cas il fallait éliminer cette mobilité jugée inutile. Ford, donc, va inventer une machine qui s'appelle le convoyeur, et c'est cette machine qui va déterminer le travail pour chaque ouvrier. L'objectif principal de Ford était de réorganiser les lieux et économiser le temps.

Contrairement au Taylorisme où les ouvriers réalisent plusieurs tâches, avec Ford l'ouvrier se charge d'une seule tâche, dans ce contexte il dit « Si nous voulons produire plus il va falloir diviser le travail au maximum ».

### **Critique de l'OST :**

« Taylor est le premier théoricien à avoir proposé un modèle rationnel d'organisation du travail visant à augmenter la productivité et une plus grande prospérité dans l'entreprise. Le taylorisme tend cependant à réduire l'autonomie des salariés et à favoriser la séparation entre « le cerveau » et « les mains » Le Taylorisme a en effet introduit dans le monde du travail une séparation radicale entre ceux qui conçoivent et ceux qui produisent : L'ouvrier n'est pas là pour penser, mais pour exécuter des gestes calculés pour lui. Il est encouragé à être performant par un système de primes et tout travail intellectuel doit être éliminé de l'atelier pour être concentré dans les bureaux des méthodes. (Cours A/ Taylorisme et Fordisme, 21/10/2016, P 2. Consulté le 05/05/2021 à 19h40mn).

### **4-4. Max Weber : Le courant bureaucratique :**

Max Weber, économiste et sociologue allemand, né en 1864 à Erfurt en Allemagne. Son père était un homme engagé dans la politique, passionné dès son plus jeune âge d'histoire et de philosophie. En 1904 il crée la revue « Archives des sciences sociales et des sciences politiques » à travers laquelle il publie son fameux ouvrage intitulé « L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme », en 1918 Max Weber adhère au parti social-démocrate. De point de vue sociologique il considère que l'action sociale repose sur les sens des conduites des individus, où il tente d'expliquer l'origine de rationalisme économique. Il est décédé le 14 juin à Munich.

#### **4-4-1. La bureaucratie selon Weber :**

La bureaucratie selon Weber est une forme d'organisation qui repose sur des règles et des procédures qui sont appliquées de façon impersonnelle par des agents ou salariés spécialisés. On rentre dans un système hiérarchique de fonctions car ces agents sont soumis à des règles sans chercher les objectifs et les raisons qui les fondent. Ils doivent faire preuve de neutralité et être au service d'intérêt général (ils doivent oublier leurs propres intérêts personnels au profit cet intérêt général). Les principes de cette organisation s'imposent dans tous les secteurs de la vie économique et sociale. C'est en effet le mode social le plus adapté et le plus efficace dans toute société de production, dans les grandes entreprises, dans les organisations syndicales.

Le principe de la bureaucratie s'appuie essentiellement sur le système du travail, selon Weber la légitimité de principe de la bureaucratie dérive de l'ensemble des principes et des lois qui sont partagés par les membres de l'organisation ce qui permet de mettre en place un pouvoir technique et impersonnel, dans la gestion bureaucratique du travail, l'individu a le sentiment d'obéir au chef d'un poste sans qu'il ait de résistance.

Weber entame le terme de bureaucratie pour définir un type d'autorité qualifié de « rationnel-légal », Elle repose sur une combinaison entre les compétences selon des règles fixes et des règlements qui déterminent l'attribution des salariés. Dans le même contexte Weber affirme que la bureaucratie s'appuie sur une hiérarchie des fonctions et sur un principe de domination/subordination, pour lui ce principe ne peut être compris que dans une division stricte du travail.

**4-4-2. Les caractéristiques de la bureaucratie selon Weber :** La bureaucratie présente donc dans sa globalité plusieurs caractéristiques que l'on va lister ci-après :

- Les individus sont soumis à une autorité uniquement dans le cadre de leurs obligations impersonnelles officielles ;
- Les individus sont répartis dans une hiérarchie d'emplois clairement définie ;
- Chaque emploi a une sphère de compétences clairement définie ;
- L'emploi est occupé sur la base d'un contrat ;
- Le recrutement se fait sur la base des compétences (diplômes et/ou expérience) ;
- La rémunération est fixe, en fonction du grade hiérarchique ;
- L'emploi est la seule occupation du titulaire ;
- Logique de carrière : la promotion dépend de l'ancienneté et de l'appréciation des supérieurs hiérarchiques ;
- Les individus ne sont pas propriétaires de leur outil de production ;
- Les individus sont soumis à un contrôle strict et systématique dans leur travail.

**4-4-3. Les trois types d'autorité selon Max Weber :**

**A-L'autorité charismatique :** basée sur les qualités personnelles et le charisme d'un leader qui démontre des qualités supérieures aux autres. Dans ce cas, la disparition du leader et le problème de la succession peuvent remettre en cause la survie de l'organisation.

**B-L'autorité Traditionnelle :** l'autorité dans ce type d'organisation repose sur la croyance et les coutumes, basée sur les précédents et les usages. Le chef détient l'autorité en vertu du statut qu'il a hérité.

Ce type de légitimité est souvent fragilisé à cause de sa vision historique qui ne tient pas compte des évolutions de l'environnement.

**C-L'autorité rationnelle ou bureaucratique** ::c'est la règle qui légitime l'autorité. Pour lui, il s'agit de la forme d'organisation la plus efficace et la plus performante, car la hiérarchie est clairement définie.

### **Critique :**

Si on parle de certains sociologues, on constate qu'ils ont contesté la vision de Weber car ils estiment que la bureaucratie n'est pas le seul moyen social ou le meilleur mode d'organisation social pour toute société (surtout la production). Pour eux, Weber n'a montré que les points positifs de la bureaucratie et a ignoré tout effet négatif qu'elle peut engendrer dans une quelconque organisation liée au développement social d'une société.

« Comme les principes de l'organisation scientifique du travail, les principes bureaucratiques cherchent à rendre les comportements humains prévisibles pour rationaliser les relations de travail. Si le taylorisme s'appuie, pour cela, sur des techniques standardisées, la bureaucratie compte sur la clarté de règles générales et abstraites. Les comportements organisationnels sont codifiés et l'incertitude est moindre grâce à la réduction du nombre de solutions possibles et au développement de « routines organisationnelles ». (BAGLA.L, 2009, P 30/31).

### **4-5. Henri Fayol (1841-1925) :**

Henri FAYOL est un ingénieur français et l'un des précurseurs du management, il est l'élève de l'école de des mines de Saint-Etienne, en 1860 et à l'âge de 19 ans il commence le travail dans Houillères de Commentry comme ingénieur, 6 ans plus tard il en devient le directeur. Grâce à ses efforts, il parvient à agrandir l'entreprise et la renommer de Société de Commentry-Fourchambault et de Decazeville où il occupé le poste de directeur général pendant 30 ans. Dès les années 1900, Fayol, voulait transmettre sa théorie qu'il a réussie en lui donnant l'appellation de l' « Administration », en 1916 il publie son ouvrage intitulé « Administration industrielle et générale ».

**4-5-1. Les principes de la fonction administrative :** La fonction administrative de H.Fayol repose sur cinq principes :

- A- Prévoir et planifier : Une entreprise doit prévoir son avenir et fixer des objectifs à long, moyen, et à court terme.
- B- Organiser : Mettre en relation les ressources financières, matérielles et humaines.
- C- Commander : Désigner un chef respecté qui impose une certaine autorité au sein de l'entreprise.
- D- Coordonner : Il s'agit d'établissement d'une combinaison entre les divers postes de l'entreprise.

E- Contrôler : Surveiller le travail pour qu'il soit réalisé telle qu'il était prévu dès le début.

Pour H.Fayol, un chef dans une entreprise doit avoir des caractéristiques physiques, intellectuelles et morales comme, il doit assurer ses responsabilités. La compétence et la qualification sont les bases d'un chef de travail.

### **4-5-2. Les principes de la théorie de H.Fayol :**

1. La division du travail : il s'agit d'une spécialisation des tâches.
2. L'autorité : Elle dérive de la fonction du dirigeant et ses qualités personnelles.
3. La discipline : Elle requiert de bons supérieurs à tous les niveaux.
4. Unité de commandement : Il doit y avoir un seul chef.
5. Unité de direction : Tous les groupes d'activité vont vers un seul objectif.
6. Subordination de l'intérêt individuel à l'intérêt général : L'intérêt de l'entreprise (groupe) avant l'intérêt personnel.
7. Rémunération et méthode de paiement équitable : Ce qui apporte plus de satisfaction au salarié et à l'employeur.
8. Centralisation et décentralisation : Décisions qui proviennent d'une source claire.
9. La hiérarchie matérialisée : qui sert à garantir le respect.
10. Ordre matériel et moral : Une place pour chacun et chacun dans sa place.
11. L'équité : Les supérieurs doivent faire preuve de justice et de bonté ce qui suscite à leur égard la loyauté.
12. Stabilité du personnel : Il s'agit en quelque sorte d'esprit de sécurité.
13. L'initiative dans la conception et l'exécution d'un plan : Il s'agit d'une occasion pour les employés de se faire valoir et démontrer leurs capacités.
14. L'union du personnel et l'esprit du corps : Une mise en avant de l'importance du travail d'équipe et de la communication.

### **Critique :**

La théorie de Fayol représente un progrès pour l'organisation du travail, elle ne repose pas seulement sur le rendement mais elle cherche un meilleur fonctionnement du travail, cependant, elle accorde trop d'autonomie par rapport à l'exécution des tâches.

On remarque que les travaux des théoriciens précédents se basent sur la production, leurs pensées se focalisent sur la question de contrôle de l'ouvrier pour qu'il produise plus, en revanche ils ont mis de côté l'aspect participatif, comme ils ont négligé le caractère humanitaire de l'ouvrier, en effet c'est avec les travaux de Mayo que les organisations à

travers le monde commencent à s'intéresser à l'ouvrier comme un élément basique dans le processus du travail et qui a besoin d'être reconnu.

### **4-6. Elton MAYO (1880-1949) :**

Mayo, à travers le courant des relations humaines et à base de ses recherches menées à la Western Electric d'Hawthorne au Etats-Unis tente d'expliquer que l'homme n'est pas uniquement motivé par l'argent, autrement, il ne suffit pas de bien payer les travailleurs pour avoir une production meilleure et plus efficace. « Il n'y a pas, disent Elton Mayo et ses successeurs, de one best way, pas de système technique unique gouvernant l'ensemble des relations dans l'entreprise. Il faut opérer une distinction radicale entre système technique et système de relations humaines dans l'entreprise » (ERBES-SEGIN. S, 2004, P 24).

#### **4-6-1. L'expérience de Mayo :**

La recherche s'est effectuée entre 1927 et 1932 à l'usine de Hawthorne de la Western Electric près de Chicago. Au début Mayo et son équipe voulait mesurer l'effet des conditions matérielles (éclairage, humidité, température, ...) sur le rendement des ouvrières. En effet, 6 ouvrières ont été désignées et isolées dans un atelier, suite aux observations faites et au suivi, il s'est avéré que la production a augmenté dans le groupe test y compris les groupes témoins. Ces recherches ont abouti à un résultat inattendu ; à savoir le climat d'entente, l'esprit de groupe et d'amitié se développent entre les ouvrières.

#### **4-6-2. Les conclusions de la recherche de Mayo :**

- L'importance de l'aspect matériel ne peut être connue qu'à travers sa signification sociale et les motivations des travailleurs ne peuvent être définies que lorsqu'on fait référence à la nature des relations qu'ils entretiennent entre eux et à l'égard de la hiérarchie.
- Plus on s'occupe des travailleurs plus ces derniers produisent plus.
- L'importance du travail d'équipe ; le rendement de l'ouvrier s'améliore quand il travaille avec ou dans un groupe.
- L'homme au travail a besoins de communiquer avec autrui comme il a besoins d'une reconnaissance de la part des supérieurs.

#### **Critique :**

Certes, Mayo a réussi à faire connaître aux industriels le principe de facteur humain dans les lieux professionnels, mais ses successeurs ont remis en question l'efficacité opérationnelle de ses principes ; il ne suffit pas d'avoir un bon climat du groupe pour travailler mieux. La



Western Electric est une société dotée de machinisme, et les dirigeants développent des systèmes de négociations pour imposer les changements même si les salariés en sont contre.

### **4-7. Kurt Lewin (1890-1947) : Styles e commandement et dynamique des groupes :**

Lewin est un pionnier dans le domaine de la psychologie sociale en introduisant le concept de « dynamique de groupe ». Ses travaux s'appuient essentiellement sur les groupes humains restreints et sur les problèmes de leadership et de comportements des groupes.

L'objectif d'intégrer la théorie de Kurt Lewin C'est de mettre en exergue l'importance de la participation des salariés au sein des entreprises, en effet, nous allons constater à travers ses recherches que l'organisation du travail la plus réussie est celle fondée sur un mode de gestion participatif et démocratique.

#### **4-7-1. Les approches du leadership : (PLANE. J-M, 2003, p 34)**

A partir de recherches expérimentales réalisées sur les enfants Kurt Lewin distingue entre trois formes de leadership :

**A- Le leadership autoritaire :** Qui se tient à distance du groupe et use des ordres pour diriger les activités du groupe.

**B- Le leadership démocratique :** Qui s'appuie sur des méthodes semi-directives visant à encourager les membres du groupe à faire des suggestions, à participer à une discussion ou encore à faire preuve de créativité.

**C- Le leadership du laisser-faire :** Qui ne s'implique pas dans la vie du groupe et qui participe au strict minimum aux différentes activités.

#### **Les conclusions de la recherche :**

En ce qui concerne le premier groupe dirigé autoritairement, le rendement était élevé, par contre les enfants se sont montrés méfiants à cause de strict contrôle qui a été exercés sur eux.

Dans le deuxième groupe, Lewin observe que le groupe humain géré de manière démocratique manifeste des relations plus fraternelles et amicales, et quand le chef quitte l'endroit du travail le groupe continue à travailler dans un climat d'ambiance.

Finalement le leadership de laisser faire est conçu comme la plus mauvaise méthode, le groupe était complètement égaré et demeure en quête d'informations et de 'instructions.

Il apparait que la forme de leadership la plus efficace et celle qui implique un modèle de gestion démocratique.

### **4-7-2. La dynamique des groupes :**

En 1943 le gouvernement américain demande à Mayo de réaliser une recherche sur la possibilité de changer les habitudes de consommation des ménagères américaines. En effet Mayo et son équipe ont désigné deux groupes de ménagères homogènes mais qui vont être dirigées de manière carrément différente. Concernant le premier groupe ils ont organisé une conférence animée par un médecin spécialiste qui leur a parlé des avantages de la consommation d'abats. A la fin de la conférence les ménagères ont manifesté leur volonté de consommer les abats. Quant au deuxième groupe une discussion a été organisée entre les ménagères et les spécialistes, il y avait un débat entre les éléments du groupe, des questions qui se posent et des idées qui s'affirment et d'autres qui sont remises en cause.

Après avoir mesuré le niveau de passage à l'action dans chaque groupe il s'est avéré que c'est le deuxième qui a consommé d'avantage les abats.

### **La conclusion de la recherche :**

Mayo explique le phénomène à travers le concept de dynamique de groupe ; Dans le premier groupe les ménagères n'ont pas été impliquées dans le sujet, c'est pour cela qu'elles n'ont pas pu mémoriser les mots clés de la conférence et dans l'ensemble elles n'ont pas saisi le noyau de la conférence. Contrairement au deuxième où les ménagères étaient impliquées et ont participé à la discussion ce qui leur a permis par la suite de remettre en cause leurs habitudes de consommation.

### **4-8. Abraham Maslow : (1908-1970)**

Abraham Maslow est un psychologue américain né dans les années 1900 et père de la théorie en question, ses recherches montrent que les motivations des êtres humains naissent dans des besoins à satisfaire hiérarchisés en 5 niveaux, cette dernière qui débute par les besoins physiologiques jusqu'à l'étape ultime, l'accomplissement de soi, ces besoins créent des tensions générant des motivations car les besoins les plus bas de la pyramide doivent être satisfaits en priorité avant ceux positionnés à l'étage supérieur.

LA PYRAMIDE DES BESOINS : (<https://www.manager-go.com/management/theorie-de-maslow.htm>)



Copyright www.manager-go.com

**1. Besoins physiologiques :** dormir, se nourrir, boire, s'habiller, les besoins primaires biologiques et physiques.

**2. Besoins de sécurité :** éléments de stabilité, de protection.

**3. Besoins d'appartenance :** intégration dans un groupe, statut social.

**4. Besoins d'estime :** être reconnu, être aimé, être accepté par les autres.

**5. Besoins d'accomplissement de soi :** se réaliser, s'épanouir, se développer personnellement avec la méditation par exemple.

**L'utilité de la pyramide :**

La classification de MASLOW permet de comprendre l'origine des tensions au sein de l'entreprise et d'y remédier.

**A.** Ainsi, si la tension résulte d'une satisfaction insatisfaisante des facteurs d'hygiène, la direction générale peut intervenir et réduire l'insatisfaction en augmentant les salaires, les avantages en nature, en améliorant les conditions de travail.

**B.** Si l'insatisfaction résulte d'une satisfaction insuffisante des besoins sociaux ou personnels, l'entreprise devra modifier son style de management, elle devra mettre l'accent sur la participation des individus ce qui veut dire un « management participatif »

### **La critique :**

Cette hiérarchie des besoins met en évidence les limites du stimulant financier et l'impact du contenu de travail indépendamment des conditions qui l'entourent pour motiver les salariés.

(SALMI. M, juin 2019, P 58)

***Chapitre III :***  
***L'apport des TIC au***  
***travail et leur relation***  
***avec la responsabilité***  
***sociale***

## **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

Nous partons du principe de la chronologie des choses, ainsi nous avons consacré le chapitre précédent pour étayer l'évolution de l'organisation traditionnelle du travail, en faisant référence aux différentes approches et théories d'un certain nombre de sociologues, dans ce présent chapitre nous allons voir comment les technologies de l'information et de la communication connues sous l'abréviation (TIC) ont transformé la nature du travail à savoir, les relations entre employés et employeurs, la division du travail et la performance de l'entreprise et les modalités de la transmission des informations.

### **1- Définition des technologies de l'information et de la communication :**

Il existe un nombre important de définitions qui désignent les technologies de l'information et de la communication dans le monde, ces TIC sont utilisées pour se déplacer et transmettre l'information d'une manière plus rapide et plus efficace.

« Les technologies de l'information et de la communication (TIC), soit l'ensemble des produits des activités économiques, industries comme services, qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transformation de l'information par des moyens électroniques, Sont au cœur de la nouvelle économie, donnant selon les cas l'impression de transformations superficielles ou profondes de nos activités. » (LAFRANCE. J-P, 2009, P 51).

Les TIC sont apparues pour rendre la diffusion des informations plus fluide, elles ont contribué au décloisonnement du monde, à l'arrivée de la mondialisation, elles se sont imposées comme outil indispensable pour vivre dans une ère marquée par la diffusion de la communication, tout le monde fait recoure à elles pour pouvoir communiquer et stocker les informations.

Dans les entreprises les TIC représentent un atout considérable dans la circulation rapide des informations, l'élaboration collective des plans d'action et de nouvelles façons de faire, la coordination de l'action, la mémorisation et la capitalisation de connaissances très diverses, l'ouverture de nouveaux services à la clientèle. En outre, l'importance des TIC dans une entreprise ne se mesure pas par la quantité ou le nombre des ordinateurs mais c'est bel et bien la manière de s'en servir qui compte.

#### **1-1- La technologie :**

Constitue l'ensemble du progrès technique qui a permis au monde de se développer et de se moderniser, dans les outils utilisés, le mode de vie et le travail.

## **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

D'après Hawthorne (1971), « La technologie est un ensemble de procédés méthodiques fondés sur des connaissances scientifiques employé à la production ». De leur côté, Judet et Perrin (1971) définissent « la technologie comme un ensemble complexe de connaissances scientifiques, de machines et d'outils mais aussi de maîtrise systématique d'une organisation efficace de la production ». (DROUVOT. H et VERNA. G, 1994,P 11)

### **1-2-L'information :**

Autrefois l'information constituait le quatrième pouvoir, compte tenu de sa capacité à influencer l'opinion publique qui va pousser les gouvernements à changer de politique, aujourd'hui, l'information loin de perdre ce pouvoir, elle a gagné en notoriété en devenant le deuxième pouvoir grâce au progrès technique dont elle a bénéficié.

En temps de la société de l'information, l'information est devenue une richesse, tout comme en politique, les entreprises s'efforcent à s'emparer de l'information, soit celle qui dérive du ministère où celle provenant du marché de la concurrence. Ainsi « L'information désigne toute donnée pertinente dont la collecte, le traitement, l'interprétation et l'utilisation permettent la réalisation d'actions dans le domaine du commerce, de l'organisation économique, de la dispensation des services, du gouvernement et de l'administration publique, de la recherche scientifique, etc. » (LAFRANCE. J-P, 2009, P 28)

### **1-3-La communication :**

La communication est indissociable de l'homme, elle est à l'origine de la socialisation et de l'éducation et ces derniers temps elle est devenue l'une des pierres angulaires de la société contemporaine.

Communiquer, c'est transmettre un message, d'une personne A à une personne B, ce message ou information peut être verbal, écrit ou gestuel.

« Le développement de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) en est un des aspects les plus importants. Les techniques de communication modifient dans une certaine mesure les interactions entre acteurs sociaux. Une grande partie de l'activité politique et économique relève par exemple aujourd'hui de la stratégie de communication : cadrage des événements, imposition de problématique, etc. ». (LEBARON. F, P 34, 35)

L'action de communiquer doit répondre à certaines questions :

Qui ? C'est le communicateur.

Dit quoi ? C'est le contenu de message véhiculé.

Par quel canal ? il s'agit du moyen utilisé pour pouvoir communiquer.

A qui ? C'est le récepteur.

Avec quel effet ? C'est l'impact sur le récepteur.

## **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

Différentes disciplines (anthropologie, psychologie, sociologie, ...) peuvent toucher à la communication, comme cette dernière peut être traitée sous divers aspects ; la communication peut prendre une forme humaine, technique, et créatrice.

« La communication semble refuser une unique définition et opter pour une dimension horizontale et transversale. Elle énerve divers domaines et s'intéresse à de nombreux sujets. Ainsi, en plus des grandes théories en communication, qui caractérisent ce champ d'études et de recherches et lui confèrent toute sa spécificité, certains communicologues estiment qu'un bon gestionnaire doit être également un excellent communicateur pour exercer ses tâches avec succès ». (THEORET. Y, 2018, P 56).

### **1-3-1-La communication dans une organisation :**

L'entreprise a besoin de faire connaître ses objectifs aux publics interne et externe, ce qui permet de distinguer entre deux types de communication

**1-3-1-1-Communication interne :** Actions de communication menées en direction des différentes catégories du personnel de l'entreprise. (DUMONT LUGON. L, et all, 2006, P 35)

**1-3-1-2-Communication externe :** Actions de communication orientées vers les publics externes tels les banques, les fournisseurs, les consommateurs, etc.

L'importance de la communication pour l'entreprise réside dans sa capacité de renforcer les liens sociaux entre acteurs (salariés) tels que la cohésion et le sentiment de l'appartenance à un groupe du travail commun.

## **2- Historique des TIC :**

Les technologies de l'information et de la communication ne sont pas nées du néant, mais il s'agit de tout un processus d'évolution technique. Dans l'année 1889 on assiste à l'apparition de la radio qui va être utilisée par la suite dans les deux guerres mondiales comme outil d'information et de communication, en suite dans les années 30 vient la télévision, cette invention qui va bouleverser le monde entier, grâce à la télévision l'information commence à rentrer dans les maisons, et les citoyens pouvaient suivre les informations provenant des quatre coins du monde.

L'invention technologique s'est fortifiée lorsque l'ordinateur a vu le jour, cette invention a marqué le début l'ère informative et cela à partir des années 1960. Ces ordinateurs vont être utilisés dans les entreprises pour le stockage et traitement d'informations, l'ordinateur s'est développé au mini-ordinateur en arrivant au micro-ordinateur ou ordinateur personnel (PC).



### **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

A partir des années 1980 les bureaux du travail se sont dotés des micro-ordinateurs ou ce que nous appelons micro-ordinateur et bureautique, en suite dans les années 90 vient l'internet ou le réseau des réseaux, avec internet la communication ne se limite pas entre le personnel de l'entreprise, mais ça a facilité aussi l'interaction et les relations avec d'autres structures et acteurs tels que les banques, les clients et les fournisseurs.

En effet, ces (TIC) exploitées judicieusement par les entreprises sont un atout qui leur permet de pérenniser et de garder une place sur le marché du travail qui se mondialise jour après jour, l'acquisition et l'appropriation de ces outils deviennent nécessaires pour les entreprises dans un monde qui évolue rapidement et qui construit des réseaux permettant au monde d'être connecté. Ainsi dans le cadre des autoroutes de l'information « Selon le rapport du PNUD (programme des nations unies pour le développement) les pays et les entreprises qui ne se seront pas branchés aux réseaux de la télécommunication modernes ne pourront jamais s'intégrer dans la nouvelle économie mondiale. En effet, c'est par les télécommunications qu'ils pourront entrer sur les marchés, améliorer les qualités de leurs services, de leurs productions et réduire leurs couts » (MWEZE ChirhulwireNkingi. D, 2002, P 16).

Le commerce électronique qu'on connaît aujourd'hui s'est développé grâce à internet, et au sein de l'entreprise, les employés communiquent facilement entre eux que ce soit à l'intérieur de l'organisation ou à l'extérieur, ainsi internet a rendu la communication rapide et facile entre la direction des entreprises et l'unité de production.

Ali BELKHIRI nous donne un aperçu historique concernant le développement des TIC : que nous jugeons intéressants d'intégrer dans cette partie :

- Années 60 : automatisation des processus administratif (comptabilité, paie, gestion des stocks, facturation).
- Années 70 : automatisation des processus de production (robotique et productique).
- Années 80 : automatisation du travail de bureau (micro-ordinateur et bureautique).
- Années 90 : mise en réseaux des systèmes informatiques et des micro-ordinateurs professionnels, développement des systèmes d'échanges des données informatisées (EDI)
- A partir des Années 2000 : automatisation des échanges (commerce électronique) avec l'explosion d'INTERNET, la téléphonie mobile, les micro-ordinateurs portables. (BELKHIRI. A, 2004, P 38).

En Algérie Selon le ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et la Communication (MPTIC) le chiffre d'affaires global du marché TIC en Algérie aurait dépassé les 5 milliards de dollars en 2011, dont 4,5 milliards de dollars pour le seul secteur des

## **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

télécoms. Les TIC contribueraient à hauteur de 4% dans le PIB du pays et emploieraient autour de 140 000 personnes (1,46% de la population active). Selon un rapport de McKinsey de 2013 Internet contribuerait à hauteur de 0,8% dans le PIB. (JANKARI. R, Octobre 2014, P 10).

Ces chiffres montrent l'intérêt grandissant accordé par le gouvernement et par les entreprises pour l'acquisition des TIC.

### **3- L'apport des TIC au travail :**

Contrairement à l'organisation traditionnelle du travail, avec l'apparition des TIC et leur adoption au sein des entreprises, l'usage des TIC a transformé la manière de communiquer, les relations entre les employés et employeurs, la réalisation des tâches, la prise de décisions, etc. En une phrase les TIC ont changé la nature du travail.

#### **3-1-Les TIC exigent le savoir-faire des salariés :**

On ne peut travailler avec les TIC si on ne sait pas comment les utiliser, dans ce cas c'est les capacités de tirer partie de ces outils qui comptent.

Travailler avec les TIC c'est d'abord savoir lire et écrire, savoir traiter l'information et la communiquer et surtout c'est savoir maîtriser les différents logiciels. Et c'est pour cette raison que les chercheurs insistent sur l'usage des TIC plus que sur leur adoption. Dans une entreprise, beaucoup d'informations de tout genre circulent, chacune à besoin d'un traitement spécifique d'une manière à la communiquer ou l'exploiter dans l'intérêt de l'entreprise. Souvent « L'entreprise (ou l'équipe) reçoit de son environnement des informations (par exemple les préférences des consommateurs). Ces informations qui arrivent en ordre dispersé doivent être agrégées puis traitées (une base de données de type Customer Relationship Management) pour aboutir à une décision optimale (tarification différenciée, personnalisation du produit, etc.) » (LAFRANCE. J-P, P 76-77).

#### **3-2-Les TIC et la gestion du temps et de l'espace :**

Les TIC permettent aux salariés de gagner du temps et de diminuer le déplacement ; à l'époque traditionnelle, les ouvriers étaient dans l'obligation de se déplacer pour communiquer une information ou donner des ordres à exécuter, (chef hiérarchique) aujourd'hui et depuis leur apparition, les TIC favorisent la réalisation des tâches en un temps record, le responsable n'a qu'à envoyer un mail à l'employé ou le joindre par téléphone pour l'informer ou lui donner des directives à suivre.

Les TIC ont donné naissance au télétravail (le travail en ligne), à domicile ou dans un bureau isolé, une catégorie appelée les nomades peut exercer ses tâches le plus normalement du

## **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

monde. Grace à internet les responsables peuvent rester toujours en contact avec leurs subordonnés, même s'ils sont ailleurs (à l'étranger) ils sont tenus au courant de toutes les nouvelles.

### **3-3-Les TIC et la performance de l'entreprise et des salariés :**

Les TIC participent dans la mise en place d'un management de qualité, d'une meilleure coopération entre les diverses structures de l'entreprise et constituent une source de valorisation pour les salariés.

« ...Les salariés utilisateurs de TIC devraient donc se voir confier des tâches moins répétitives. Les TIC et les changements organisationnels qu'elles induisent tendent aussi à donner une plus grande autonomie et davantage de responsabilités aux salariés. Les salariés ont davantage de liberté pour organiser leur travail. Ces transformations peuvent rendre leur travail plus enrichissant dans la mesure où le salarié n'est plus soumis en permanence à la surveillance d'un supérieur hiérarchique et peut choisir plus facilement ses horaires, ses tâches. » (COLOMBIER, N, 2007, p 119).

### **3-4-Les TIC et la gestion électronique des ressources humaines (E-GRH) :**

Avec internet et intranet, nous assistons à la numérisation de la gestion des ressources humaines dans les organisations. En effet, les TIC ont eu un véritable impact sur la fonction ressources humaines en modifiant profondément ses activités comme (e-recrutement), gestion sociale, paie, promotion, formation (formation en ligne -l'elearning-), retraite. La gestion administrative, etc.), Elle permet d'automatiser les procédures, d'accélérer les délais et, enfin, de faciliter la diffusion de l'information.

### **3-5-La division du travail en présence des TIC :**

L'intégration des TIC dans les entreprises a favorisé la mise en place d'une division du travail qui est penchée vers l'aspect transversal, certes les niveaux hiérarchiques existent toujours, mais, Les TIC intègrent les différentes catégories professionnelles dans le processus organisationnel, en travaillant avec les TIC, tout type d'information circule et parvient aux différentes catégories socioprofessionnelles.

« Certaines études soulignent, en effet, que les TIC permettent à l'entreprise d'avoir une plus grande flexibilité organisationnelle et facilitent la délégation des prises de décision vers des niveaux hiérarchiques plus bas. L'évolution vers des organisations plus horizontales exige, mais aussi facilite, une meilleure qualification et polyvalence des salariés. » ( COLOMBIER, N, 2007, P 119).

### **4- Les TIC en Algérie :**

En arrivant à cette partie, nous avons rencontré une difficulté dans les ouvrages, en effet, ce problème nous a poussé à se référer aux articles dans l'objectif de mettre l'accent sur l'adoption des TIC en Algérie et en particulier dans les entreprises locales.

En 2012, un ministre Algérien chargé des TIC a déclaré que « l'accès à internet est relativement couteux pour les personnes ayant des revenus moyens », par la suite il a lancé un appel pour la mise en place des politiques adéquates pour le développement et la promotion de la numérisation afin de garantir l'accès à internet pour toutes les catégories sociales sans aucune discrimination.

#### **4-1-L'internet :**

L'internet a fait son entrée en Algérie en 1994, depuis cette date l'Algérie faisait des efforts pour pouvoir s'imposer dans la société de l'information, d'ailleurs, en 2011 on a enregistré 10 millions d'internautes, dont 1,6 millions d'abonnement ADSL.

#### **4-2-Les TIC dans les entreprises Algériennes :**

Un nombre important de chercheurs accordent aux TIC une importance dans l'amélioration de l'efficacité et de la performance des entreprises, Dans le classement mondial concernant l'utilisation des TIC, l'Algérie n'occupe pas une place optimale ajoutant à cela le taux faible des entreprises qui utilisent les TIC et c'est pour cette raison que l'Algérie doit impérativement investir dans l'informatique les télécommunications et les logiciels, au même temps elle doit encourager les entreprises à s'approprient les TIC.

« Selon les résultats d'une enquête sur les indicateurs des TIC en Algérie, réalisée en 2008 par le centre de recherche en économie appliquée pour le développement (CREAD), il apparait que seules 41,44 % des entreprises sont raccordées à Internet. En 2011, moins de 20 % des PME Algériennes sont connectées ».(KHENNICH. Y et al, Mars 2020, P 03)

Depuis, les choses ont évolué, du fait que les entreprises ne peuvent exister dans un monde de plus en plus informatisé et guidé par les TIC, sans l'appropriation de cet outil indispensable à la survie des entreprises.

### **5- Les TIC et la RSE :**

Dans cette dernière décennie les débats se lancent sur la contribution des technologies de l'information et de la communication dans l'adoption de la responsabilité sociale dans les entreprises, certains chercheurs pensent que les TIC jouent un rôle primordial dans la RSE, pour eux l'usage des TIC permet de participer dans la préservation de l'environnement, la

### **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

reconnaissance des salariés et dans l'efficacité de production. En revanche, certains d'autres disent que les inconvénients des TIC dépassent leurs avantages car elles consomment beaucoup d'énergie telle que l'électricité et au sein de l'entreprise elles créent une inégalité entre les salariés, parce-que ces derniers n'ont pas tous les mêmes capacités à travailler avec les TIC.

#### **6- Définitions de la RSE :**

La RSE vise essentiellement à intégrer le développement durable au sein des entreprises, la notion de la RSE semble refuser une seule et unique définition, dans ce titre nous avons proposé quelques définitions des chercheurs qui ont travaillé le concept de la RSE :

« Pour Johnson H.L La responsabilité sociale appliquée aux entreprises consiste à rechercher un équilibre entre les multiples intérêts de ses parties prenantes. Pour Davis K la RSE commence là où s'arrête la loi. Quant à Carroll A.B la RSE comprend les attentes économiques, légales, éthiques et discrétionnaires que la société a vis-à-vis d'une organisation à un moment donné de l'histoire » (POSTEL. N et al, 2011, P 61).

« Le conseil mondial des entreprises pour le développement (World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)) souligne que la RSE est : « L'engagement des entreprises à adopter des comportements éthiques et à contribuer au développement économique tout en améliorant la qualité de la vie des employés, de leurs familles ainsi que de la communauté locale et de la société dans son ensemble. » . (ZITOUNI. I et Dr. MERHOUN. M, 2018, p 4).

Dans nos jours la RSE s'impose aux entreprises comme un principe de gestion incontestable, Elles doivent prendre en compte les effets de leurs activités sur l'environnement naturel et social.

La RSE est venue pour incarner les fameux piliers de développement durable qui sont le développement économique, l'équité sociale et la préservation de l'environnement.

La RSE a permet aux entreprises de se libérer, celles qui l'ont adoptée peuvent désormais être autonomes c'est-à-dire s'autogérer et s'autoréguler.

#### **7- Les trois phases de développement de la RSE :**

**Première phase :** Dans les années 50-60, la question s'est posée autour de la définition de la RSE et autour des bases éthiques et économiques de la RSE.

**Deuxième phase :** Monte aux années 70, à cette époque on assiste à une alerte sur le changement climatique, de coup les mouvements sociaux et environnementaux ont ciblé les entreprises, depuis la RSE est devenue obligatoire pour toutes les entreprises.

**Troisième phase :** Dans les années 80-90, on assiste à l'apparition de la notion « performance sociétale de l'entreprise » qui englobe les capacités de la gestion de la RSE et l'impact de ses politiques.

Au Etats-Unis la RSE s'inscrit dans un cadre éthique et religieux, contrairement en Europe la RSE désigne une démarche de contribution au développement durable, ce qui dicte aux entreprises de renforcer leurs liens avec leurs parties prenantes en occurrence les salariés.

Quant aux pays ex-socialistes, le passage vers une économie de marché exige d'examiner la relation entre la performance économique et les attentes de la société.

### **8- Les approches théoriques de la RSE :**

#### **8-1-La théorie des parties prenantes :**

Cette théorie est forgée principalement par Freeman, il estime que l'entreprise réussie est celle qui s'interroge sur l'intérêt des ses parties prenantes, pour lui il ne suffit pas de se concentrer sur la relation entre produit-marché. Dans ce contexte Freeman dit que « Si les organisations veulent être efficaces, elles accorderont de l'attention à ceux dont la relation peut affecter ou être affectée par la réalisation des objectifs de l'organisation...quel que soit l'objectif de la firme, la firme gèrera les relations qui sont importantes » (POSTEL. N et al, 2011, p 62).

Parmi les chercheurs qui se sont intéressés à cette approche on trouve aussi Harold Johnson qui considère « qu'une entreprise socialement responsable devait, d'une part, tenir compte de l'intérêt des ses employés, fournisseurs, revendeurs et des collectivités locales. D'autre part, concilier entre des intérêts divers, au-delà, de l'intérêt de l'accumulation des richesses des actionnaires. De son coté Jones 1980 a défendu l'idée qu'une entreprise responsablement responsable est celle qui rajoute, volontairement les intérêts des autres PP à ses propres intérêts et les considère comme étroitement liés » ( DINIA. J et Dr et CHAKOR. A, 2018, p 183-184)

#### **8-2-L'école de Montréal :**

Cette approche met l'accent sur la contribution de l'entreprise dans le développement durable,

## **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

Elle s'inscrit dans un cadre institutionnel et législatif qui explique la conformité de l'entreprise à l'ensemble des lois visant à mettre en œuvre une stratégie de développement durable.

« Cette école de pensée met en exergue une approche institutionnaliste de la responsabilité sociale, suggérant le renouvellement des modalités de gouvernance qui favorise la participation de la société civile, sous l'angle d'un développement durable. Ce courant a tenté de faire, notamment à travers des forums multipartites dont le succès est très mitigé, une place à des compromis entre les différents acteurs, allant même jusqu'à suggérer le développement d'un dialogue direct entre les mouvements sociaux et les industriels, jadis à la charge de l'État » (BETTACHE. M, 2015, p 14).

### **8-3-L'approche RSE de l'ONU :**

« La Stratégie pour la neutralité climatique des Nations Unies met en évidence les avantages d'une approche harmonisée. Une approche commune au sein du système des Nations Unies apporte un plus grand impact, baisse les coûts de transaction, facilite l'action concrète sur le terrain à travers le développement d'outils communs, assure la comparabilité des données entre les organisations et la mise en commun des résultats pour des décisions mieux informées et un plus grand partage des connaissances » (<https://www.un.org/fr/sections/general/un-and-sustainability/>).

L'idée de cette approche provient de discours de Kofi Annan en 1999, qui a appelé les entreprises à mettre en place un ensemble de valeurs universelles qui incluent à la fois les droits de l'homme et la protection de l'environnement, une année plus tard (En 2000), on assiste à l'apparition du Pacte Mondiale, en Anglais Global Compact (GC).

« Cet outil (G C) est le fruit du discours de Kofi Annan dont l'objectif était la mise en place d'un « pacte mondial » afin d'avoir des valeurs partagées au niveau du marché global. Dès lors, l'ONU s'est engagée dans l'édiction des principes de RSE auxquels les entreprises sont invitées à adhérer. Son rôle était l'assistance et la facilitation du dialogue entre les entreprises et les autres groupes sociaux sans pour autant avoir un pouvoir contraignant ». (DINIA. J et CHAKOR. A, 2018, P 165).

### **9- Les pratiques de la RSE :**

**9-1-Les bonnes pratiques économiques :** il s'agit de la performance financière et l'intégration d'éthique dans les actions commerciales.

## **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

**9-2-Les bonnes pratiques environnementales :** relatives à la préservation de l'environnement naturel.

**9-3-Les bonnes pratiques sociales :** relatives aux répercussions de l'activité de l'entreprise sur l'ensemble de ses parties prenantes.

### **10- La RSE de point de vue de A.B CAROLL :**

<b>Type de responsabilité</b>	<b>Explication</b>
<b>Economique</b>	<b>L'entreprise doit :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Satisfaire ses actionnaires</b></li><li>- <b>Garantir une bonne rémunération à ses salariés</b></li><li>- <b>Offrir des produits de qualité</b></li></ul>
<b>Légale</b>	<b>L'entreprise doit obéir aux règlements de gouvernement</b>
<b>Ethique</b>	<b>Agir en toute justice et équité envers la société (citoyens)</b>
<b>Philanthropique</b>	<b>Promouvoir le bien être des humains en particulier celui des employés et de leurs familles</b>

### **11- La RSE explicite et la RSE implicite :**

**11-1-La RSE implicite :** comprend l'ensemble des institutions formelles et informelles d'un pays, assignant aux entreprises la prise en considération des intérêts de la société. La RSE



implicite se compose des normes et règles qui doivent parvenir à résoudre les problèmes des parties prenantes.

**11-2-La RSE explicite** : fait référence aux politiques volontaires de l'entreprise en faveur des intérêts de la société. La RSE explicite concerne l'ensemble des programmes et des stratégies des portant sur des questions faisant partie de leurs responsabilités sociales et /ou de ses parties prenantes. (Dr .HAMIDI. Y et al, 2017, P 331-352).

#### **12- La RSE en Algérie :**

La RSE est devenue un facteur de compétitivité pour les entreprises, qu'elles soient grandes, petites ou moyennes. L'Algérie comme un pays ex-socialiste a d'emblée intégré la stratégie de développement durable par le biais de planification où l'objectif principal est d'instaurer un certain équilibre entre le développement socio-économique et l'utilisation rationnelle de ses ressources naturelles.

**La démarche RSE en Algérie** : soucieuse d'être un élève modèle qui suit les recommandations mondiales concernant la conciliation entre la question économique et la problématique environnementale, « L'Algérie s'ouvre depuis quelques années sur son contexte international, notamment dans le cadre de la relation avec l'union européenne avec laquelle nous avons un statut avancé, par conséquent nos entreprises sont confrontées à un certain nombre d'exigences et de normes avec les quelles les donneurs d'ordres internationaux, cette démarche a pour vocation de faciliter la prise en compte de nos entreprises nationales des préoccupations sociales et sociétales, donc ils finissent par faciliter leur intégration dans leur environnement internationale » ( Dr MECIF. KH, Juin 2018, P 68).

**Sur le plan international l'Algérie a ratifié 8 conventions fondamentales, à savoir:**

Convention (n° 29) sur le travail forcé.

Convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical.

Convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective.

Convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération.

Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession).

Convention (n° 138) sur l'âge minimum (Age minimum spécifié: 16 ans).

Convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants. (ZITOUNI. I et Dr. MERHOUN. M, 2018, p 8).

### **13- Le rôle des TIC dans l'adoption de la RSE (paperasse, transport, e-commerce, télétravail) :**

Les TIC représentent un atout incontournable pour l'adoption de la RSE, sur le plan social, les TIC ont permis aux salariés de travailler dans une quiétude, ils ont plus d'autonomie et d'épanouissement ainsi que leur utilisation dans les ressources humaines a permis de mettre en place un management participatif, ceci nous amène à dire que les TIC jouent un rôle dans l'équité sociale, Quant à la notion environnementale et comme on le sait que la RSE pousse les entreprises à être actives sur leur environnement et à se montrer exemplaires dans leurs comportements, grâce aux TIC on assiste à une diminution dans l'usage du papier et dans le transport ce qui participe dans la diminution de la pollution.

Les TIC ont permis au numérique de remplacer le support matériel tel que le papier et le déplacement lors des activités commerciales. Ces technologies numériques limitent l'utilisation du papier y compris l'ancre et par conséquent leur consommation excessive, dans le même contexte, les TIC ont facilité les échanges entre entreprises et entre administrations (e-administratif).

### **14- Les types et outils des TIC :**

#### **14-1-Internet :**

Depuis son apparition l'internet a bouleversé non seulement la vie des gens mais aussi celle des entreprises, Il est devenu un réseau informatique mondial qui permet d'allier entre l'informatique et les télécommunications. Internet représente la locomotive des TIC et joue un rôle primordial dans les entreprises vu qu'il permet d'échanger toute sorte d'informations sous des formes diverses telles que textes, documents, images, ...etc.

Concernant les acteurs, grâce à internet ils peuvent devenir des émetteurs de l'information et non plus seulement des consommateurs.

Selon Melissa Saadoun « l'internet peut donc être défini comme un ensemble de réseaux IP interconnectés (noyau internet) ou comme un ensemble de réseaux connectés à ce noyau par ou moins un type de service, par exemple, le courrier électronique. Le protocole d'internet (IP) supporté par la plupart des plates formes peut traiter des trafics locaux (L'AN) et distant (WAN) ». (SAADOUN. M, 1998, p142).

Le rôle principal de l'internet est d'instaurer une certaine équité sociale dans l'entreprise et d'assurer un management efficace et participatif.

### **14-2-Intranet :**

L'entreprise a besoins de communiquer avec son public interne dans l'objectif de les intégrer dans le processus du travail. L'intranet désigne l'application des technologies d'internet dans l'organisation, son objectif est de permettre à l'entreprise de communiquer avec ses salariés et de partager l'information entre ces derniers, parmi ses caractéristiques :

- Assurer la circulation de l'information dans l'entreprise.
- C'est un outil privé de l'organisme.
- Assurer l'accès à l'information et améliorer la communication.
- Assurer l'accès aux bases de données de l'entreprise.

### **14-3-Extranet :**

L'entreprise est une organisation qui ne travaille pas seule, pour bien expliquer ceci, on peut dire qu'elle est en interdépendance permanente avec son public extérieur, l'extranet facilite le transport de l'information entre l'organisation et l'ensemble des fournisseurs et des clients.

« L'extranet est un espace virtuel, créée à partir d'un réseau informatif et interactif et des interfaces clients-fournisseurs, fournisseurs-sous-traitants ou usagers-administration. Sa topologie est déterminée par des intérêts communautaires ». (<https://experts.numilog.com>)

### **14-4-Le groupware :**

**Group** : désigne un processus international de travail en groupe.

**Ware** : désigne un processus intégrant les outils logiciels.

Le Groupware est une application informatique permet à des personnes physiquement éloignées ou n'ayant pas de présence commune, de travail de façon coopérative sur le mêmes document au-delà des fonction de messagerie ou d'accès partager a de l'information plus au moins statistique, les outils de Groupware servant à gérer collectivement l'information selon Jean-Claude Courbons :« le Groupware est l'ensemble des technologie et des méthodes de travail associer qui par l'intermédiaire de la communication électronique permettant le partage de l'information sur support numérique a un groupe engagé dans un travail collaboratif et /ou coopératif ». ([Http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269](http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269))

Le groupware vise à solutionner les trois maux inévitables pour l'organisation qui sont la communication, la coopération et la coordination et favorise le travail en équipe en définissant les relations entre individus à autre.

### **14-5-Le workflow :**

C'est l'ensemble de dispositifs techniques et logiciel permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux d'information au sein du groupe de travail, le Workflow assure l'automatisation des processus de circulation des documents mettant en jeu plusieurs acteurs dans une organisation. Ce type de logiciel s'appuie sur les technologies de l'information et de communication.

### **14-6-Le workflow favorise la responsabilisation :**

« Le workflow est un mode de fonctionnement où le pouvoir d'action et de décision est partagé. Ce qui signifie que les acteurs de workflow sont nécessairement responsables du déroulement du travail. En cela, le workflow favorise la responsabilisation (empowerment) dans l'entreprise. Ce concept n'est pas nouveau et il est devenu un des thèmes majeurs des pratiques de management »(SAADOUN. M, 1998,125).

Le workflow renvoie à la méthode choisie par l'individu (salarié) pour accomplir sa tâche.

### **14-7-Messagerie électronique : (E-mail)**

A partir des ordinateurs connectés à internet, le courrier ou la messagerie électronique, il permet d'envoyer et de recevoir différents types de messages et de fichiers.

L'e-mail facilite la transmission des informations et des messages au sein de l'entreprise. Dans le temps de commerce électronique, chaque salarié doit avoir une adresse électronique qui lui permet de réaliser sa tâche de manière rapide et efficace.

### **14-8-La téléphonie mobile :**

Le téléphone portable est devenu indispensable pour chacun de nous dans sa vie quotidienne, c'est une avancée technologique dans le domaine de la communication, il facilite la communication même dans les endroits isolés dans lesquels il n'existe pas d'infrastructure téléphoniques traditionnelles.

Le téléphone portable est tout d'abord un moyen de communication entre les employés, il permet de circuler l'information à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, son importance majeure réside dans sa capacité d'inclure toutes les catégories socioprofessionnelles dans l'organisation.

## **15- Les caractéristiques des TIC :**

- La multicanalité : Les TIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal image et le canal son. Le dernier étant moins répandu.
- Le canal textuel : informations concernant l'utilisation du cédérom ou du site, type expositif, narratif, article, texte littéraire.

## **Chapitre III : L'apport des TIC au travail et leur relation avec la responsabilité sociale**

---

- Le canal image : fixe, animée, de synthèse, icônes.
- Le canal sonore : musique, chansons, paroles (dialogue, monologue, instructions concernant l'utilisation du cédérom ou du site). ([https://wiki.labomedia.org/index.php/Les\\_caract%C3%A9ristiques\\_des\\_Technologies\\_de\\_l'Information\\_et\\_de\\_la\\_Communication.html](https://wiki.labomedia.org/index.php/Les_caract%C3%A9ristiques_des_Technologies_de_l'Information_et_de_la_Communication.html))
- Plus : les TIC nous apportent des moyens nouveaux en plus de ceux que nous avions déjà ; de nouveaux moyens de communiquer, de s'exprimer, de créer, de travailler, d'apprendre ; et ce phénomène se perpétue à une vitesse qui semble toujours aller en s'accélération.
- Plus vite : ce que l'on pouvait faire avant sans les TIC, on peut le faire dorénavant beaucoup plus rapidement avec les TIC, et encore toujours de plus en plus rapidement.
- Plus petit : la miniaturisation est une caractéristique importante des TIC ; cela se manifeste tant au niveau des appareils que des supports d'information, par exemple.
- Plus abordable (coût, convivialité) : le coût de l'acquisition et de l'utilisation des TIC est, semble-t-il, constamment à la baisse pour un niveau d'utilisation donné, ce qui les rend accessibles à une partie toujours croissante de la population, donnant ainsi à chacun des moyens puissants (démocratisation des médias) ; leur utilisation est également, pour la plupart, de plus en plus aisée, ce qui en facilite évidemment l'expansion.
- Plus puissant, plus grand : les possibilités des outils TIC (appareils et logiciels) vont constamment en s'accroissant, permettant un maximum d'effet, d'"output". (<https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/>)

### **16- Les avantages des TIC : les TIC permettent :**

- Une meilleure gestion des ressources humaines.
- Un partage rapide et facile des informations entre les salariés.
- Un accès rapide à l'information ; l'internet facilite au salarié de trouver des informations à propos de son travail et résoudre les problèmes rencontrés.
- Le gain de temps et des coûts ; l'automatisation de certains aspects au processus de travail peuvent permettre de réduire les frais d'activités d'une entreprise.
- Une organisation du travail moins hiérarchisée et un meilleur suivi du personnel.

**17- Les inconvénients des TIC** : l'amélioration de l'organisation du travail due aux TIC n'empêche pas ces dernières d'avoir des inconvénients. Parmi les méfaits des TIC on peut citer :

- La surinformation pourrait provoquer le stress au travail ; un salarié qui reçoit beaucoup d'e-mail peut être déconcentré et stressé.
- Travailler souvent avec les TIC peut avoir un impact négatif sur la santé des salariés telle que la fatigue visuelle.
- Un contrôle et un suivi excessif qui peut être jugé exagéré par les salariés.
- Les difficultés pour gérer la perte de l'appareil en cas d'endommagement.
- L'endommagement des données sauvegardées en cas de virus.

*Partie*

*Pratique*

*Chapitre VI Analyses  
et interprétation des  
résultats*



### 1- Le déroulement de la pré-enquête :

Notre pré-enquête s'est déroulée entre le 10 et 13 Avril, nous sommes allés sur le terrain, où nous avons pu mener des observations et réaliser des entretiens avec les responsables du groupe KERNOU Aluminium, tels que le gestionnaire des ressources humaines qui, nous a fourni des informations concernant l'usage des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise, d'après lui en utilisant les TIC en particulier le téléphone portable et les e-mails le travail devient partagé entre le personnel et les salariés, ces derniers se montrent de plus en plus coopératifs vis-à-vis de l'usage des TIC. L'usage des TIC n'est pas considéré comme moyen de contrôle ou obstacle ou inquisition dans la vie privée des salariés, au contraire c'est un moyen qui montre la bonne foi, le dévouement et le sérieux des salariés un moyen de pousser les moins performants à s'améliorer.

Dans cette étape de la pré-enquête, nous avons eu la chance de rencontrer l'informaticien de l'entreprise qui, nous a éclairé sur le rôle des TIC dans le travail, en mettant l'accent sur la facilité et la traçabilité qu'elles assurent les technologies de l'informations et de la communication, en lui posant la question si l'entreprise possède un site internet, l'informaticien a saisi l'occasion de nous parler de code QR qui, pour lui facilite l'accès pour tout le monde pour aller sur le site web de l'entreprise.

### 2- Les caractéristiques socioprofessionnelles des interviewés :

**Tableau n°01 : Les caractéristiques des interviewés selon le genre Masculin/Féminin :**

Sexe	Effectif
Masculin	11
Féminin	04
Total	15

Selon le tableau ci-dessus, on remarque que 11 sur 15 de nous interviewés sont des hommes, quant aux femmes ils ne représentent que quatre unités de notre échantillon.

## Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats

**Tableau n°02 : Les caractéristiques des interviewés selon la situation matrimoniale :**

Situation matrimoniale	H	F
Marié (e)	8	1
Célibataire	3	3
Total	11	4

Selon ce tableau, on remarque que la majorité des hommes sont mariés, en ce qui concerne les hommes célibataires nous n'avons enregistré que 3 sur 11, cependant, dans ce tableau nous remarquons qu'il n'y a qu'une seule femme mariée sur quatre femmes interviewées.

**Tableau n°03 : Les caractéristiques des interviewés selon le niveau d'instruction :**

Niveau d'instruction	H	F
Primaire	0	0
Moyen	0	0
Secondaire	1	0
Universitaire	10	4
Total	11	4

Le tableau n°03 nous montre que 10 sur 11 hommes ont un niveau d'instruction universitaire, et il n'existe qu'un seul qui a un niveau secondaire.

Par ailleurs nous remarquons que toutes les femmes (4/4) ont un niveau universitaire.

**Tableau n°04 : Les catégories socioprofessionnelles des interviewés :**

Catégorie socioprofessionnelle	H	F
Cadre	6	2
Agent de maîtrise	3	1
Agent d'exécution	2	1
Total	11	4

## Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats

---

Selon le tableau ci-dessus, on remarque que sur 8 cadres, 6 sont des hommes et 2 sont des femmes, quant aux agents de maîtrise on voit que sur 4 unités, 3 sont des hommes et 1 est une femme, finalement, concernant la dernière catégorie socioprofessionnelle qui est les agents d'exécution, on remarque que sur 3 salariés, deux sont des hommes et 1 est une femme.

**Tableau n°05 : Les caractéristiques des interviewés selon l'ancienneté (l'expérience) :**

Ancienneté par an	H	F
[1 - 5]	5	2
[6 - 11]	4	1
12 et plus	2	1
Total	11	4

Ce tableau n°05 montre que 5 hommes sur 11 ont une expérience qui varie entre 1 et 5 ans, quant aux 6 autres, 4 ont une expérience de 6 à 11 ans et 2 ont plus de 12 ans d'expérience. Tandis que les femmes, 2 ont une expérience qui varie entre 1 et 5 ans, une femme qui a plus de 6 ans et une autre elle a une expérience qui dépasse 12 ans.

### 3- Analyse et interprétation des données collectées :

En s'appuyant sur un instrument d'enquête qui est le guide d'entretien semi-directif, nous avons pu recueillir des informations auprès de nos interviewés. Pour pouvoir analyser ces données collectées nous avons opté pour la technique de l'analyse de contenu.

L'objectif de nos questions et de répondre à trois questions principales de notre recherche, ce qui nous a mené aux axes suivants :

**-L'intégration des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise Kernou Aluminium.**

**- le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale.**

**- Les TIC et la participation des salariés.**

Les réponses à nos questions sont réparties en trois catégories étudiées :

Cadres

Agents de maîtrise

Agents d'exécution

### **Axe n° 01 : L'intégration des TIC au sein de l'entreprise Kernou :**

Les questions de cet axe servent à connaître le degré d'intensité de présence des TIC dans l'entreprise KERNOU, les raisons pour lesquelles ont été adoptées et de dévoiler l'importance que les salariés accordent à ces différents outils et moyens technologiques.

#### **Question N° 01 : Est-ce que les technologies de l'information et de la communication existent au sein de votre entreprise ?**

Depuis leur adoption dans les entreprises, les TIC sont devenues un critère de concurrence, qui permet aux organisations d'acquérir une notoriété de plus en plus grande.

L'usage des TIC est à la fois bénéfique pour les responsables et les salariés ; d'une part, elles permettent de prendre la bonne décision dans un temps optimal, d'autre part, elles permettent aussi aux salariés d'acquérir plus de compétences et d'être plus performants.

Face à l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises, le degré de savoir et de savoir-faire est de plus en plus exigé, autrement, les TIC engendrent de nouveaux métiers, ce qui nécessite de nouvelles compétences, dans ce sens « L'émergence d'une nouvelle économie ne se mesure pas à la croissance des taux d'équipement en ordinateurs. Ce sont les capacités de tirer parti de ces ordinateurs qui compte » (PASCAL. P, TIC en nouvelles économie : entre mirages et miracles, sous dir de LAFRANCE. J-P, 2010, P 51).

Concernant la présence des TIC dans l'entreprise KERNOU Aluminium, tous nos enquêtés représentant les 03 Catégories socioprofessionnelles ont répondu par oui, qu'ils soient (cadres, agents de maîtrise ou agents d'exécution) ce qui corrobore l'idée que les TIC jouent un rôle important au sein du milieu professionnel, que ce soit pour les responsables ou pour les subordonnés. Quant à la date d'intégration des TIC au sein de l'entreprise en question, les responsables de l'organisme ont affirmé que les TIC ont été intégrées depuis la création de l'entreprise qui remonte à l'année 2015.

L'un des responsables a ajouté que les TIC sont un moyen qui garantit la survie de l'entreprise dans ce sens il dit « Aujourd'hui dans toutes les entreprises et notamment dans la nôtre, les TIC sont introduites parce qu'elles assurent la survie et la continuité et permettent de se différencier des concurrents à travers la diversité des produits qu'on commercialise par le biais des publicités ». A. BENDIABDELLAH et al dans leur article intitulé « L'apport des TIC à la réalisation des performances des entreprises Algériennes » disent que « ces technologies sont un moyen de se différencier, notamment face à des concurrents plus puissants. Plus précisément, il s'agit désormais de se différencier par le service, car, dans de nombreux secteurs industriels, les décideurs sont convaincus de la difficulté de se différencier

## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

par les produits, d'où la nécessité de rechercher la différenciation par le développement d'une offre de service dont le produit industriel n'est que le support physique » (BENDIABDELLAH. A et al, mars 2006, p 59).

D'après nos interviews avec les responsables de l'entreprise KERNOU, on a constaté qu'aujourd'hui les TIC sont devenues primordiales dans le travail, la majorité de nos enquêtés soutiennent l'idée que toute entreprise doit avoir une présence sur le net où elle peut exposer ses produits aux clients et au même temps attirer d'autres partenaires pour élargir ses fonctions et renforcer ses liens avec les publics (interne et externe).

### **Question n°02 : L'entreprise possède-t-elle un site web ?**

A cette question, tous les enquêtés ont répondu par oui.

Les responsables de l'entreprise pensent qu'aujourd'hui toute entreprise doit avoir un site web qui est une forme de vitrine dans laquelle l'entreprise expose ses produits et ses objectifs au public externe, en comptant sur ce dernier pour améliorer la qualité de ses produits et différentes prestations offertes aux distributeurs et consommateurs. Un enquêté nous a parlé de code QR (code à réponse rapide) qui pour lui facilite l'accès à la plateforme électronique de l'entreprise.

Le choix de la plateforme est la première étape cruciale de la planification du site Web de l'entreprise, qui est le point d'attache de tous les efforts de marketing en ligne, aujourd'hui il est très important d'avoir un site web au sein de l'entreprise, car, il accroît la clientèle en touchant un large public, son avantage réside dans la capacité de y accéder tout temps et permet une communication libre pour un faible cout annuel, ce qui montre que le site internet est un outil idéal à ne pas négliger dans nos jours.

Etant donné que l'entreprise Kernou se caractérise par l'import et l'export donc elle se trouve dans l'obligation de rester en contact avec les fournisseurs et les clients. De plus l'économie Algérienne s'inscrit dans le bassin méditerranéen où on trouve des entreprises européennes qui développent un commerce électronique, alors pour pouvoir se faire une place sur le marché, les entreprises locales doivent opter pour cette démarche jugée rapide et efficace.

Dans un entretien réalisé avec **GhaniaSoltani, Manager de Trust RH**, elle a avoué que « Le Web est une source d'information illimitée, accessible de partout à travers le monde, d'où l'importance d'avoir un site web pour toute entreprise ayant des objectifs de développement à moyen et long terme. Pour nous, un site web joue un rôle majeur dans l'acquisition d'une notoriété manifeste, faire la publicité. Il permet aux gens d'entrer en contact avec nous, aux candidats d'être à jour avec les offres de recrutement »

(<https://www.nticweb.com/dossiers/8147-usage-des-tic-dans-les-entreprises-alg%C3%A9riennes-un-processus-toujours-lent.html>)

Selon les réponses des cadres de l'entreprise KERNOU, il s'avère de nos jours la présence physique de l'entreprise ne suffit plus, si elle n'est pas accompagnée d'une représentation numérique sur le net, en effet avec ce site web, l'organisation peut donner une image honorable sur ses activités, dans ce contexte un salarié a répondu « effectivement qu'on un site web, qui nous permet de faire connaître nos activités, nos projets et nos objectifs aux publics ».

### **Question n°03 : L'intégration des TIC est-il un choix réfléchi ou imposé par le monde du travail ?**

Pour cette question les réponses varient d'un enquêté à un autre, on trouve ceux qui disent que c'est un choix imposé, d'autres qui disent que c'est un choix réfléchi et certains d'autres pensent que c'est un choix réfléchi et imposé à la fois.

La majorité de nos enquêtés pensent que l'intégration des TIC est un choix imposé par le monde du travail. Ce qui a attiré notre attention c'est que tous les cadres interrogés avouent que le monde du travail oblige toutes les entreprises à s'approprier les TIC. L'un de ces cadres a ajouté que « si les entreprises Algériennes souhaitent être compétitives sur le marché, elles doivent impérativement adopter les TIC et les promouvoir ». Dans le même contexte un agent de maîtrise a dit « qu'aujourd'hui on ne peut pas travailler sans les TIC en particulier les logiciels ».

Cependant trois autres enquêtés pensent que c'est un choix réfléchi par l'entreprise, pour eux les TIC font partie des dispositifs du travail qui ont pour vocation d'améliorer la productivité et assurer une meilleure circulation de l'information.

Par ailleurs, d'autres enquêtés pensent qu'il est à la fois réfléchi et imposé au même temps ; d'une part, nombreuses sont les entreprises à avoir adopté les TIC, chacune le fait à son rythme et selon ses moyens, d'autre part, à l'heure actuelle, l'usage de ces technologies ne peut être que bénéfique pour le développement des différentes activités, donc les responsables se retrouvent contraints à les intégrer.

On constate que les TIC sont devenues un critère de concurrence pour les entreprises, raison pour laquelle les entrepreneurs font de leur mieux pour les intégrer et faciliter leur usage aux salariés comment faciliter leur usage. Quelles soient choisies ou subies, les TIC sont une réponse d'adaptation des entreprises à leur environnement économique de plus en plus informatisé et informationnel.

### Question n° :04 : Quelles sont les TIC les plus utilisées (réseaux sociaux, e-mail, site web, téléphone) ?

A cette question, les réponses sont partagées, si les cadres et les agents de maîtrise ont sélectionné les quatre outils, (réseaux sociaux, e-mail, site web, téléphone) ce qui atteste l'idée de « La multiplication des canaux de communication (téléphone, connexion internet mobile, messagerie) qui est à la portée des différents collaborateurs, dote l'entreprise d'une capacité de réactivité non négligeable face aux besoins de plus en plus oppressants du marché et des clients »( <https://sites.google.com/site/nticentreprises/qu-est-ce-que-les-ntic/l-impact-des-ntic-sur-les-entreprises/l-apport-des-ntic>)

D'autres affirment que chaque catégorie utilise plus un outil ou deux en particulier que d'autres, en effet, il faut noter que le téléphone et l'e-mail sont les outils les plus utilisés, car ils assurent une communication rapide et instantanée surtout dans les situations d'urgences. Quant aux agents d'exécution, ils ont répondu qu'ils utilisent souvent le téléphone portable et parfois l'e-mail. D'ailleurs un agent a déclaré que « je me contente de téléphone ».

L'importance de téléphone et des e-mails selon nos enquêtés réside dans la facilité de la communication, en effet, en utilisant le téléphone portable les employés peuvent diffuser l'information tout en gagnant le temps et l'argent. Les smart phones d'aujourd'hui peuvent substituer aux ordinateurs, à travers ces appareils dotés d'une intelligence artificielle, l'employé n'a besoin guère de l'ordinateur pour stocker, traiter et diffuser l'information.

Par ailleurs, les réseaux sociaux et les sites ils permettent de maintenir une sorte de dialogue entre les partenaires, à travers Facebook ou Twitter par exemple une entreprise peut créer un sondage pour connaître la valeur d'un produit et ce qu'il peut apporter de nouveau à l'organisation. D'un point de vue individuel « tous ces outils permettent aux collaborateurs d'avoir plus d'autonomie dans la réalisation de leur travail au quotidien et un accès facilité à l'information. On assiste vraiment à la démocratisation du savoir, quel que soit la formation de l'individu et ses diplômes. Seul le manque d'initiative personnelle peut être un frein » (<https://sites.google.com/site/nticentreprises/qu-est-ce-que-les-ntic/l-impact-des-ntic-sur-les-entreprises/l-apport-des-ntic>)

Ces technologies de l'information et de la communication permettent à l'entreprise de saisir l'opportunité de conclure des contrats en un temps optimal grâce à l'accessibilité à l'information et aux données d'aide à la décision, ce qui permet de prendre une meilleure orientation.

Après avoir analysé les réponses de nos enquêtés, on constate que les salariés de l'entreprise KERNOU accordent une grande importance aux technologies de l'information et de la

communication, pour eux l'information et le vecteur de toute démarche qui conduit au bon fonctionnement de l'entreprise, mais sans les TIC cette information reste statique (sans toucher les différents secteurs) ce qui peut engendrer des relations conflictuelles entre les supérieurs et les subordonnés.

### **Question n° 05 : Trouvez-vous des difficultés dans l'usage de ces moyens et outils ?**

Les réponses à cette question on peut les classer dans deux tendances, la première concerne les cadres et les agents de maîtrise qui ne trouvent pas des difficultés dans l'usage des TIC et la deuxième liée aux agents d'exécution qui affirment que la difficulté varie entre un outil et un autre (tout dépend des moyens).

D'après les réponses des interviewés, on constate que les cadres et les agents de maîtrise ont déclaré qu'ils n'ont pas de difficultés concernant l'utilisation des moyens technologiques. Contrairement aux agents d'exécution, ils savent travailler beaucoup plus par le téléphone et temps en temps par e-mail, ceci peut avoir une relation avec le niveau d'instruction, en effet, si les supérieurs de l'entreprise Kernou s'adaptent aux TIC c'est parce qu'ils ont un niveau d'instruction élevé, notre présence sur le terrain au sein de l'entreprise nous a dévoilé que l'expérience joue un rôle décisif dans l'usage des technologies de l'information et de la communication, dans ce contexte une enquêtée a déclaré que « ...aucune difficulté, je pense que je n'ai aucun problème, puisque j'ai plus de 10 ans d'expérience ». Un autre a dit « Avec le temps et la pratique on arrive à éliminer les difficultés rencontrées ».

Certes, ces dernières années les technologies sont à la portée de tous, mais comme on l'a signalé précédemment, parfois l'usage diffère d'une personne à autre selon l'âge, le niveau d'instruction et la qualité de la formation, en effet, « L'implémentation des technologies dans l'entreprise accentue des différences marquées entre générations, niveau de formation, expérience personnelle des outils. En effet, suivant l'âge, les diplômes, l'expérience et les usages, les personnes auront des formes d'appropriation contrastées qui peuvent déboucher sur des marginalisations voire des exclusions à terme. (SILVA. F et HUGON. S, Juin 2009, P 11.)

Contrairement aux réponses de nos enquêtés, un responsable dans l'entreprise nous a signalé une difficulté que toute organisation pourrait rencontrer, il s'agit de celle liée aux logiciels, en réalité l'entreprise quand elle veut installer un logiciel, elle doit faire appel à un connaisseur ou un informaticien de métier pour qu'il explique aux employés le fonctionnement de logiciel et les procédures à prendre en cas d'une panne.

D'après toutes les réponses, on constate que les TIC peuvent créer une certaine inégalité entre les chefs hiérarchiques et les subordonnés, à vrai dire ceci est dû à la gestion et à



## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

l'exploitation et n'ont pas aux TIC elles-mêmes, c'est pour cette raison que les responsables doivent inclure tous ceux qui ont des problèmes dans l'usage des différents moyens technologiques.

### **Question n°06 : Quelles sont les solutions apportées par l'entreprise pour résoudre ces difficultés ?**

Dans le cas des difficultés l'entreprise KERNOU opte pour un ensemble de solutions qui sont :

L'assistance ; il s'agit d'un accompagnement des salariés ayant des difficultés dans l'usage des TIC dans l'objectif de les inclure dans le processus du travail.

Certains responsables ont entamé la notion de la formation, de leur part la formation est la meilleure solution permettant à un salarié d'évoluer dans l'utilisation des outils informatiques en particulier les logiciels. Selon un responsable dans la direction de Groupe KERNOU « la résolution de ces problèmes dépend de l'entreprise elle-même, pour lui cette dernière doit opter pour l'achat des puces, des téléphones, des tablettes et des ordinateurs, pour instaurer une meilleure gestion interne ».

### **Axe n°02 : Le rôle des Technologies de l'information et de la communication dans l'adoption de la responsabilité sociale :**

Dans l'objectif de montrer la corrélation existante entre les TIC et la responsabilité sociale de l'entreprise, une série de questions a été posée aux responsables et salariés concernant l'implication de l'entreprise KERNOU dans le respect de la politique de développement durable. Les réponses à ces questions on les a réparties en plusieurs idées.

### **Question n°01 : Comment l'usage des TIC peut contribuer à la protection de l'environnement ?**

A cette question les réponses des interviewés varient entre la diminution de papier, de l'ancre et de transport.

La plupart des interrogés ont précisé que les TIC minimisent l'utilisation des énergies à savoir le papier, l'ancre et les déplacements par véhicules. Une interviewée a souligné que « Les TIC permettent de réduire les déplacements de transport en adoptant le télétravail et les réunions à distance via Skype ou/et WhatsApp ». Cette méthode de travail se diffuse de plus en plus , selon Henri Breuil, Daniel Burette, Bernard Flüry-Hérard « Le télétravail permet d'organiser des réunions à distance, d'optimiser les déplacements et donc induire une réduction des émissions des gaz à effet de serre par le biais des économies de combustibles fossiles

auxquels les moyens de transport font appel »(AIT DAOUD. S et BOHAS. A, 16 Avril 2013, P 04).

Dans le même cadre une autre enquêtée a mis l'accent sur l'utilité des TIC dans la diminution de l'utilisation de l'ancre, ce dernier pour elle est considéré comme un déchet spécial qui est difficile à recycler, le développement de la base des données a changé la politique d'archivage dans l'entreprise, aujourd'hui grâce à ces technologies, on a plus besoin d'un endroit pour stocker et préserver les documents, ainsi que la numérisation de ces derniers leur garanti plus de sécurité et une durée de vie plus longue. Autres enquêtés se sont appuyés sur le télétravail, pour eux grâce au téléphone et à l'e-mail on évite les déplacements, et pensent que l'intégration des TIC encouragent la démarche écologique en poussant les entreprises à abandonner la politique de l'obsolescence programmée et à concevoir des produits de meilleure qualité.

Il est nécessaire de souligner que les déchets dans l'unité de production du groupe KERNOU sont recyclables, dans ce sens la moitié de nos enquêtés pensent que la valorisation des déchets peut même apporter des bénéfices à l'entreprise, certains types de déchets peuvent être même exportés vers d'autres pays. Ajoutant à cela l'utilisation des énergies renouvelables dans certaines technologies telle que les panneaux photovoltaïques.

Selon les réponses, on constate que les TIC offrent l'opportunité à l'entreprise pour s'inscrire dans une démarche de préservation de l'environnement.

### **Question n°02 : l'appropriation des TIC par l'entreprise est-il un gage de l'adoption d'une politique de développement durable ?**

Concernant cette question, 10 de nos enquêtés ont répondu par oui et 5 autres ont répondu par non.

En ce qui concerne les premiers, selon leur avis les TIC facilitent l'exécution des tâches, la transmission de l'information à l'interne et externe de l'entreprise et permettent de minimiser les coûts et les déplacements. D'après leurs réponses on constate aussi que les TIC favorisent un bon climat du groupe car à travers les TIC comme le téléphone on peut contacter n'importe quel chef hiérarchique et à n'importe quel moment. Quant aux seconds qui ont répondu par non, à leurs yeux, les TIC consomment beaucoup d'énergies et nuisent à la santé des salariés. Ils ont mis en exergue que tous ces outils technologiques ils fonctionnent par l'électricité, donc l'utilisateur doit dépenser beaucoup d'argent. Concernant la santé des salariés, ils ont avoué que le travail permanent qu'on mène à travers ces technologies peut provoquer une fatigue visuelle ainsi que le stress au travail. Dans un autre contexte un enquêté a rejeté l'idée que les TIC incarnent une politique de Développement durable, il dit que « Les TIC sont

## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

actuellement imposées par le monde du travail, ce qui veut dire qu'elles sont basiques et n'ont rien à voir avec le développement durable ». Cet enquêté, à son égard, il pense qu'on peut parler d'une politique de développement durable quand les TIC sont choisies par l'entreprise et non pas subies par le monde travail.

Certes qu'on a enregistré des enquêtés qui dissocient les TIC du développement durable mais la majorité de nos enquêtés considèrent que les TIC constituent un moyen efficace pour l'amélioration de la vie des particuliers et des professionnels, aujourd'hui dans les entreprises on peut organiser des réunions à distance ce qui réduit l'émission de gaz à effet de serre, d'ailleurs des recherches ont prouvé que « Les TIC permettent d'économiser de 1 à 4 fois leurs propres émissions de gaz à effet de serre. En effet c'est l'activité économique dans son ensemble qui réduit ces émissions grâce aux TIC. » (BREUIL. B et al, Décembre 2008, P 02). L'importance des TIC réside aussi dans la diminution des risques tels que la circulation, blocage et fermeture des routes et accidents, ces conditions extérieures sont effacées quand on est adaptés à exercer avec le télétravail. En outre, les femmes ayant des nourissants et qui quittent le lieu de travail avant que la journée prenne fin, en arrivant à leurs domiciles ils peuvent poursuivre et compléter leurs tâches. Pendant la pandémie qu'a connu le monde et en particulier notre pays, les entreprises ont suspendu leurs activités au niveau des ateliers, mais grâce au télé travail ils ont pu continuer le travail à distance et éviter d'un côté la contamination et d'autres coté la faillite.

On remarque que la relation entre les TIC et le développement durable a suscité tant de recherches visant à répondre aux questions sur l'impact de ces technologies sur le développement durable avec ses 17 objectifs, au cours de notre de recherche empirique, nous avons constaté que les TIC sont très appréciées par les salariés de l'entreprise KERNOU, de leur part grâce aux TIC ils travaillent dans une sérénité ainsi dans une autonomie, tous nos interviewés ont confirmé qu'à partir d'internet notamment les réseaux sociaux on peut toujours rester en contact, ce qui a renforcé les relations entre tous les collaborateurs. Ajoutant aussi que la situation de la pandémie a été en faveur de télétravail pour éviter tout risque de contamination.

### **Question n°03 : L'intégration des TIC a-t-elle apporté un plus à votre travail ?**

Encore une fois, pour cette question, toutes les réponses de nos enquêtés ont été affirmatives, ils accordent tous une importance aux TIC dans la facilitation des taches.

Les interviewés ont avoué qu'à travers les TIC on travaille plus vite et plus efficace.

Certains ont évoqué la traçabilité, l'économie de temps et d'argent, un agent d'exécution a déclaré que « grâce au téléphone j'évite le déplacement ». Au niveau de l'unité de production

## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

les salariés utilisent le talkie-walkie qui leur permet de rester en contact informationnel avec leurs collègues pendant toute la journée de travail même en temps de pandémie.

Les cadres ont mis l'accent sur l'internet notamment le WI-FI qui les aide dans le travail, selon leurs réponses, les TIC de manière générale et internet en particulier génère la permanence au travail, en utilisant la téléphonie associée à internet les cadres deviennent de plus en plus disponibles dans la gestion de l'organisation. En effet, « L'avènement des TIC dans les entreprises a donné naissance à de nouvelles formes de travail comme le télétravail qui accroît de l'autonomie et de la responsabilisation chez les cadres en les libérant du confinement dans leur lieu de travail et en leur permettant une plus grande souplesse quant à l'aménagement de leur temps de travail ». (BENRAISS.L et BOUJENA. O et TAHSAIN. L.Octobre 2005.)

Au sein de l'entreprise, les TIC modifient la manière de travailler et d'exécuter les tâches, elles aident les employés et à stocker, à traiter et à diffuser l'information. En travaillant avec les TIC les salariés sont dotés d'aptitude à communiquer virtuellement, ce qui leur garantit une certaine indépendance physique.

Selon les réponses de nos enquêtés, on constate que les TIC permettent un meilleur accès aux informations de tout ordre pour l'ensemble du personnel de l'entreprise, et facilitent le partage de ces informations, pour une plus grande efficacité de l'organisation.

### **Question n°04 : Y a-t-il de nouvelles activités dues à l'usage des TIC ?**

Concernant cette question les réponses varient entre oui et non.

« Avec l'usage des TIC des nouvelles missions se créent, évoluent ou disparaissent et naissent de nouvelles exigences en matière de compétence. » (<http://irenekabadjeu.unblog.fr/impact-des-tic-sur-le-management/#:~:text=LES%20TIC%20ET%20LE%20MANAGEMENT,-IMPACT%20DES%20TIC&text=Avec%20l'usage%20des%20TIC,exigences%20en%20mati%C3%A8re%20de%20comp%C3%A9tence.&text=Ils%20apportent%20d'autre%20part,da ns%20le%20style%20de%20management>)

Nos entretiens réalisés avec les cadres de l'entreprise KERNOU (qui ont d'ailleurs répondu par oui) confirment cette citation, en effet, selon leurs dires, la fameuse activité apparue grâce aux TIC c'est l'activité reliée au poste d'information chargé de système d'informatique, un entre enquêté a parlé du développement web et d'agent chargé de communication. Comme il a ajouté que l'entreprise a besoin de logiciel pour la gestion du magasin et de créer un système de codification.

Par ailleurs les agents d'exécution ont répondu par non, leurs réponses ne peuvent contredire celles des cadres et des agents de maîtrise de fait qu'ils sont chargés d'un travail manuel qui

## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

ne nécessite pas l'utilisation des nouvelles technologies d'information et de communication de la même indispensabilité que les cadres. Ou peut-être qu'ils n'ont pas le même accès à ces outils tels que la hiérarchie.

### **Question n°05 : Quel est l'impact des TIC sur l'efficacité du management, gestion interne, externe et productivité de l'entreprise ?**

Pendant la réalisation de l'enquête tous les enquêtés avouent que les TIC ont un impact positif sur la gestion interne et externe de l'entreprise.

« Les TIC aident à transmettre le message plus rapidement et aussi à évaluer la relation entre clients et fournisseurs et recevoir leurs commandes et besoins afin de les satisfaire » telle était la déclaration d'une enquêtée.

Dans nos jours le temps c'est de l'argent, grâce aux TIC l'échange commercial se fait rapidement ce qui permet d'éviter les pénalités de retard. A l'intérieur de l'entreprise les TIC facilitent la communication et rapprochent les salariés les uns des autres.

Le développement continue des technologies de l'information et de la communication indique l'ampleur des changements technologiques et du développement économique centré sur le numérique. Ces changements engendrent des gains de productivité ce qui influence la croissance économique de manière positive.

Les TIC ont toujours suscité des changements au sein de l'entreprise, sachant que l'efficacité d'une organisation est strictement liée au type de management appliqué, grâce aux TIC « les entreprises peuvent augmenter leur efficacité en termes de management, cela passe par exemple de l'utilisation d'outils ERP (Entreprise Ressources Planning) qui facilitent la gestion que ce soit comptable ou ressources humaines » (<https://www.bbdp.fr/developper-lactivite/export-percer-sur-un-marche-etranger-06052014albddlau01/le-management-et-les-nouvelles-technologies-en-entreprise/>)

L'utilisation d'Internet permet à l'entreprise l'entretien de relations courantes commodes, rapides et peu coûteuses avec leurs fournisseurs, clients locaux et/ou étrangers. D'après les réponses des enquêtés, les TIC sont un élément stratégique pour l'entreprise dans la recherche d'efficacité organisationnelle et de compétitivité sur le marché du travail.

On constate que les TIC ont un impact positif sur le management, d'une part elles facilitent le contrôle et la délégation de prise de décision grâce au partage de l'information au sein de l'entreprise, d'autre part, l'investissement dans les TIC permet l'intensification du capital d'où une augmentation de la productivité du travail.

### **Question n°06 : Pensez-vous que les TIC ont un impact positif sur la performance des salariés ?**

En ce qui concerne cette question toutes les réponses des enquêtés montrent que les TIC influent positivement sur la performance des salariés.

Les TIC interviennent à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise, elles facilitent le transfert et l'acquisition des connaissances au travail, l'accès à l'information ainsi que son développement sont primordiaux pour la performance des salariés y compris le succès de l'entreprise.

La plupart des interviewés ont déclaré que les TIC rendent la tâche plus facile, grâce à leur présence on évite les déplacements inutiles et on profite de l'occasion pour réaliser d'autres tâches, ce qui soutient cette idée c'est que pendant notre recherche sur le terrain on a observé des salariés multitâches, dans leurs bureaux appellent des collègues pour les rejoindre et au même temps ils continuent leur travail sur ordinateur, dans ce cas précis on peut dire que les TIC représentent un moyen incontournable pour le gain de temps.

03 parmi les enquêtés ont évoqué la relation entre les TIC et la communication, en utilisant les TIC tel que le téléphone la communication devient plus facile et plus rapide. Ainsi « Les TIC en tant qu'outil de traitement et de circulation de l'information formalisée participent à la mise en place d'une meilleure coordination entre les différentes unités de l'organisation et contribuent ainsi à la performance de l'entreprise. » (COLOMBIER. N et al, 2007, P 04).

D'après toutes ces réponses, on constate que les TIC sont d'une importance incontestable dans l'amélioration des conditions du travail des salariés, parmi tous les moyens technologiques utilisés dans l'entreprise KERNOU, le téléphone portable et internet restent les plus appréciés par les salariés.

### **Question n°07 : Quelle est l'utilité d'internet dans le développement d'une entreprise durable et responsable ?**

Les réponses des enquêtés ont dévoilé qu'internet est un moyen très important dans le développement de l'entreprise KERNOU.

Sur le plan interne, si les TIC facilitent la diffusion de l'information au sein de l'entreprise, c'est grâce à internet. Ce réseau représente pour les salariés une source inestimable pour la recherche des informations, en effet la majorité des interviewés ont avoué qu'ils se réfèrent souvent à internet pour effectuer des recherches qui varient selon le poste occupé, dans ce contexte un enquêté a déclaré « Moi comme méthodiste, je me réfère à google pour faire des recherches qui concernent mon travail ». Plus encore, l'email représente, aujourd'hui, un outil classique de communication interne. Il sert non seulement à transmettre des pièces mais aussi des informations essentielles. A ce propos, Arnaud DUFOUR et Solange CHERNAOUTI-H2LIE dans leur ouvrage intitulé « Internet et l'entreprise » considèrent que « En effet, la

## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

mise en place de réseaux intranet et extranet a permis aux employés et partenaires de bénéficier des technologies de l'internet pour échanger et partager des informations. D'autres part, la nature des services offerts a progressivement évolué de l'informationnel à l'interaction puis au transactionnel. »(<https://www.cairn.info/internet--9782130554714-page-54.htm>)

Sur le plan externe, l'internet est un atout qui vise d'une part à fidéliser les clients d'autre part à se faire une réputation sur le marché par le biais du site web (publicité). Selon une enquête « Dans nos jours l'internet est un outil indispensable qui facilite la communication entre les différents partenaires de l'entreprise et qui sert à satisfaire les clients et à doubler les intérêts et les gains de l'organisation. », L'internet à travers le portail électronique permet à l'entreprise d'exercer des activités commerciales, en effet « Les sites internet des entreprises deviennent de plus en plus des sites e-commerce permettant de vendre son produit/service. L'hésitation initiale des consommateurs à insérer leur carte bleue a fait place à une confiance contrôlée. Des outils de sécurisation comme PayPal sont apparus. Les places de marchés telles que Priceminister sont également devenues pour certains un canal de vente » (<https://www.dynamique-mag.com/article/internet-influence-entreprise.5150>)

Au sein de l'entreprise KERNOU, l'intranet sert à mettre en liaison les salariés, il améliore la communication entre les collaborateurs et permet aux salariés de mieux travailler en mettant à leur disposition des documents variés (documents techniques, information sur l'entreprise, ...).

On constate que l'internet avec tous ses outils sert à faciliter la communication entre les différents services de l'entreprise KERNOU au même temps, il sert à connaître les avis des consommateurs et s'informer sur la concurrence, ce qui permet à l'entreprise d'être à jours concernant les transformations que connaît le marché.

### **Axe n°03 : Les technologies de l'information et de la communication et la participation des salariés :**

A travers ce troisième axe, nous visons à montrer la relation existante entre les technologies de l'information et de la communication et la participation des salariés au sein de l'entreprise KERNOU. Les questions que nous avons posées aux salariés permettent de décrire le rôle des TIC dans l'implication des employés dans la gestion de l'organisation.

#### **Question n°01 : Pensez-vous que les TIC vous permettent de participer dans la gestion de votre entreprise ?**

Pendant la réalisation de l'enquête tous les interviewés ont affirmé que les TIC ont un impact positif dans la gestion de l'entreprise.

## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

L'utilisation des TIC s'est accentuée ces dernières années au niveau des entreprises, contrairement à l'organisation traditionnelle du travail où l'information était dans les mains des supérieurs, aujourd'hui avec l'apparition des TIC l'information passe par tous les secteurs de l'organisation ce qui permet d'impliquer la participation des salariés à la gestion de leur entreprise. Ce qui soutient cette idée c'est une déclaration d'un enquêté qui a dit « le fait que l'information circule entre les employés cela implique automatiquement leur participation à la gestion ».

Par ailleurs, une autre enquêtée a mis l'accent sur l'utilité des logiciels, pour elle, les logiciels performants que l'entreprise possède permettent de bien gérer l'activité de chaque service.

Dans le cadre de la participation à la gestion, certains enquêtés ont entamé l'importance de téléphone et des réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp), selon eux, ces outils permettent de diffuser l'information ce qui facilite l'exercice de leurs activités journalières.

On constate que, grâce au téléphone, à l'e-mail, les informations atteignent les divers niveaux hiérarchiques, ce qui permet aux salariés provenant des différents secteurs de participer à la gestion chacun selon ses responsabilités, ce qui mène au bon fonctionnement de l'entreprise.

### **Question n°02 : Les TIC, notamment l'internet et le téléphone vous garantissent-ils la participation à la prise de décision ?**

Concernant cette question on peut distinguer deux avis relativement différents ; les cadres et les agents de maîtrise reconnaissent que les TIC leur permettent de prendre une décision ou d'en participer, par contre les agents d'exécution ont avoué que la décision concerne uniquement les responsables, cependant ils n'ont pas nié que parfois on les consulte soit en face à face soit par téléphone pour discuter ou prendre une décision qui concerne un ou des produits.

Ce résultat s'explique à partir de terme « accès aux TIC », en effet, si ce sont les supérieurs qui prennent et participent à la décision c'est parce que c'est eux qui ont accès aux différents outils technologiques. En s'appuyant sur leurs réponses (cadres/A.de maîtrise) on remarque que l'internet et le téléphone sont des outils plus que indispensables dans la prise de décision, une enquêtée a avoué « Généralement, nous utilisons le téléphone pour prendre une décision de vente ou d'achat », dans le même contexte un autre enquêté a affirmé que « grâce au téléphone et aux réseaux sociaux qui fonctionnent par internet que l'entreprise Kernou opte pour une décision collective ».

« Du point de vue des réponses à l'introduction des TIC en termes de management et de régulation, on s'aperçoit qu'on a effectivement dans un certain nombre d'organisations de



nouveaux modes de coopération et de négociation – ce n'est pas toujours automatique mais les technologies le permettent et l'autorisent – une participation accrue aux processus de décisions dans un certain nombre de cas. »(CARAYOL. V sous dir DENOIT. N, 2013, p71).

Par ailleurs, d'autres enquêtés pensent que la prise de décision n'est pas strictement liée aux TIC, dans ce contexte un interviewé a avoué « On peut dire que les décisions ne reposent pas essentiellement sur les TIC, mais elles s'imposent comme un soutien à la prise de décision ».

D'après les réponses de nos interviewés, on constate qu'à travers les TIC, la prise de décision au sein de groupe KERNOU se fait de manière horizontale, ce qui soutient l'idée que les TIC sont un moyen d'implication et de reconnaissance des salariés.

En ce qui concerne particulièrement les cadres, les TIC les aident à développer des capacités de prise de décision à partir des données fournies par le système d'information de l'entreprise, dans ce cas, les cadres doivent impérativement savoir exploiter et interpréter les informations fournies par le système d'information.

### **Question n°03 : En utilisant les TIC, avez-vous accès à l'information ? et par quel moyen vous parvient-elle ?**

L'objectif de poser cette question et de mieux déterminer le rôle des TIC dans la gestion de l'entreprise, sachant qu'il n'y a pas de participation à la décision sans tenir compte de l'information.

En effet la plupart des responsables de l'entreprises KERNOU confirment qu'ils ont accès à l'information.

Ce qui nous avons constaté à travers nos entretiens avec les salariés, c'est que chacun d'eux relie l'accès à l'information par rapport à son poste et à la tâche qu'il réalise. Ceci apparait logique, car, au niveau de l'entreprise elle existe une division et une spécialisation du travail.

Concernant le moyen de communication, la majorité des enquêtés ont souligné le téléphone portable et les groupes WhatsApp. De leur point de vue, le téléphone est toujours avec eux, et on peut l'utiliser à tout moment, de plus, les téléphones portables qu'on possède aujourd'hui sont dotés de plusieurs fonctions telle que la boîte e-mail ce qui permet de contacter autrui sans utiliser l'ordinateur. Quant aux groupe WhatsApp, ceci indique que les relations entre les salariés de groupe KERNOU sont plus que officielles on peut même les qualifier des relations amicales, et puisque les responsables n'interdisent pas ce genre de pratiques cela veut dire qu'ils n'ont pas un problème pour que l'information soit partagée par tout le personnel de l'entreprise.

### **Question n°04 : Est-ce-que les TIC permettent d'avoir plus d'échange et de partage entre les différents services et structures de l'entreprise KERNOU ?**

Comme nous l'avons déjà mentionné, les TIC ont un rôle décisif dans la performance des salariés et de l'entreprise, à partir de cette question nous allons voir comment les TIC rapprochent entre les divers services de l'entreprise en permettant aux salariés de partager des idées, des informations et de coopérer pour le bien de l'organisation.

La plupart de nos enquêtés ont manifesté leur besoin de travailler avec les TIC, certains d'eux ont avoué qu'il est quasiment impossible de travailler sans les technologies de l'information et de la communication. Sur le plan géographique, la direction et l'unité de production ce sont distancées l'une de l'autre, la première se trouve à Bejaia, la deuxième se situe au niveau d'Oued Amizour, et c'est ici que les TIC interviennent pour faciliter la communication entre les deux lieux professionnels.

Durant notre enquête on s'est rencontré avec un salarié qui nous a donné plus de détails, il dit que quand il fait un bon de commande interne, ce bon est codifié avec numéro ensuite via e-mail il le transmet à la direction pour qu'il descende en fin au gestionnaire des stocks, il avoue que grâce à au téléphone et à l'email toute cette procédure se fait rapidement en diminuant aussi les couts.

Selon les réponses de nos interviewés, on a déduit aussi que les salariés se montrent de plus en plus coopératifs vis-à-vis l'usage des TIC, et ces dernières orientent les employés vers des attitudes positives permettant d'être plus sereins et plus performants.

Dans le cadre d'échange entre entreprises un enquêté a souligné que les TIC permettent avec le temps l'extension de toute entreprise ce qui accroît les échanges avec d'autres entreprises pour des services ou autres.

Pendant la réalisation de l'enquête de terrain il s'est avéré que grâce à la base des données partagées, les salariés peuvent s'informer sur différents sujets tels que, informations sur les clients, dossiers de propositions, affaires en cours, caractéristiques des installations réalisées, et contrats de maintenance, cette base des données sert à fournir une information unique pour qu'elle ne soit pas saisie plusieurs fois par différents services.

### **Question n°05 : La diffusion rapide des technologies numériques a-t-elle influencé sur votre manière de travailler et de communiquer ?**

A partir de l'analyse des réponses de nos interviewés, il s'avère que la majorité d'eux accordent une importance aux TIC dans la manière de travailler et de communiquer au sein de l'entreprise KERNOU.

## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

Pendant notre enquête, on s'est rendu compte que les TIC peuvent être des outils d'aide à la structuration des activités professionnelles d'un collectif de travail, dans ce contexte un des enquêtés a affirmé que « Grace aux TIC toutes les taches et tout un travail peuvent être centralisées de manière à faciliter la vie professionnelle du personnel ».

Par ailleurs d'autres enquêtés ont mis l'accent sur le rôle des ordinateurs dans la mise en place d'un champ du travail plus agréable, ce qui permet aux salariés d'être plus à l'aise et de donner plus de rendement. L'utilité de l'ordinateur selon les réponses de nos interviewés, réside dans sa capacité de sauvegarder des informations de tout ordre et de les communiquer facilement aux collaborateurs. Dans une déclaration, un enquêté a avoué que « sans l'ordinateur le travail devient fatigant, je peux même dire ennuyant, pour moi : grâce à l'ordinateur on évite les tâches répétitives qui peuvent nuire à la performance d'un salarié ».

En travaillant avec les TIC, les employés deviennent plus autonomes (autonomie dans l'ordre des tâches, les méthodes de travail, les cadences) les enquêtés ont avoué que grâce aux technologies on peut d'avantage choisir comment on travaille, à savoir le choix de temps et de l'endroit. Selon les réponses des interviewés on remarque aussi que les TIC représentent un outil de démocratie et liberté au travail.

Dans la recherche de KURT Lewin sur les styles de commandement, il s'est avéré que l'organisation la plus réussie est celle fondée sur le principe démocratique et pendant notre enquête on a constaté que « Les TIC entraînent une plus grande démocratisation, une plus grande libération de la parole, une plus grande participation des salariés. » CARAYOL. V sous dir DENOIT. N, 2013, p71). Ce qui soutient l'idée que les TIC ne sont pas seulement un facteur de déclenchement et d'accélération de l'organisation mais aussi un facteur de participation et de démocratisation qui sert à motiver le salarié et par conséquent le fidéliser.

Cependant, les TIC peuvent créer un système de contrôle très sévère « Les salariés qui utilisent les TIC ont davantage de marge d'autonomie dans l'organisation de leur travail que les autres, mais les TIC renforcent le contrôle à distance sur le travail et le contrôle électronique des performances ».(<http://www.ftu-namur.org/fichiers/201401TICetconditionsdetravail.pdf>)

Ce contrôle à distance peut constituer une source de stress pour les salariés, le fait qu'ils savent qu'ils sont suivis tout le temps, ceci pourrait entraver leur autonomie au travail, cependant, cette disciplinarisation numérique pourrait aussi les encourager à travailler mieux et à être plus performants.

On constate que de point de vue des salariés de groupe KERNOU, les TIC représentent un moyen visant à assurer une certaine autonomie au travail, elles offrent au même temps la

possibilité de travailler à distance, et de créer de nouvelles relations sociales -Amicales- entre le personnel de l'entreprise.

### **Question n°06 : Que pensez-vous des efforts fournis par l'administration pour vous occuper des moyens technologiques ?**

A cette question les réponses se divisent en deux tendances, une qui exprime la satisfaction, autre qui manifeste le mécontentement.

A un moment donné, « Le salaire est souvent considéré comme le déterminant essentiel de la satisfaction au travail, cependant, la satisfaction au travail dépend également d'autres éléments comme l'intérêt du travail, l'autonomie, la polyvalence ou les perspectives de promotion (Clark,2005) de ce point de vue, les TIC ont des effets ambivalents : Le salarié peut trouver dans les TIC un moyen demieux travailler »([https://www.marsouin.org/IMG/article\\_PDF/article\\_a140.pdf](https://www.marsouin.org/IMG/article_PDF/article_a140.pdf))

Pendant la réalisation de notre enquête de terrain on a constaté que l'usage des TIC au niveau des entreprises peut avoir des effets directs sur la satisfaction des salariés, dans la mesure où ces technologies peuvent être perçues par chaque employé comme un facteur de valorisation, qui leur garanti plus d'autonomie, de responsabilité, de flexibilité et une reconnaissance de leurs compétences.

C'eux qui ont exprimé leur satisfaction sont les salariés qui travaillent au niveau de la direction générale, de leur part l'administration a toujours joué son rôle pour doter tout le personnel des moyens technologiques, un enquêté a avoué que « L'administration est souvent à jour, elle est à pied d'œuvre, pour se frotter aux nouvelles technologies, et vu qu'elle doit accompagner le temps moderne elle se voit forcée par fois d'équiper son établissement des différents outil technologiques il poursuit : Nous, en tant que salariés, sommes satisfaits ».

Par ailleurs, c'eux qui ont manifesté leur méfiance par rapport aux efforts de l'administration nous les avons enregistrés au niveau de l'unité de production, ces salariés ont signalé des lacunes concernant la promotion de ces moyens, pendant notre enquête, on a rencontré des salariés qui n'ont pas manqué de remettre en question le rôle des responsables qui ne se donnent pas assez d'efforts pour augmenter l'usage des TIC. Dans ces enquêtés, un parmi eux s'est plaint de la qualité de WI-FI, selon lui la vitesse de l'internet est au de sous de la moyenne ce qui peut entraver un employé dans la recherche et la diffusion de l'information.

Certes, l'entreprise KERNOU fournie des efforts en termes d'équipement technologiques, mais rien ne la empêche à promouvoir les TIC dans l'objectif d'assurer un plus grand accès à ses salariés.

### **Question n°07 : A votre avis l'usage des TIC au sein de l'entreprise KERNOU est-il un usage optimal ou pas ?**

En ce qui concerne cette question la plupart des enquêtés ont exprimé leur satisfaction par rapport à l'usage des technologies, néanmoins, ils ont tous souligné que les TIC peuvent être mieux exploitées. Comme on a des réponses qui manifestent le mécontentement de certains salariés qui espèrent que les TIC soient accessibles pour tout le monde.

Pendant notre enquête on a pu observer que Les TIC permettent de mettre en en place une gestion du travail plus rapide et plus souple. Aussi, grâce à ces outils technologiques, l'organisation de l'entreprise s'est modifiée au même temps que les compétences et les fonctions des salariés.

Les responsables de l'entreprise KERNOU ont avoué qu'à travers les TIC on maîtrise l'information, ce qui permet de bien contrôler la production et de réduire au maximum le freinage, dans ce sens un enquêté a affirmé « Pour nous les responsables de l'entreprise, les TIC nous ont facilité la réalisation des tâches, et grâce à ces moyens on a un contrôle efficace sur tous les secteurs de travail » dans ce contexte, « Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont souvent décrites comme étant au cœur de logiques managériales de rationalisation et d'accroissement du contrôle hiérarchique sur le travail. »(JROSANVALLON. J, 2011, P 21)

Par ailleurs, d'autres enquêtés ont déclaré que les TIC sont mal utilisées et exploitées, de leur point de vue les lacunes ne résident pas au niveau des moyens mais plutôt dépendent des responsables qui ne s'efforcent pas à doter leurs employés des outils technologiques et à garantir un accès équitable et par conséquent un usage performant.

D'après les réponses de non interviewés, on constate qu'il y a des salariés qui jugent l'usage des TIC comme étant optimal, et d'autres qui approuvent le contraire. Concernant les premiers, la plupart d'eux sont des supérieurs qui travaillent tout le temps avec les TIC. Quant aux deuxièmes on a vu que la majorité sont des subordonnés qui n'ont pas le même accès aux mêmes outils technologiques. Dans ce cas si l'entreprise KERNOU souhaite tirer profit de ces technologies elle doit impérativement les promouvoir à savoir l'installation d'autres moyens et la garantie de l'accès pour tout le personnel.

#### **4- Discussion et vérification des résultats :**

Notre recherche sert à déterminer « le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'adoption de la responsabilité sociale au sein de group KERNOU

ALUMINIUM ». A travers notre enquête de terrain nous avons recueilli des informations sur notre thème de recherche ce qui va nous permettre de vérifier et de confirmer les hypothèses formulées.

### **La première hypothèse :**

A partir de notre première hypothèse qui est «< l'intégration des TIC oriente l'entreprise KERNOU ALLUMINIUM vers la responsabilité sociale >> et les réponses de nos enquêtés aux questions du deuxième axe, Il s'avère que les technologies de l'information et de la communication aident l'entreprise KERNOU à adopter une démarche de la RSE.

D'après les résultats obtenus dans **le deuxième axe**, on constate que la majorité absolue des enquêtés ont avoué que les TIC permettent d'économiser le papier, l'ancrer les déplacements par véhicules. Ce qui minimise le taux de pollution dans la région où se situe l'entreprise. Selon leurs réponses on déduit aussi que les TIC notamment le téléphone et l'email développent le télétravail, dans ce cas l'opportunité s'offre devant les responsables d'organiser des réunions à distance sans déplacement physique et sans aucun dérangement. Cependant une "minorité" pense que les TIC peuvent être dissociées de la notion du développement durable.

Les TIC permettent à l'entreprise KERNOU de s'inscrire dans une politique de développement durable, d'après les résultats la plupart accorde au TIC un rôle important dans le gain du temps et de l'argent ainsi que dans la création de nouvelles relations sociales entre les employés. Et activité

La valeur d'internet a été confirmée à travers les réponses de nos interviewés qu'ils le considèrent comme le moteur des TIC, qualifié aussi de "réseau des réseaux", Internet a pour vocation de faciliter les tâches en particulier la diffusion de l'information, les salariés de l'entreprise KERNOU trouvent dans cet outil une source pour collecter des informations et d'être motivés dans le travail. Dans ce contexte ils ont tous avoué que grâce à internet ils travaillent plus vite et d'une manière plus efficace.

L'utilité des TIC réside dans leur capacité de modifier l'organisation du travail et de créer de nouvelles activités et de pousser les employés à acquérir de nouvelles compétences, ce qui peut améliorer la productivité au niveau de l'organisation. La nécessité de développer les compétences provoque au même temps la mise en œuvre des formations par les employeurs pour pouvoir améliorer l'usage des TIC et par conséquent la qualité de la production.

Comme on l'a souligné dans le premier axe de notre guide d'entretien, les TIC existent au sein de l'entreprise KERNOU, et tous les salariés (employeurs et employés) confirment leur utilité dans le processus du travail à savoir la communication, la production, et relations avec les

partenaires. Sur le plan managérial, les enquêtés pensent que les TIC ont un impact positif sur la gestion interne et externe de l'entreprise, à l'intérieur de l'organisation, les TIC rendent la tâche plus facile, et favorisent un partage entre les employés, grâce à ces technologies l'information circule pour toucher les diverses structures. Quant aux relations externes, en utilisant le site web, l'entreprise peut renforcer ses liens avec ses parties prenantes provenant de l'extérieur, tous ces services offerts par les TIC servent à mieux structurer le travail et améliorer la productivité. Dans le cadre de la performance des salariés, les ordinateurs et les logiciels permettent d'éviter les tâches répétitives, la base des données que possède l'entreprise KERNOU facilite la recherche de l'information pour les employés, ce qui leur permet de gagner du temps et d'être plus performants.

Les résultats obtenus attestent que la première l'hypothèse de notre recherche est confirmée.

### **La deuxième hypothèse :**

Selon les réponses de nos enquêtés aux **questions d'axe n°03**, on constate que l'usage des TIC dans l'entreprise KERNOU modifie la hiérarchie du travail et permet aux salariés plus de participation dans la gestion.

Les résultats obtenus, montrent que les technologies de l'information et de la communication transforment la gestion de l'entreprise vers une organisation transversale, ce qui permet d'impliquer la participation de tous les salariés dans le processus de la gestion du travail.

Les enquêtés accordent au téléphone plus d'importance dans la gestion, à leur égard, cet appareil, est le plus utilisé et le plus facile à maîtriser, de plus, toutes les catégories socioprofessionnelles adoptent le téléphone comme meilleur outil de communication, il détient la première place parmi toute la panoplie qui sert à gérer les relations au travail. Les TIC favorisent un travail dans un cadre démocratique, du fait que ces technologies offrent à l'utilisateur plus d'autonomie, d'auto-gestion et plus de liberté au travail. Concernant la prise de décision au sein de l'entreprise KERNOU, les responsables avouent qu'à travers les TIC ils prennent souvent la bonne décision et en un temps optimal. le téléphone intervient encore une fois pour marquer sa présence, puisque la majorité des interviewés affirment que le téléphone garantit la participation à la prise de décision surtout dans le cas d'une urgence (ex : une commande).

Nos interviewés n'ont pas manqué de souligner aussi que les TIC permettent plus d'échange et de partage entre les différents services de l'entreprise KERNOU. En effet, en travaillant avec les TIC l'information circule de manière très rapide, ainsi la messagerie électronique substitue au déplacement, il suffit d'envoyer un mail à l'intéressé et l'information lui parvient

## **Chapitre IV : Analyses et interprétation des résultats**

---

avec tous ses détails. Ceci permet le gain du temps d'une part et d'autre part les employés deviennent plus connectés les uns des autres.

Les TIC ont pour vocation d'apporter un plus au travail des employés, elles permettent à ces derniers d'être plus rapides plus souples et plus efficaces et rendent la tâche plus enrichissante. Malgré que parfois les TIC peuvent être une source de stress pour les salariés vue le contrôle qu'on exerce sur eux à travers ces moyens et la surinformation qui peuvent perturber l'employé dans son travail, elles restent énormément appréciées par les salariés vue les avantages qu'elles offrent pour chaque employé.

Parmi les résultats, les TIC sont une source de satisfaction au travail, cela remis en question l'idée qui avance qu'il n'y a que le salaire qui motive. Doter les bureaux du travail des ordinateurs, des téléphones, des puces, des talkies-walkies, les travailleurs se sentent reconnus et bien pris en charge par l'administration ce qui ne peut avoir que des effets positifs sur la motivation, la satisfaction, la performance des salariés. Quant au degré de la satisfaction de nos interviewés dans l'entreprise KERNOU par rapport à l'équipement en termes des TIC on a enregistré une majorité qui est satisfaite et le restant entre non satisfaits et peu satisfaits, néanmoins, la majorité absolue appelle à la promotion et l'extension des technologies au niveau de l'entreprise KERNOU ALUMINIUM.

A la lumière des résultats obtenus auprès de nos interviewés, notre deuxième hypothèse « L'appropriation des TIC par l'entreprise KERNOU ALUMINIUM et les salariés favorise la mise en place d'un mode de gestion participatif » est confirmée.



# *Conclusion*

## Conclusion

---

En guise de conclusion, on peut dire que ce mémoire de recherche nous a été bénéfique sur plusieurs points, il nous a permis d'approfondir nos connaissances théoriques et pratiques concernant l'usage des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise Algérienne privée et de dévoiler l'importance de ces technologies dans le développement des structures sur lesquelles repose l'organisation du travail.

Aujourd'hui les TIC s'imposent dans le marché du travail comme un facteur de concurrence entre les entreprises, de là, l'intégration de ces technologies de l'information et de la communication n'est plus un choix mais une obligation pour toute organisation souhaitant être compétitive dans le monde de travail.

L'introduction des technologies de l'information et de la communication offre aux entreprises l'opportunité de développer de nouveaux moyens et mieux gérer leurs activités informationnelles et relationnelles. L'avènement des TIC a permis aux salariés de développer leurs compétences, de travailler librement et de tisser des relations amicales avec leurs collaborateurs.

Suite aux résultats obtenus au cours de notre recherche dans l'entreprise KERNOU ALUMINIUM, on a pu constater que les TIC ont une relation directe avec la responsabilité sociale de l'entreprise, le fait, de travailler avec les TIC, les tâches seront moins coûteuses et les relations avec les partenaires deviennent de plus en plus souples. Les outils technologiques à l'image de la téléphonie mobile, l'ordinateur et de courriel ont des effets directs sur la protection de l'environnement, en effet, les résultats ont montré que tous ces outils diminuent la consommation du papier, de l'encre, d'archivage et de déplacement, ce qui participe fortement dans la diminution de taux de pollution. L'importance des TIC se manifeste aussi dans la période d'une pandémie, le télétravail est un moyen qui permet d'éviter la propagation du virus et d'assurer la continuité du travail.

En s'appuyant sur les résultats empiriques, on a remarqué que les TIC non seulement elles facilitent la communication et la circulation de l'information, mais elles renforcent aussi les liens entre les salariés de l'entreprise KERNOU, ce qui crée un bon climat de groupe et qui mène automatiquement vers une performance et un rendement meilleur.

Dans le cadre de la gestion de l'entreprise KERNOU, les résultats ont démontré que les TIC orientent l'entreprise vers une gestion participative incluant les différentes catégories socioprofessionnelles, ainsi permettent aux employés de s'autogérer et s'autoréguler. Ces caractéristiques spécifiques que possèdent les TIC laissent les salariés se sentir reconnus et respectés ce qui génère par conséquent la satisfaction et la motivation.

## **Conclusion**

---

Par ailleurs, la présence des TIC dans l'entreprise doit être accompagnée d'une prise en charge par les responsables, ces derniers sont appelés d'une part à améliorer la qualité des outils technologiques et d'autre part à former les salariés qui rencontrent des difficultés dans l'usage de ces moyens surtout quand il s'agit des logiciels.

Compte tenu, des avantages que les TIC offrent à l'économie, nombreuses sont les entreprises Algériennes qui se sont appropriées ces outils, sachant que le progrès technologique se poursuit, l'Algérie à l'instar de tous les autres pays, doit suivre ce fil civilisationnel pour garantir une place sur le marché mondial. Et dans ce sens, la principale recommandation destinée aux entreprises Algériennes est d'améliorer la qualité d'Internet, car aujourd'hui toute la technologie repose sur cette innovation.

# ***Bibliographie***

## Liste bibliographique :

### Ouvrages et livres :

- 1- AKTOUF Omar, Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, Montréal : Les presses de l'université du Québec, 1987.
- 2- ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaine, Edition CASBAH, Alger, 1997.
- 3- BAGLA Lusin, Sociologie des organisations, Nouvelle édition, La Découverte, Paris, 2003.
- 4- BETTACHE Mustapha, Responsabilité sociale des entreprises, Mirage ou Réalité ? Presses de l'université de Laval, Canada, 2015.
- 5- COMBESSIE, Jean-Claude, La méthode en sociologie, 5eme Edition, la Découverte, Paris, 1996.
- 6- DEMONT-LUGON Liliane et al, Communication des entreprises : Stratégies et pratiques, 2eme ED, Armand Colin, Paris, 2006.
- 7- DENOIT Nicole, L'imaginaire et la représentation des nouvelles technologies de communication, Presses universitaires François Rabelais, 2013.
- 8- DROUVOT Herbert et VERNA Gérard, Les politiques de développement technologique : L'exemple Brésilien, Edition de l'IHEAL, 1994.
- 9- ERBES-SEGIN Sabine, La sociologie du travail, Editions la Découverte et Syros, Paris, 1999, 2004.
- 10- GRAWITZ Madeleine, Méthode des sciences sociales, 11eme éd, Dalloz, Paris, 2001.
- 11- LAFRANCE Jean-Paul, Critique de la société de l'information, CNRS Edition, Paris, 2009.
- 12- LEBARON Frédéric, La sociologie de A à Z, DUNOD, Paris, 2009.
- 13- MARTIN Jean-Yves, Développement Durable ? Doctrines, Pratiques, Evaluation, IRD Edition, 2002.
- 14- N'DA Paul, Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines « Réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel et son article, Edition l'Harmathan, 5.7, rue de l'école Polytechnique, 75005, Paris, 2015.
- 15- PLANE Jean-Michel, Théories des organisations 2eme édition, DUNOD, Paris, 2003.
- 16- POSTEL Nicolas et al, La responsabilité sociale de l'entreprise : Nouvelle réalisation du capitalisme, Presses universitaires du septentrion, Villeneuve d'Ascq, 2011.
- 17- POTOKI MALICET Daniel, Eléments de sociologie du travail et de l'organisation, Edition Economica, Paris, 1997.

- 18- PRESQUEUX Yvon, Organisation : Modèles et représentation, Presses universitaires de France, Paris, 2002.
- 19- QUIVY Raymond, Manuel de recherches en sciences sociales, 2eme Edition DUNOD, Paris, 1995.
- 20- SAADOUN Méliissa, Avec le temps, éditions d'organisations, Paris, 1998.
- 21- THEORET Yves, Initiation aux théories de la communication, Ecole des médias, COOP UQUAM, 2018.
- 22- ZAGRE Ambroise, Méthodologie de la recherche en sciences sociales, manuel de recherche sociale à l'usage des Etudiants, Editions l'Harmathan, 5.7, rue des l'école Polytechnique, 75005, Paris 2013.

### **Revues :**

- 1- BASQUE Jean. Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire. Revue Internationale des Technologies en Pédagogie Universitaire, 2 (1), 30-41. <https://www.ritpu.ca/> .
- 2- BEKHIRI Ali, les enjeux des NTIC pour l'entreprise algérienne, la revue des sciences commerciales, volume 2, n° 2, 2004, <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/39857> .
- 3- FAMBEU ARIEL Herbert, l'adoption des TIC dans pays en développement, Revue d'économie industrielle, <https://journals.openedition.org/rei/6518>.
- 4- Dr. HAMIDI. Youcef, DADENE Abdelouahab et KHELFAOUI Mounia, La perception de la RSE chez les dirigeants d'entreprises (PME) Algériennes : Quelle forme de RSE implicite ou l'explicite ?). Revue de Recherches et Etudes Scientifiques, Volume 7, Numéro 1, Pages 331-352, <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/67003>.
- 5- Dr Khaled MECIF, La responsabilité sociale des entreprises RSE en Algérie entre promesses et réalisations : Proposition d'un modèle pour sa concrétisation, revue des sciences humaines, volume 9 juin 2018, <http://www.univ-oeb.dz/JHS/docs/n9f/5.pdf> .
- 6- COLOMBIER,. Nathalie, MARTIN Ludivine et PENARD Thierry, Usage des Tic, conditions de travail et satisfaction des salariés, Lavoisier, 2007, n ° 143, <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2007-4-page-115.htm>
- 7- ZITOUNI Imane et Dr. MERHOUN Malek, La responsabilité sociétale des entreprises des entreprises publiques algériennes, revue des reformes économiques et intégration en économie mondiale, volume 12 n° 25 Juin 2018, <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/55603> .

## Articles :

- 1- AIT DAOUD Sanaa et BOHAS Amélie, Technologies de l'Information (TI) et Développement Durable (DD) : Revue de la littérature et pistes de réflexion. 16 Avril 2013, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00813608>.
- 2- BENDIABDELLAH. A, BENABOU. D et CHELIL. A, L'apport des TIC à la réalisation des performances des entreprises algériennes, mars 2006, <https://mecas.univ-tlemcen.dz/assets/uploads/Archives/mecas02/6-%20BENDIABDELLAH.pdf>.
- 3- BENRAISS. L et BOUJENA. O et TAHSSAIN. L, TIC et performance des salariés : quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise ? Revue internationale sur le travail et la société, 2005
- 4- [https://www.researchgate.net/publication/349553290 TIC et performance des salariés quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise Revue internationale sur le travail et la société Octobre 2005](https://www.researchgate.net/publication/349553290_TIC_et_performance_des_salaries_quel_role_pour_la_responsabilite_sociale_de_l'entreprise_Revue_internationale_sur_le_travail_et_la_societe_Octobre_2005).
- 5- BREUIL Henri, BURETTE Daniel et FLURY HERARD Bernard, TIC et développement durable, Décembre
- 6- 2008, <https://www.viepublique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/094000118.pdf> .
- 7- DINIA Jihane et CHAKOR Abdellatif, La Responsabilité Sociétale De L'entreprise : Les Différentes Approches Conceptuelles, Avril 2018, volume 14,
- 8- Doi :10.19044/esj.2018.V14N10p165
- 9- KHENNICHE Youcef, MOKRANE Ali et DHIFLLA Mohamed Elhadi, Adoption et utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en Algérie : état des lieux, mars 2020
- 10- [https://www.researchgate.net/publication/339933426 Article TIC Algerie](https://www.researchgate.net/publication/339933426_Article_TIC_Algerie)
- 11- KHODJA. M, Définition de l'entreprise, 2019, <http://fsecsg.ummtto.dz/wp-content/uploads/2019/01/Cours-de-Gestion-des-entreprises-2LMD-SFC-Section-B-2019.pdf>
- 12- MWEZE ChirhulwireNkingi Dominique, Les autoroutes de l'information et la mondialisation, 2002
- 13- [http://classiques.uqac.ca/collection\\_sciences\\_developpement/Mweze\\_chirhulwire\\_nkingi/autoroutes\\_information/autoroutes\\_information.pdf](http://classiques.uqac.ca/collection_sciences_developpement/Mweze_chirhulwire_nkingi/autoroutes_information/autoroutes_information.pdf).

- 14- Rachid JANKARI, Les technologies de l'information et de la communication au Maroc, en Algérie et en Tunisie, 2014
- 15- [http://www.ipemed.coop/adminIpemed/media/fich\\_article/1437049773\\_IPEMED%20%20Les%20TIC%20au%20Maroc,%20en%20Algerie%20et%20en%20Tunisie\\_2014.pdf](http://www.ipemed.coop/adminIpemed/media/fich_article/1437049773_IPEMED%20%20Les%20TIC%20au%20Maroc,%20en%20Algerie%20et%20en%20Tunisie_2014.pdf)
- 16- ROSANVALLON Jérémie, Le contrôle du travail, entre réalités et perceptions : le cas de la messagerie électronique, 2011, <https://www.cairn.info/revue-sociologies-pratiques-2011-1-page-19.htm>.
- 17- SILVA. François et HUGON Stéphane, Usage des TIC et RSE, Juin 2009, [https://guidededu.ucanss.fr/res/RapportORSE\\_Usages\\_des\\_TIC\\_et\\_RSE\\_juin2009.pdf](https://guidededu.ucanss.fr/res/RapportORSE_Usages_des_TIC_et_RSE_juin2009.pdf)

#### Sites internet :

- 1- Cours A/ Taylorisme et Fordisme, 21/10/2016, <http://h.20-bal.com/law/1151/index.html>. Consulté le 08 mai 2021 à 19 h 40 mn.
- 2- <https://www.manager-go.com/management/theorie-de-maslow.htm> Consulté le 12 mai 2021 à 10 h 2 mn
- 3- (<https://www.un.org/fr/sections/general/un-and-sustainability/>), consulté le 20 mai 2021 à 11 h).
- 4- Présentation générale de l'extranet, <https://experts.numilog.com>. Consulté le 14 mai 2021 à 19 h.
- 5- [https://wiki.labomedia.org/index.php/Les\\_caract%C3%A9ristiques\\_des\\_Technologies\\_de\\_l'Information\\_et\\_de\\_la\\_Communication.html](https://wiki.labomedia.org/index.php/Les_caract%C3%A9ristiques_des_Technologies_de_l'Information_et_de_la_Communication.html). Consulté le 17 mai 2021 à 14 h.
- 6- <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic> . Consulté le 18 mai 2021 à 17h 30 mn.
- 7- <https://www.nticweb.com/dossiers/8147-usage-des-tic-dans-les-entreprises-alg%C3%A9riennes-un-processus-toujours-lent.html>. Consulté le 10 juin 2021 à 13 h 03 mn.
- 8- <https://sites.google.com/site/nticentreprises/qu-est-ce-que-les-ntic/l-impact-des-ntic-sur-les-entreprises/l-apport-des-ntic>. Consulté le 18 juin 2021 à 00h 10 mn.
- 9- <http://irenekabadjeu.unblog.fr/impact-des-tic-sur-le-management/#:~:text=LES%20TIC%20ET%20LE%20MANAGEMENT,->



[IMPACT%20DES%20TIC&text=Avec%20l'usage%20des%20NTIC,exigences%20en%20mati%C3%A8re%20de%20comp%C3%A9tence.&text=Ils%20apportent%20d'autre%20part,dans%20le%20style%20de%20management.](#) Consulté le 22 juin 2021 à 15h 33mn

10- <https://www.bbdp.fr/developper-lactivite/export-percer-sur-un-marche-etranger-06052014albddlau01/le-management-et-les-nouvelles-technologies-en-entreprise/> .

Consulté le 25 juin 2021 à 18h 45 mn

11- <https://www.cairn.info/internet--9782130554714-page-54.htm>. Consulté le 26 juin 2021 à 10h 05 mn.

12- <https://www.dynamique-mag.com/article/internet-influence-entreprise.5150>. Consulté le 28 juin 2021 à 14 h 22 mn.

13- <http://www.ftu-namur.org/fichiers/201401TICetconditionsdetravail.pdf>. Consulté le 04 juillet 2021 à 16 h 16 mn.

14- [https://www.marsouin.org/IMG/article\\_PDF/article\\_a140.pdf](https://www.marsouin.org/IMG/article_PDF/article_a140.pdf). Consulté le 28 juin 2021 à 11h .

### **Dictionnaires :**

<https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/entreprise/48402>,, consulté le 13 Avril 2021 à 16 15 mn).

<https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-economique-et-financier/1198997-ost-organisation-scientifique-du-travail-definition/>, consulté le 05 mai 2021 à 15h 14 mn.

### **Thèses et mémoires :**

SALMI Musthapha, Technologie de l'information et de la communication(TIC) et organisation du travail, l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le contenu des compétences, université de Bejaia, juin 2019.

# *Annexes*

## Guide d'entretien :

### 1- Données personnelles :

1. Sexe :

Masculin

Féminin

2. Situation matrimoniale :

Marié(e)

Divorcé (e)

Célibataire

3. Votre niveau d'instruction :

Primaire

Moyen

Secondaire

Universitaire

3. Votre catégorie socioprofessionnelle :

Cadre

Agent de maîtrise

Agent d'exécution

4. Ancienneté (ans).....

**2-L'adoption des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise :**

1. Les technologies de l'information et de la communication existent-elles au sein de votre entreprise ?

Oui

Non

2. A quel moment l'entreprise a intégré les TIC ?

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

3. L'intégration des TIC est un choix réfléchi ou bien un mode de gestion imposé par le monde de travail ?

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

4. Quelles sont les technologies de l'information et de la communication les plus utilisées ?

Réseaux sociaux (internet)

Email (messagerie)

Site web

Téléphone

3. Pensez-vous que les TIC ont un impact positif sur la performance des salariés ?

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

4. Que pensez-vous des efforts fournis par l'administration pour vous équiper des moyens technologiques ?

.....  
.....

.....  
.....  
.....  
5. Trouvez-vous des difficultés dans l'usage de ces moyens et/ou outils ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
6. Quelles sont ces difficultés ?

.....  
.....  
.....  
7. Quelles sont les solutions apportées par l'entreprise pour résoudre ces difficultés ?

.....  
**3. Le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale :**

1. Avez-vous une idée sur la responsabilité sociale de l'entreprise :

Oui

Non

De quoi s'agit-il ?

.....  
.....  
.....  
2. D'après vous comment l'usage des TIC peut contribuer à la protection de l'environnement ?

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

.....  
.....  
.....  
3. L'appropriation des TIC par l'entreprise est il un gage de l'adoption d'une politique de développement durable ?

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

4. L'intégration des TIC a-t-elle apporté un plus à votre travail ?

Oui

Non

Justifiez votre réponse

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

5- Y a-t-il de nouvelles activités du travail (nouveaux métiers) dus à l'intégration des TIC ?

Oui

Non

Pouvez-vous citer quelques-uns ou quelques-unes ?

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

6. Quelle est l'utilité de l'internet dans le développement d'une entreprise durable et responsable ?

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

**4. Les technologies de l'information et de la communication et la participation des salariés :**

1. Pensez-vous que les TIC vous permettent de participer dans la gestion de votre entreprise ?

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

2. Les TIC notamment L'internet et le téléphone vous garantissent-ils la participation dans la prise de décision ?

Oui   
Non

Justifiez votre réponse.

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

3. Est-ce que les TIC permettent d'avoir plus d'échange et de partage entre les différents services et structures de l'entreprise ?

Si c'est oui, comment ? si c'est non pourquoi ?

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

4. Avez-vous accès à l'information dans l'entreprise ? (Recrutement, formations, promotions...etc.)

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





**Résumé :**

La diffusion rapide des technologies de l'information et de la communication dans ces dernières années a suscité de nombreux changements organisationnels dans les entreprises, les TIC en tant qu'outil de circulation et de traitement de l'information participent fortement à la mise en place d'une meilleure coordination entre les diverses structures de l'organisation et contribuent ainsi de manière efficace à la réalisation d'une meilleure performance à la fois de l'entreprise et des employés. Par ailleurs, le changement climatique auquel nous assistons aujourd'hui oblige les entreprises à s'interroger et à remettre en question leurs comportements envers l'environnement.

Le travail que nous avons développé dans ce mémoire de recherche porte sur le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale au sein des entreprises Algérienne (privées), Pour répondre à cette question, nous avons mené une recherche empirique au niveau de groupe KERNOU ALUMINIUM à Bejaia où l'objectif n'était pas d'aboutir à un modèle, mais bel et bien de déterminer des réflexions pour une meilleure émergence des TIC dans les pratiques managériales, organisationnelles et environnementales dans les entreprises Algériennes.

**Mots clés :** Entreprise, TIC, Responsabilité sociale, Développement durable.

**Abstract :**

The quick diffusion of informative and communicative technologies (ICI) in last years caused many organizational changes in companies. ICI as a tool for information circulation and processing help to establish better coordination between the different structures of the organization and thus contribute to the performance of the company and workers. In addition, the climate change we are witnessing today is forcing companies to question and question their behavior towards the environment.

the work that we had developed in this research affect the role of ICI to adopt the social responsibility by Algerians private companies. To answer about this question, we conducted an empirical study for an Algerian private sector company called: KERNOU ALUMINIUM. The principal goal of this study is to provide relaxions efficient and aligned for a better emergence of ICT in managerial organizational and environmental practices inside Algerian's companies.

**Keywords:** Company, ICI, Social responsibility, sustainable development.

## ملخص:

الانتشار السريع لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال في السنين الأخيرة أدى الى ظهور العديد من التغييرات التنظيمية داخل المؤسسة, هذه التكنولوجيات بصفتها أداة لتداول المعلومة و معالجتها تساهم بشكل قوي على إقامة تنسيق أفضل بين الهياكل المختلفة للمنظمة؛ بالتالي المساهمة في رفع أداء عمل الشركة و الموظفين في حين واحد.

و من جهة أخرى، التغييرات المناخية في وقتنا الحاضر تفرض على الشركات إعادة النظر في سلوكياتها اتجاه المحيط.

الموضوع المطور في هذه المذكرة يتعلق بدور تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في تبني المسؤولية الاجتماعية داخل الشركات الجزائرية الخاصة. للإجابة على هذا السؤال قمنا بدراسة ميدانية على مستوى مجمع "كارنو ألومينيوم" ببجاية, هدف الدراسة ليس تحقيق نموذج، ولكن لتحديد المؤشرات و الأفكار التي تسمح بتجسيد مثالي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال في الممارسات الإدارية والتنظيمية و كذلك البيئية داخل الشركات الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: الشركة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المسؤولية الاجتماعية، التنمية المستدامة.

