

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION**

Département des Sciences de Gestion

Mémoire de fin de cycle

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

Option : Entrepreneuriat

Intitulé du mémoire :

**Le rôle des Technologies de l'information et de la Communication
dans L'entreprise, le Cas de la SARL RAMDY**

Réalisé par :

BELAID Mourad

CHALAL Dalila

Encadré par :

MOKHTARI Ali

Année universitaire : 2021/2022

Remerciement

*Nous tenons à remercier profondément notre promoteur **M. MOKHTARI ALI**, qui s'est toujours montré à l'écoute et très disponible tout au long de la réalisation de ce mémoire, ainsi pour l'inspiration, l'aide et le temps qu'il a bien voulu nous consacrer et sans qui ce mémoire n'aurait jamais vu le jour*

Nous tenons à remercier et exprimer notre profonde gratitude au chef de Département des Sciences de Gestion, et l'ensemble des enseignants pour leurs encouragements et leurs précieux conseils

Nous tenons à exprimer nos remerciements aux membres de jury qui ont accepté d'évaluer notre travail

Nous remercierons toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail même s'ils ne se retrouvent pas dans cette petite liste, ils sont dans nos pensées

Dédicaces

C'est avec un grand plaisir que je dédie ce modeste travail :

A l'être le plus cher de ma vie, ma mère

A mon père, pour son soutien, son affection, ses encouragements et la confiance qu'il m'a accordé.

A mes chers frères et sœurs.

A ma chère grand- mère Djida qui est toujours à mes côtés.

A mon binôme MOURAD ainsi que toute sa famille.

A tous mes amis, en particulier : Khadîdja, Cylia.

A toutes les personnes qui ont participé a ma réussite.

DALILA CHALAL

Dédicaces

Avant toutes choses, je tiens à adresser ma profonde gratitude à ma famille, sans laquelle je ne serais pas ce que je suis aujourd'hui, à ma chère mère, qui a toujours cru en moi et m'a soutenu tous les jours, depuis ma naissance,

A mon très cher père Ahcene Belaid qui m'a montré l'exemple, pour qui j'ai une profonde admiration et un grand respect, à mes frères Sidali et Riad, à mes cousins Yanis, Idir et Alexis, et enfin à mon ami de longue date Fares Tigrine.

Je tiens à adresser un grand merci, à mon binôme Dalila Chalal, à tous mes amis et tous ceux qui me sont chers, particulièrement à ma femme Dania .

MOURAD BELAID

Liste des abréviations

EDI: Echange de **D**onnées **I**nformatisées

ERP: Entreprises **R**essources **P**lanning ou progiciel de gestion intégré

E-RH: Ressources **H**umaines **E**lectronique

FTP: File **T**ransfert **P**rotocol

GRH: Gestion des **R**essources **H**umaines

ICT: Information and **C**ommunication **T**echnologique

NTIC: Nouvelles **T**echnologies de l'**I**nformation et de **C**ommunication

OCDE: L'**O**rganisation de **C**oopération et de **D**éveloppement **E**conomiques

PC: **P**ersonal **C**omputer

PME: **P**etites et **M**oyennes **E**ntreprises

RH : **R**essources **H**umaines

RSS : **R**icln **S**ite **S**ummary

SARL : **S**ociété a **R**esponsabilité **L**imité

SI: Les **S**ystèmes d'**I**nformations

TCP / IP: **T**ransmission **C**ontrôle **P**rotocole / **I**nternet **P**rotocole

TIC: **T**echnologies de l'**I**nformation et de **C**ommunication

USA: **E**tats-**U**nis d'**A**mérique

WWW: **W**orld **W**ide **W**eb

Liste des tableaux

Tableau 1:L'utilisation des TIC par l'entreprise.....	48
Tableau 2 : Budget consacré aux TIC.....	49
Tableau 3 : Opérations d'achats et/ou vente via internet.....	50
Tableau 4:Moyens de communications à l'intérieur de l'entreprise.....	50
Tableau 5:Moyens de communication à l'extérieur de l'entreprise.....	51
Tableau 6: Les logiciels de gestion de l'entreprise.....	52
Tableau 7:Les obstacles qui empêchent ou limitent l'entreprise à investir dans les TIC.....	53
Tableau 8: Les motivations concernant l'appropriation des TIC par l'entreprise.....	54
Tableau 9: L'impact des TIC sur l'innovation dans l'entreprise.....	54
Tableau 10: L'impact des TIC sur l'entreprise.....	55
Tableau 11:La qualification des TIC selon l'entreprise.....	56
Tableau 12:Les moyens d'informations avec les clients.....	56
Tableau 13:: Le rôle des TIC dans l'entreprise.....	57
Tableau 14:Les effets des TIC dans l'entreprise.....	58
Tableau 15:Cohésion entre les TIC et coordination des services.....	58
Tableau 16: Les TIC et les relations entre le personnel.....	59
Tableau 17:Les TIC et les différents services de l'entreprise.....	60
Tableau 18:Les TIC et la qualité des services.....	60

Sommaire

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Liste des abréviations

Liste des tableaux

<i>Introduction générale</i>	1
<i>Chapitre 01: Généralités sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)</i>	
Section 1 : Définition et historique des TIC	4
Section 02 : Caractéristiques et Applications des TIC	14
<i>Chapitre II: Rôle, enjeux et avantages des TIC dans l'entreprise</i>	
Section 1 : Rôles et enjeux des TIC dans l'entreprise	28
Section 2 ; Impact, avantages et inconvénients des TIC	34
<i>Chapitre III: Le rôle des TIC au sein de l'entreprise RAMDY</i>	
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil	42
Section 2 : L'apport des TIC à la Sarl RAMDY	49
<i>Conclusion générale</i>	66

Bibliographies

Annexes

Résumé

Introduction générale

Depuis quelques années, le monde des TIC évolue à une telle vitesse que chaque innovation devient obsolète à peine quelques temps après son apparition. Dans certains pays, les actions du quotidien, qu'elles soient d'ordre privé ou professionnel, passent désormais par les technologies de l'information et de la communication qui incluent l'internet et l'électronique.

Au début des années 1980, l'impact des TIC sur la performance des entreprises a fait l'objet de nombreuses études scientifiques. Au fil du temps, ces recherches ont mobilisé divers concepts et métriques de performance : productivité, performance financière, performance organisationnelle, performance des systèmes d'information, etc. L'environnement des affaires a radicalement changé. La concurrence s'est fortement accrue. Les TIC ont facilité l'émergence de nouveaux marchés, de nouvelles relations interentreprises, de nouvelles formes de gestion des clients ou des utilisateurs.

Les technologies de l'information et de la communication sont un facteur d'accélération des échanges. Alors que les marchés se mondialisent, ils se segmentent pour fidéliser de plus en plus de clients mobiles. L'entreprise algérienne devra ajuster sa structure de plus en plus vite pour rester compétitive.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues un nouveau vecteur de plus en plus important pour la croissance économique des entreprises et ont transformé la planète en un petit village (l'ère numérique). Ces TIC modifient le comportement des salariés (structure horizontale). La combinaison de l'informatique et des télécommunications permet à l'information de circuler dans le monde entier. Celui qui détient le pouvoir détiendra le pouvoir. L'information est la matière première de la prise de décision. Ces TIC nécessitent des compétences et une maîtrise élevée. Dans le contexte des évolutions technologiques et de la diversification des relations et des organisations du travail, les salariés algériens sont confrontés à une plus grande mobilité interne et externe à l'entreprise, tant géographique que professionnelle, ainsi qu'à la nécessité de maintenir et d'améliorer leur niveau de compétences et de qualifications.

Les TIC sont des activités étroitement liées à la fabrication ou à l'utilisation de matériaux Technologies de l'information ou de la communication qui contribuent à l'évolution des modèles organisation commerciale. Ils augmentent l'efficacité et la flexibilité outil de fabrication. Ils offrent aux entreprises de nouveaux outils de gestion, ils sont Facteur clé de la compétitivité des entreprises, les TIC créent de nouveaux produits équipements, apportant des

améliorations significatives aux produits existants et produisant développer de nouveaux services¹.

Notre thème choisi s'intitule « le rôle des technologies de l'information et des communications dans l'entreprise ». Vu l'importance des TIC dans le changement qui apparaît dans l'entreprise et leurs influences sur le niveau social, culturel, organisationnel et concurrentiel ainsi que dans la diffusion de l'information à temps réel, nous avons été poussés d'avantage à bien mener une recherche au niveau de la SARL RAMDY de la wilaya de Bejaia.

Pendant notre période de stage au sein de l'entreprise SARL RAMDY et après avoir remis des questionnaires aux différents services, nous avons pu collecter les informations nécessaires pour l'étude des TIC de celle-ci. Nous voulons savoir à quel niveau les TIC ont contribué à l'évolution et au développement des TIC entreprises utilisant ces technologies. Le but de cette étude est de démontrer l'importance et l'utilisation des TIC dans l'environnement professionnel et mettre en évidence le rôle de cette utilisation dans l'entreprise.

Dans ce travail nous allons nous concentrer au début sur la problématique centrale du rôle des TIC sur le développement de l'entreprise. Pour répondre à la question de départ d'autres questions secondaires peuvent en sortir :

- Quels sont les domaines des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ?
- Quel est l'effet des TIC sur l'entreprise ?

A partir de notre problématique, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

1. Admettre que l'ouverture de la SARL RAMDY en matière des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) influence positivement sur la société et améliore la productivité des employés.
2. Les TIC jouent un rôle important dans l'entreprise.

Pour atteindre nos objectifs, nous avons choisi une approche de recherche qui comprend des études bibliographiques (écrits généraux, articles, mémoires) et des sites Web d'Internet. Pour compléter notre étude théorique, nous avons mené une étude de terrain, au travers des

¹MOKRANE Ali, Diffusion et impact des technologies de l'information et de communication au sein des entreprises : élément d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne, Université Mouloud Mammeri, Tizi-Ouzou, P 9.

questionnaires élaborés par nous-mêmes pour confirmer ou d'affirmer les hypothèses ci-dessus.

Notre travail sera divisé en trois chapitre :

Le premier chapitre est consacré pour présenter des TIC, ce chapitre contient deux sections, la première aborde quelques définitions et généralités sur les TIC, la deuxième porte sur les caractéristiques et applications des TIC.

Dans le deuxième chapitre, on va tenter d'expliquer le rôle, enjeux et impacts des TIC dans l'entreprise ainsi que les avantages et inconvénients de l'usage de ces technologies, ce chapitre est scindé par deux sections, la première sera réservée aux rôles et enjeux des TIC dans l'entreprise, la seconde section illustre les l'impact, avantages et inconvénients des TIC.

Enfin le troisième chapitre intitulé « Le rôle des TIC au sein de l'entreprise SARL RAMDY » qui va constituer notre propre contribution. Ce chapitre est subdivisé en deux sections la première est consacrée a la présentation de l'organisme, SARL RAMDY de la wilaya de Bejaia, dans laquelle nous avons effectué notre étude de terrain, la deuxième est une bordure l'analyse et interprétation des résultats.

En somme, nous terminerons notre travail par une conclusion générale dont on va essayer de répondre à la question de départ portant sur le rôle des TIC dans l'entreprise.

Chapitre 01

Généralités sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ou technologiques de l'information et de la communication (transcription de l'anglais information and communication technology, ICT) ont remplacé les moyens traditionnels : e-mails d'entreprise, affichages, correctifs, etc.

En ce début de XXIème siècle, le monde économique change et nous assistons à une transition d'une économie de production vers une économie de l'information et de la connaissance. Face à ces exigences (mondialisation, ouverture des marchés, alliances, partenariats), les entreprises doivent s'adapter et adapter leur organisation avec des outils adaptés. A cet égard, les technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent les meilleures opportunités aux entreprises, quelle que soit leur activité industrielle.

En raison des avantages qu'ils offrent dans la collecte, le traitement et la diffusion de l'information, ils ont fait l'objet de plusieurs études qui pointent vers leur développement et leur intégration dans les entreprises.

L'objectif de ce chapitre est donc de définir les concepts de base de notre recherche à savoir les TIC. Il est composé de deux sections. Dans la première, nous nous intéressons au concept des TIC sous certains aspects (définitions, historique). Et la deuxième section portera sur les caractéristiques et les applications des TIC.

Section 1 : Définition et historique des TIC

La notion des TIC est rattachée à plusieurs concepts redondants dans les définitions proposées par plusieurs auteurs. Toutefois, cette notion a connue une évolution à travers l'histoire.

1. Définition des TIC

Avant de définir les TIC en terme générale, nous commençons par la présentation des composantes de ce concept :

1.1. Technologie

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

Les concepts techniques spécifient également un ensemble de techniques, de méthodes et d'outils basés sur des mécanismes techniques pour analyser et étudier des objets de manière automatisée. Il s'agit d'appliquer toutes les règles de base de la fabrication des produits.

La technologie se définit aussi comme "c'est l'art de mettre en œuvre dans un contexte local et pour un but précis toutes les sciences techniques et règles fondamentales entrent aussi bien dans la conception des produits que dans les procédés de fabrication, les méthodes de gestion ou des systèmes d'information de l'entreprise"³.

Bien que ce concept existait dans tous les domaines (économie, éducation, droit...), on parle ici de technologie ponctuelle.

Il s'agit de l'ensemble des techniques utilisées pour la fabrication des opérations de fabrication de produits ou services. L'encyclopédie **BRITANNICA** de la technologie définit la technologie comme étant <<L'application des connaissances scientifiques à des objectifs pratiques de la vie humaine ou, comme il est parfois formulé à la modification et la manipulation de l'environnement humain>>⁴.

"La technologie est l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises isolément, en groupe ou dans leur ensemble qu'il s'agisse de technique ou mécanique, physique ou intellectuelle en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de production, consommation de l'information, de la communication, des loisirs, de la construction et de la destruction, ainsi que des activités de la recherche artistique et scientifique. La technologie est un ensemble de savoir, de procédé et d'outil qui mettent en œuvre les découvertes et les applications scientifiques les plus récentes dans les domaines de l'information et de la communication"⁵.

² MéliSSa SAADOUN, Technologie de l'information et management. Édition HERMES, science publications, paris, 2000, p156.

³ DE BOISLANDELL Henri Mahdi, op cite, p 144.

⁴ <https://www.britannica.com/technology>, Encyclopédie « BRITANNICA » de la technologie.

⁵ Dictionnaire, Microsoft Encarta, 2009, 1993-2008 Microsoft corporation.

Baranson²⁸ (1975) classifie les éléments de la technologie en trois catégories :⁶

-La conception du produit : depuis un article simple jusqu'à une pièce automatique très compliquée.

-Les techniques de production : par exemple méthodes, fabrication, élaboration d'outillage, spécifications des matériaux...etc.

-Le système de gestion d'entreprise : par exemple plan, divers systèmes de contrôle, entretiens et répartitions des équipements...etc.

1.2. Information

L'information n'existe pas en tant qu'ensemble des renseignements disponibles sur une question donnée à un moment donné. L'information est toujours plus ou moins ciblée et présentée par quelqu'un ou dans un cadre qui lui donne un sens.

L'information n'est plus seulement un additif au savoir faire de l'entreprise mais devient un élément de grande valeur (ajoutée) et elle se définit comme

<< Toute communication ou représentation d'une connaissance (ensemble de données, opinion, faits) transmise par n'importe quel média textuel, numérique, graphique, narratif, sonore, cartographique ou audiovisuel >>⁷.

L'information se définit aussi comme <<Une collection de données organisée dans le but de délivrer un message, le plus souvent sous forme visible, image, écrite ou orale ; la façon d'organiser les données résulte d'une intention de l'émetteur, elle est donc parfaitement subjective >>⁸.

Une autre définition << le système nerveux de toute organisation. Sans elle est difficile de réussir quoi que se soit. Le coût de sa manipulation et de son traitement et particulièrement important >>⁹.

⁶ Books. openedition. Org, consulté en Mai 2021.

⁷ Philippe BAUMARD, Jean-Andre BENVENUTI. Compétitive et système d'information, paris, p 134.

⁸ PRAX JEANS. Yve, « le manuel du Knowledge management », 3^{ème} éditions, Dunod, paris, 2003, p 66.

⁹ Michael SCOTT. MORTON. Technologie de l'information et transformation de l'organisation, édition d'organisations paris, 1995, p 10.

<<L'information est une donnée, transformée et structurée sous une forme conventionnelle et intelligible pour être insérée dans une dynamique de diffusion et /ou d'échange (pour être communiquée). L'information seule n'est pas un savoir. Pour qu'elle le devienne, il lui faut des structures conceptuelles qui la supportent et lui donnent du sens. L'information n'est pas neutre>>¹⁰.

L'information dans une entreprise contribue à la prise de décision (réduction du risque et de l'incertitude), des outils pour se connecter avec l'environnement (clients, fournisseurs, etc.), et des facteurs d'efficacité et de motivation des employés au sein de l'entreprise (par exemple, le traitement des commandes).

La qualité de l'information se définit généralement par cinq critères :

❖ **La pertinence** : est la capacité d'une action ou d'une information à contribuer à la résolution d'un problème. Pour les individus, les jugements de pertinence restent au cœur de tout processus de communication. L'information est pertinente lorsqu'elle constitue un facteur de sélection, améliore la qualité des décisions, soulève de nouvelles questions et ouvre des opportunités.

❖ **La fiabilité** : est l'étude des défaillances du système, principalement celles des produits manufacturés, notamment d'un point de vue statistique. Un système est dit <<fiable>> lorsque la probabilité d'accomplir sa tâche dans un délai donné correspond à la probabilité spécifiée dans la spécification. Pour une bonne décision, l'information doit être fiable, c'est-à-dire qu'elle correspond à la réalité (une leçon d'objectivité).

❖ **La disponibilité** : est la capacité d'un actif/ d'une entité à exécuter une fonction souhaitée dans des conditions données, à un moment donné ou dans un intervalle de temps donné, en supposant que les moyens externes nécessaires sont fournis. La valeur des informations sur l'entreprise dépend du temps nécessaire pour collecter, transmettre et traiter les données. Une information trop tardive n'a aucune valeur et ne coûte rien.

❖ **La confidentialité** : a été définie par l'organisation internationale de normalisation comme <<garantir que les informations ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées à y accéder>>et est l'une des pierres angulaires de la sécurité de l'information. la valeur de

¹⁰ BOULC Stephan, Donnée information communication tentative de définition, COTA édition, 2005, PDF, p1.

l'information dépend de sa rareté. Si un concurrent accède à des informations détenues par l'entreprise, ces informations seront perdues et les règles d'éthique exigent que certaines informations ne soient pas divulguées à des tiers.

❖ **La valeur** : l'information pourra être valorisée en fonction de son contenu (volume l'information que contient un message), son degré de synthèse, son degré de précision (qualité) l'acquisition de l'information n'a d'intérêt que dans la mesure où sa valeur est supérieure à son cout (couts engagés pour acquérir l'information)¹¹.

1.3. Communication

➤ Au sens économique : <<c'est l'ensemble des technique et moyens lui servant à se présenter elle-même afin d'améliorer son image >>¹².

➤ Au sens sociologique : <<la communication est les mécanismes par lequel les relations humaines existent et se développent >>¹³.

La communication se définit aussi comme << elle est le fait qu'une information soit transmise d'un point à un autre. Quand la communication se produit, nous disons que les parties composantes de cette transmission forment un système de communication >>¹⁴.

Et pour M.H Westphalien la communication est définit comme << communiquer, c'est de bâtir une capitale confiance fondée sur la valeur de l'entreprise, sue sa compétence, et un capital sympathie permettant à l'entreprise d'être choisie, appréciée et défendue>>¹⁵.

La manière dont la communication et l'information circulent au sein de l'entreprise. Elle s'effectue sur un réseau qui comprend au moins un émetteur, un canal de transmission et un récepteur. Deux types de communication sont à retenir :

¹¹ PERRETTI, J.M, « Gestion des ressources humaines » 5 ème édition, Vuibert, France 1998. Cité par AFROUN « l'impact de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la GRH : cas de la direction RH de CEVITAL » Mémoire de master, université de Bejaia, 2013, p 13.

¹² NGOHANE P et autre, **dictionnaire de gestion**, armand colin, paris, 1996, p 43.

¹³Famelly NUGU YAN-THANH, **la communication : une stratégie au service de l'entreprise**, Economca, paris, 1991, p 24.

¹⁴ MILLER, G.A. – langage et communication. PUF, paris, 1973, P19.

¹⁵ Marie-Hélène Westphalien « **communication** » édition Dunod, paris, 2001, p 11.

1.3.1. La communication interne

C'est la gestion du flux d'information à l'intérieur de l'entreprise. L'enjeu pour l'entreprise est de canaliser les informations et de les traiter de façon à les diriger vers leurs utilisateurs¹⁶.

Ne laissez travailler les salariés et ne les mobilisez que s'ils savent à quoi sert leur travail, à moins qu'ils ne connaissent la finalité des objectifs de l'entreprise. Aujourd'hui les salariés ont besoin de connaître la santé de l'entreprise et sa réussite peut aussi vérifier les freins à la communication interne, donc la notification pour informer et motiver et impliquer les individus dans la vie de l'entreprise pour résoudre ou ralentir les difficultés de l'entreprise. Afin d'assurer la pérennité de l'entreprise, non seulement de communiquer avec les partenaires externes, mais aussi de s'efforcer d'assurer la cohérence avec l'image de marque lorsque cela est nécessaire pour la communication interne.

1.3.2. La communication externe

Elle vous permet de garder un œil sur l'environnement comme elle vous permet d'anticiper divers changements. Ce type de communication véhicule également un message qui fait que les consommateurs achètent non seulement la qualité du produit, mais aussi l'image que l'entreprise représente. La stratégie de communication externe d'une organisation est primordiale et définir l'identité de l'organisation perçue par les partenaires et le public extérieurs.

Faires connaître le nom de l'organisation n'est pas une fin en soi. Il convient surtout de mener une stratégie externe qui permette d'associer le nom d'organisation à des valeurs et des images fortes, une image claire a exprimé sans Valloire a tout est son expertise dans des champs de compétence spécifique.

Des lors, une communication externe bien pensée peut constituer un outil indispensable et stratégique à l'intention de groupe cible et partenaire extérieure permettent le développement de l'organisation¹⁷.

¹⁶ BRENN MANN. R, et SEPARAIS, « économie d'entreprise », édition Dunod, paris, 2001, P 10.

¹⁷ Disponible sur : [http://www. Well-grounded.org/Fr/node/53](http://www.Well-grounded.org/Fr/node/53), consulele, consultèle, 7 mai 2022 à 15h23.

1.3.3. Le processus de communication¹⁸

Définie théoriquement, la communication désigne le processus interpersonnel par lequel on envoie et on reçoit des signes comportant des messages.

Dans un premier temps, l'expéditeur (l'émetteur) se charge d'encoder un message préparé sous forme de signe compréhensible, d'ordre verbal ou non verbal. Le message est expédié grâce à une voie de communication (un canal ou d'en interpréter le sens).

L'interprétation, il faut le souligner ne correspond pas toujours à l'intention de l'expéditeur. La rétroaction, s'il y en a une, renverse le processus et transmet la réponse du destinataire à l'expéditeur.

On peut également définir le processus de communication sous forme d'une série de questions : qui ? (Expéditeur), dit quoi ? (Le message), de quelle manière ? (Voie de communication), à qui ? (Destinataire) avec quel résultat ? (Interprétation).

1.4. Les TIC

-Le grand dictionnaire terminologique de l'OQLF définit les technologies de l'information et de la communication comme étant un << Ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia et des télécommunications, qui ont permis l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information >>¹⁹.

-Selon l'UNESCO : << les technologies de l'information et de la communication désignent l'ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'internet (sites web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et

¹⁸ SCHERMERHORN J. R., CHAPPELL D.S., op. Cite. p 276.

¹⁹ Le grand dictionnaire terminologique de l'OQLF

supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.)>>²⁰.

CHARPENTIER définit les TIC comme :<<un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et changer de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance de ces TIC est due notamment à la convergence de trois activités. Au sens strict, les TIC sont composées : du domaine des télécommunications qui comprend lui-même les services et les équipements ; du domaine de l'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels ; du domaine de l'audiovisuel qui comprend principalement la production et les services audiovisuels ainsi que l'électronique grand public >>²¹.

D'après les définitions précédentes, nous pouvons dire que les technologies d'information et de la communication (TIC), est l'ensemble des technologies permettant de traiter, de stocker, d'échanger des informations via des supports numériques tel que : les ordinateurs, les téléphones, les logiciels, etc.

2. Historique et évolution des TIC

Essentiellement question du rapprochement entre les télécommunications (téléphone, radio, télévision) et l'informatique. C'est cette jonction qui a donné naissance au World Web, c'est-à-dire au réseau internet que l'on pourrait qualifier de TIC la plus performante dans le sens où elle réunit tous les supports multimédias en les mettant en réseaux. Comment en est-on arrivé là ?

Les technologies de l'information et de la communication, même si on ne les a pas toujours appelées ainsi, ont une très longue histoire derrière elles. Il semblerait logique, en guise de préambule, de commencer par l'invention de l'écriture en Mésopotamie, 3300 ans avant JC qui s'est développée concrètement au moyen d'argile humide et de roseaux taillés ou encore d'abord la xylographie, ou gravure sur bois, qui était pratiquée avant l'invention de l'imprimerie. Toutefois, devant la masse d'informations que nécessiterait une telle énumération de techniques et de découvertes, allant de l'alphabet à l'invention du papier, nous nous contenterons d'évoquer les principales étapes qui ont marqué cette histoire.

²⁰ Elliott FAURE, « En quoi les NTIC elles accompagner la valorisation du patrimoine alimentaire d'un territoire ? », université DE Toulouse II, 2014, P 30.

²¹ CHARPENTIER. P, « organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997, P 133.

En faisant un bond dans l'espace et le temps, nous arrivons en Europe en 1468 avec l'invention de Guttenberg, c'est-à-dire la typographie et la presse à imprimer, qui a permis largement à la diffusion d'informations.

En 1794, Claude Chappe met en place un système de communication optique et mécanique appelé « sémaphore ». Conçu sous forme de tourelles de pierre se transmettant des signaux à l'aide de bras mécaniques, ce système est le premier réseau de télécommunications d'envergure nationale composé en 1844 de 534 tours. Ce procédé avait ses inconvénients : les signaux visuels et sonores ne pouvaient se transmettre dans quelle situation météorologique. Il faudra attendre 1832 et l'invention de l'électricité pour voir le télégraphe électrique.

En 1801, Joseph-Marie Jacquard invente un métier à tisser automatiser dit <<métier Jacquard >> qui fonctionne grâce à un système de cartes perforées. Cette invention marque l'avènement de l'automatisation c'est-à-dire l'ensemble des techniques mécaniques qui permettent le traitement, le calcul et la publication d'informations. L'ancêtre de l'ordinateur en quelque porte²².

C'est en 1844 que Samuel MORSE envoyait pour la première fois dans l'histoire, le premier message public sur une ligne télégraphique reliant les villes de WASHINGTON à BALTIMORE aux USA, et de ce simple fait, il signait « l'entrée de l'humanité dans l'ère des télécommunication ». Mais la première convention internationale, en la matière, n'a été, officiellement, signée qu'en 1865 à paris. Un monde sans frontière est né dans la circulation de l'information et radiocommunication²³.

Les nouvelles inventions telles que le téléphone en 1876 et le télégraphe sans fil vingt ans plus tard en 1896 ont accru le secteur à l'échelle internationale. En 1906 il y a eu la signature à Berlin de la première convention radiotélégraphie internationale visant à mettre de l'ordre par l'attribution des bandes de fréquences uniques pour membre de l'union assortie de l'obligation de s'y tenir et de s'y conformer pour tout le monde²⁴.

Une série de découvertes scientifiques ont donnés naissance à TIC de plus en plus performantes qui réduisent à chaque fois la distance entre les hommes et elles facilitent la

²² Daniel ETIEMBLE. **Evolution de l'architecture des ordinateurs**. Cours dispose par le professeur et l'ingénieur de L'INA de Lyon à l'université paris-sud.

²³ DOTIER. J. F., Dictionnaire des sciences humaines, Edition, 2004, p 388.

²⁴ DOTIER. J. F. op cité, p 390.

communication entre les individus, dans cette partie nous exposons les événements les plus importantes.²⁵

-En 1943, le premier ordinateur a été créé à l'origine pour percer les codes allemands durant la seconde guerre mondiale. Après quatre ans (1948) le concept de mémoire pour l'ordinateur a été développé.

-1969, a marqué la création de réseaux Arpanet à USA qui ont permis à deux ordinateurs de communiquer à distance puis en 1972, Ray Thom lin sont à envoyer le premier e-mail, et en 1974, l'ordinateur individuel (PC) a été présenté.

-En 1981, le réseau postal Français met en place le minitel, connectant ainsi des milliers d'individus entre eux, c'est un événement de vente par correspondance électrique et par des sites de rencontres.

-Les années de 1990, marquent l'événement de l'internet et de World Wide Web (www) ; c'est la révolution qui a été marquée par la convergence des technologies de l'audio-visuel, de télécommunications et de l'informatique.

-L'Internet est en fait l'appellation de réseau informatique qui relie des millions d'ordinateurs et leurs permet de communiquer entre eux, grâce à un système universel de transmission de données appelé le protocole TCP/IP.

-Au début des années 2000, un terminal téléphonique servait essentiellement aux communications téléphoniques qui permettent de réduire la distance et de faciliter la communication entre les individus. Les nouveaux terminaux téléphoniques appelés Smartphones. Ils contiennent plus de capacité en mémoire et de puissance de calcul que les ordinateurs personnels des années 1980 et même 1990. Ils permettent de prendre des photos et des vidéos, Ils sont utilisés comme des baladeurs pour écouter de la musique enregistrée ou voir des images ou des vidéos enregistrées.

-Web 2.0, c'est une expression qui a été utilisé pour la première fois en 2004, qui désigne l'ensemble des techniques, de fonctionnements, des usages qui ont suivi la forme originale de Web World Wide, grâce à la généralisation des Blogs et des Wiki qui ont contribué à élaborer

²⁵ FLAGELLEUR MENTAL : « Brève histoire des technologies de l'information et de la communication », Février 2017. P. 3.

la toile. D'autres applications comme le flux RSS (Rich Site Summary) qui facilite la recherche, à travers les milliers de pages et augmente la performance de l'outil virtuel.

-A l'heure actuelle, divers canaux numériques sont utilisés ; y trouve notamment les sites Web, l'e-mail, les médias sociaux (dont les plus courants sont Facebook, Twitter, YouTube et Flickr).

Par conséquent, avec le développement des télécommunications, les informations peuvent désormais être consultées, contrôlées et échangées de n'importe où dans le monde via le courrier électronique et les téléphones mobiles.

En effet, cette nouvelle économie permet la dématérialisation des échanges, puisque l'information se diffuse en échangeant des données qui ne sont pas forcément matérielles, et supprime les contraintes spatiales, puisque les gens peuvent envoyer ou recevoir des informations de n'importe où. Ces nouveaux modèles d'organisation ont entraîné des changements, impliquant des contraintes sur la façon de travailler et d'apprendre, et la nécessité de s'adapter.

Section 02 : Caractéristiques et Applications des TIC

1. Les caractéristiques des TIC

Toutes les technologies de l'information et de la communication tournent autour du réseau Internet. Ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations. Ainsi, il devient un média de communication universel et le premier centre d'échange de savoir et de diffusion.

L'autre particularité des TIC, réside dans le fait qu'elles touchent tous les domaines de notre vie : pour faire du business, vendre, acheter, former, échanger..., il suffit de se connecter sur internet²⁶.

D'après Reix. R, les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication peuvent être résumées en quatre points : La compression du temps, la

²⁶BOUHENNA. A, « les enjeux des NTIC dans l'entreprise », revue de l'économie et de management, faculté des sciences économiques et de gestion. Université de Tlemcen.

compression de l'espace, la réduction des espaces de stockage de l'information, et la flexibilité d'usage.²⁷

1.1. La compression du temps

Les technologies de l'information procèdent au traitement des informations à l'aide des opérations variées, afin de les rendre plus pertinentes, par conséquent, l'automatisation de ces opérations permet d'atteindre des performances en termes de rapidité sans avoir besoin d'être commune aux traitements exécutés manuellement. La capacité des ordinateurs à traiter des millions d'information par seconde apporte d'énormes avantages aux entreprises, notamment une très grande diminution du temps de traitement des informations, ce qui se traduit par des gains de productivité et la possibilité d'accomplir certaines tâches irréalisables manuellement.

1.2. La compression de l'espace géographique

Les technologies de l'information et de la communication ont réalisé des progrès importants. Elles ont permis d'éliminer les barrières et les frontières entre les pays. De ce fait, En raison de leur puissante capacité à transmettre instantanément de grandes quantités de données, ils permettent aux sociétés de maintenir une coordination étroite avec les autres activités de l'entreprise entre deux (ou plusieurs) points très éloignés du globe.

1.3. Réduction des espaces de stockage de l'information

Les technologies magnétiques (disque et bandes) et optiques (CD-Rom), Permet de stocker de grandes quantités de données dans un faible espace, il s'agit d'un progrès considérable par rapport aux formes de stockages classiques (archives, papiers).

1.4. Flexibilité d'usage

Les technologies de l'information ont un énorme potentiel d'utilisation et permettent de restituer de plus en plus d'informations dans différents supports qui s'adaptent aux différents besoins d'utilisation.

²⁷Reix. R, « système d'information et management des organisations », Edition Vuibert, paris 2002, p 81.

Pour conclure avec les caractéristiques des TIC, nous pouvons les catégoriser comme suit :²⁸

➤ **Plus innovants** : les TIC nous apportent des moyens nouveaux en plus de ceux que nous avons 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 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 accessible 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".

➤ **La multi-canalité** : les TIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal image et le canal son.

-**Le canal textuel** : Informations concernant l'utilisation de cédérom ou du site, type expositif, narratif, article, texte littéraire.

-**Le canal image** : fixe, animée, de synthèse, icônes.

-**Le canal sonore** : musique, chansons, paroles (dialogue, monologue, instructions concernant l'utilisation du cédérom ou site).

²⁸GhynelNgassiNgakegeni. Impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le tissu productif des biens et service au Maroc. Insea Rabat. 2010. Référence de l'article, <https://www.memoireonline.com/10/10/4051/m-Impact-des-Technologies-de-l-information-et-de-la-communication-tissu-productif-biens-services-6.htm/#toc11>. Consulté le 20 avril 2022 à 18h50.

2. Les différentes applications des TIC

2.1. L'internet

« Réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs, serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun (protocole IP). »²⁹ **TCP/IP (Transmission contrôle protocol /Internet protocol)** : Ce couple de protocoles est défini comme : « protocole standard de communication d'internet développé initialement par le département de la Défense américaine afin de faciliter la communication d'ordinateurs de types différents sur des réseaux. »³⁰

Tous ceux qui ont un ordinateur et un abonnement internet (ou modem) peuvent obtenir des informations présentes sur la plate forme et échanger avec d'autres dans le monde entier.

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

1. La Messagerie électronique (e-mail) (le courrier électronique) :

Le courrier électronique est un système de messagerie électronique qui fonctionne entre des ordinateurs connectés à Internet. Il permet d'envoyer et de recevoir types de messages et fichier.

Elle sert à envoyer et recevoir toute sorte de documents : courrier professionnel, note de services graphique, courrier publicitaire mais il permet de s'abonner à des revues électroniques.

Il est vrai que la messagerie simplifie sérieusement les échanges sans pour autant nécessiter une réforme des structures en place. Cependant il ne faut pas se laisser séduire par son rapide succès, sans prendre un minimum de précautions quant à son utilisation, sous peine d'être débordé par des usages en totale incohérence avec la bonne marche de l'entreprise. Notamment, la facilité d'envoi de messages à plusieurs destinataires internes ou externe ne doit pas faire oublier les règles élémentaires de sécurité, à chaque message émis, il est de

²⁹ Pierre BOULOC, NTIC : comment en tire profit, 8^{ème} édition, RIA, paris, 2003, P 229.

³⁰ Mélissa SAADOUN, Avec le temps, op. cit, p 166.

vérifier si tous les destinataires sont habilités de recevoir les informations ou pièces jointes transmises³¹.

Le courrier électronique existe depuis plus d'une vingtaine d'années. Les premiers systèmes de courrier électronique comportaient des protocoles de transfert de fichiers et la convention que chaque fichier (ligne du message) contenait l'adresse de destination³².

Pour pouvoir utiliser le courrier électronique, une entreprise doit avoir accès à un ordinateur connecté à internet. Cela peut coûter très cher, mais les services de messagerie sont accessibles à chaque fois dans des installations et des appareils partagés.

2. Les nouvelles (newsgroup) : Les groupes d'intérêt sont des forums spécialisés dans lesquels les personnes peuvent échanger des informations. Il existe des milliers de groupes sur de multiples sujets³³.

L'une des services des réseaux qui a plus de succès est le système mondial de groupe de discussion, connu sous le nom de nouvelles (news). Il existe des sites internet qui ne reçoivent pas de nouveaux et d'autres sites qui en reçoivent bien qu'ils ne fassent pas partie d'internet³⁴.

Un groupe de discussion (newsgroup) ou groupe d'intérêt est un forum consacré à un sujet bien déterminé. Un internaute qui s'intéresse à un sujet donné, peut « s'abonner ou s'associer » au groupe de discussion idoine et utiliser un agent spécial (agent de nouvelles) pour lire tous les messages (articles) envoyés à ce groupe de discussion. Chaque article envoyé à un groupe de discussion est automatiquement remis à tous les abonnés du groupe, où qu'ils soient dans le monde. »³⁵

3. Le transfert de fichiers : On peut copier des fichiers à partir d'une machine branchée sur internet vers une autre en utilisant FTP (File Transfert Protocol) et disposer ainsi d'un nombre considérable d'informations figurant dans des bases de données, etc.³⁶

En termes simples, il copie des fichiers d'un serveur vers n'importe quel ordinateur.

³¹ Alain FERNANDEZ. Le bon usage des technologies expliqué au manager. Edition d'organisation, paris 2002, p132.

³² Ibid., p 28.

³³ MéliSSa SAADOUN, Technologie de l'information et management. Op. Cit, p 23.

³⁴ Ibid. P 31.

³⁵ Ibid. P 33.

³⁶ Ibid. p 24.

4. Le World Wide Web (WWW):

C'est un système qui nous permet d'interroger et d'obtenir diverses informations sur Internet. C'est à peu près le seul moyen d'accéder aux informations existantes sur le web. On l'appelle souvent la toile (d'araignée) mondiale. Il est accessible via le réseau.

Jusqu'au début des années 1990, l'internet était utilisé essentiellement par les universitaires et les chercheurs du monde industriel. Une nouvelle application de type client-serveur à trois strates, le www (World Wide Web) allait tout changer et séduire des millions de nouveaux utilisateurs non universitaires³⁷.

Le www est un outil de communication multimédia, interactif, et source illimitée d'informations et de connaissances. Puisqu'il offre aux utilisateurs la possibilité de consulter en ligne un vaste étendue d'informations, présentées sous forme d'archives, de magazines, de pages de livres de bibliothèque publiques et universitaires, de documentation à usage professionnel, etc.

Sur internet, la mise à disposition de l'information est relativement peu onéreuse, Ce qui autorise la diffusion de données précises et complètes. Les coûts correspondants sont également nettement inférieurs ce qui permet de nombreuses possibilités et de moyens de communication sur mesure. Comme le catalogue électronique, qui une fois conçu, il est distribuable immédiatement et reste disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'échelle planétaire. De plus, il n'est jamais épuisé. La mise à jour de l'information et les éventuelles corrections peuvent se faire instantanément.

Un effet, Internet est avant tout un outil d'information et de communication. Les internautes s'attendent à trouver sur le site d'une entreprise des informations et services pratiques qu'ils ne retrouvent pas forcément sur les autres supports.

- **Les avantages de réseau internet :**

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

³⁷ MéliSSa SAADOUN, Technologie de l'information et management, op. cit, p 24.

- **Les inconvénients de réseau internet sont :**

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

2.2. L'intranet

Il s'agit d'un réseau informatique intérieur semblable à internet car fondé sur les techniques de communication d'internet, mais propre à une entreprise ou à une organisation et non relié directement à internet.

Pour Jean-Louis Peaucelle « L'intranet est l'utilisation des techniques de l'internet au sein de l'entreprise. Ces techniques sont d'abord les logiciels mis au point pour l'Internet qui sont diffusés très largement. Leur coût est faible en conséquence. Ils sont parfois gratuits. Les usages potentiels dans l'entreprise sont les mêmes que ceux que l'internet offre au grand public. Ils prennent un sens différent pour des personnes appartenant à la même organisation, réunies par un but commun. »³⁸

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

« Réseau utilisant les mêmes technologies qu'internet (protocoles et applications TCP /IP), mais uniquement pour communiquer à l'intérieur d'une organisation ou sur son réseau local ou sur un grand réseau privé. L'intranet a pour avantage de pouvoir relier des systèmes informatiques hétérogènes et d'intégrer les applications existantes : messagerie interne de l'entreprise, serveur web, forums de discussion... »³⁹.

³⁸Peaucelle. J L. Système d'information. Le point de vue des gestionnaires, Ed Economica, 1999. P 181.

³⁹ Pierre BOULOC, op. cit, P 130.

Plus précisément, il s'agit d'«un réseau informatique interne qui fournit un accès et contrôlable aux informations, bases de données et ressources d'une entreprise grâce aux technologies ouvertes de L'internet ».

L'intranet facilite et accroît considérablement les échanges informationnels de tous types entre les collaborateurs, l'avantage qu'il peut avoir c'est qu'il permet de diffuser une information à tous les destinataires au même moment, aussi la mise en place d'une organisation ou les informations et les connaissances partagés sans contrainte de temps mais aussi d'espace c'est-à-dire sa rapidité de transmission dans peu de temps et moins d'effort.⁴⁰

Intranet est un nouvel axe de communication qui joue un rôle très important comme composant intégral des systèmes d'information et cela pour plusieurs raisons : des déploiements plus simples, une conception objet permettant de réduire les coûts de développement, une ergonomie simple tendant à diminuer les coûts de formation.

Ces avantages ne doivent pas faire oublier les contraintes essentielles liées au déploiement correct d'un intranet dans l'entreprise :

- Un réseau suffisamment dimensionné pour supporter les flux sans détériorer les autres applications.
- Définition et respect d'une charte ergonomique et graphique pour simplifier la navigation des utilisateurs.
- souci de capitaliser sur les premiers développements afin de les rendre plus facilement applicable à d'autre contexte.
- L'important travail de cohérence sur les données partagées, pour éviter les doublons et faciliter les mises à jour.

L'image de l'intranet est entrée dans les mœurs puisque depuis un poste connecté sur Internet l'utilisateur peut non seulement prendre connaissance des inévitables informations de la direction mais ainsi un accès direct à la gestion électronique des données pour consulter les

⁴⁰Famelly NUGU YAN-THANA, la communication : une stratégie au service de l'entreprise. Economica, paris, 1991, P 24.

documents de références. Cette application peut être utilisée chaque fois que des utilisateurs dispersés veulent partager des informations sous forme variée⁴¹.

2.3. L'extranet

Un réseau extranet est un réseau de type internet utilisé par une organisation afin de s'interconnecter avec ses partenaires extérieurs.

Le terme « Extranet » désigne un réseau Internet dont l'accès est autorisé à un public extérieur restreint (clients, fournisseurs, partenaires, etc.), constituant un réseau fermé⁴².

« Réseau internet privé de l'entreprise qui les technologies internet (protocoles et applications TCP/IP) pour relier partenaires, fournisseurs, sous-traitants et clients de l'entreprise, et améliorer la qualité et les différents acteurs⁴³.

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

Les objectifs de l'extranet

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

2.4. Le groupware

Le groupware est un concept qui porte avant tout sur les processus de communication et de travail en groupe, et sur la façon dont ces processus peuvent être soutenus par des outils logiciels fonctionnant sur une architecture en réseau.

⁴¹ Comment ça marche, **intranet et extranet**, mise en ligne en mai 2015, URL : <http://www>. Comment ça marche. Net /contents/ 324-intranet-et-extranet consulté le 24/05/2015.

⁴² Ibid. Page 182.

⁴³ Pierre BOULOC, op. cit, p 227.

Selon la typologie de Robert Johansen,⁴⁴ quatre situations d'utilisation de groupware sont observables, selon que les individus en interaction travaillent en même lieu ou en des lieux différents et en un même instant ou des instants différents.

A partir de là, quand les individus travaillent au même moment, on parle de groupware synchrone. Sous ce valable se trouvent les technologies de visioconférence, vidéoconférence ou salle de décision.

A l'inverse, quand les individus ne sont pas connectés simultanément, on parle de groupware asynchrone. Ici, les technologies englobent les messageries, les forums ou encore les agendas partagés.

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

C'est un processus de travail de groupe désignant les outils informatiques facilitant le travail d'équipe de projet. Il offre ainsi une meilleure complémentaire à la messagerie électronique. C'est aussi un logiciel qui permet à l'ensemble des personnes de travailler en groupe. Ce genre de logiciel utilise tous types de réseau publique ou privé et bien entendu internet, intranet et extranet. Ce dernier ouvre la voie vers une nouvelle façon de travail, car il permet la coordination, la coopération et la communication⁴⁵.

Il facilite ainsi, trois mécanismes fondamentaux à toute organisation humaine, la communication grâce aux messageries, les forums et les réunions à distance, facilite la coopération par l'élaboration collective de document via l'accès à des bases d'informations et des connaissances communes et aide à la coordination par la mise à jour d'agendas et de plannings électronique⁴⁶.

Le groupware consiste une infrastructure qui aide à la communication et l'échange d'informations et de documents. Il facilite la coordination, la coopération et la communication. Et, en intégrant des dimensions humaines et technologiques, il doit impliquer une évolution de style de management en aidant le manager à maintenir un équilibre

⁴⁴ Marie-Hélène WESTPHALEN, Communicator : le guide de la communication d'entreprise, 3^{ème} édition, DUNOD, paris, 2001, p 222.

⁴⁵ Jean Luc BERNAUD et claude LE MOTNE, Traité de psychologie du travail et des organisations, éd DUNOD, paris, 2000, P 644.

⁴⁶ Jacques CHAM PEAX, BRET christian, **le cyber entrepris**, Dunod, paris, 2000, p 262.

dynamique dans des contextes humains très complexes qui demandent à être dirigés, pilotés, évalués et non contrôlés. Le manager agit ainsi sur les hommes, l'organisation et la technologie.

L'objectif du Groupware c'est de faciliter la communication grâce à des moyens techniques et informatiques tels que la messagerie électronique, la conférence électronique ou la réunion électronique...etc. Ces moyens vont permettre le stockage des informations, leur transmission et la gestion efficace de cette transmission.

2.5. Le workflow

Gestion électronique des flux de travaux d'une organisation, à partir d'outils pilotant chaque procédure dans son intégralité, qui permettent de répartir de façon optimale les tâches entre l'homme et l'ordinateur⁴⁷. Le Workflow peut définir par un ensemble de dispositifs techniques permettant la définition, l'administration, le pilotage et l'exécution d'un flux d'informations au sein d'un groupe de travail.

Désigne l'automatisation de tout ou partie d'un processus d'entreprise, durant lequel l'information circule d'une activité à l'autre, c'est-à-dire d'un acteur (ou groupe d'acteurs) à l'autre, pour action, en fonction d'un ensemble de règles de gestion⁴⁸.

Le Workflow sert à modéliser et à automatiser les flux d'informations de l'entreprise, par exemple certain document comme les dossiers d'assurances, les prêts ou les notes de frais, doivent suivre en parcours prédéterminé au cours de leurs élaboration. De cette manière le Workflow définit les circuits de cheminement pour chaque type de dossier, en précisant les intervenants, les délais et les opérations d'approbation et de validation.

On identifie deux types de Workflow :

➤ **Le Workflow procédural** : les parcours sont définis à l'avance, procédures mode convient aux procédures structurées et répétitives.

⁴⁷ MéliSSa SAADOUN, Avec le temps, op. cit, p 166.

⁴⁸ Alain FERNANDEZ, **le bon usage des technologies expliqué au manager**, op. cit. P 144.

➤ **Le Workflow ad hoc** : les utilisateurs interviennent dynamiquement et adaptent le cheminement selon les situations⁴⁹.

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

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

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

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

L'EDI est défini comme un ensemble de normes et outils pour échanger des documents commerciaux structurés entre les applications informatiques distantes reliées par réseau. L'ensemble des partenaires qu'ils soient clients, fournisseurs, organisme bancaires ou administrations, échantent ainsi des documents papiers⁵⁰.

Donc, l'EDI a pour objet d'échanger de façon automatique des messages structurés et des données entre ordinateurs d'entreprises indépendants, mais partenaires dans un processus économique.

2.7. ERP (Entreprise Resources Planning) ou progiciels gestion intégrés (PGI)

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

⁴⁹ Jacques BRET, christian CHAMPEAUX, op. cit, p 259.

⁵⁰ Alain FERNANDEZ, op. cit, p 95.

informatiques »⁵¹ .Donc, l'ERP est un progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière.

Un ERP, désigne souvent par le terme français PGI (progiciel de gestion intégrés), est un progiciel qui promet l'intégration transparente de toute l'information qui circule dans l'entreprise : les informations concernant les finances, les ressources humaines, la chaîne d'approvisionnement et la clientèle.

Une manière générale, un ERP peut être défini comme un progiciel modulaire, intégré qui permet de regrouper diverses applications fonctionnelles autour d'une seule base de données. L'ERP propose ainsi l'intégration des principaux processus de l'entreprise et la mise en place d'un système d'information cohérent garantissant l'unicité de l'information et l'accès à celle-ci à partir de toutes les fonctions de l'entreprise. Une fois que l'information est entrée dans le système, elle y est stockée, ou remise à jour instantanément par toute personne connectée et habilitée au système. Tout cela permet de limiter les erreurs de saisie et de suivre à la trace toutes les transactions. Par exemple si une entreprise reçoit une commande de marchandise, il est possible d'évaluer les conséquences sur les capacités de production, sur les besoins d'approvisionnement ainsi que sur les délais nécessaires pour accomplir cette demande.

Grace aux « ERP », le système d'information (SI) deviendrait enfin cohérent, il donnerait au décideur une meilleure lisibilité des flux d'activités et une capacité beaucoup plus précise.

⁵¹ QUELENNEC. C, « ERP, levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, 2007, paris, p17.

Conclusion

Pour conclure ce chapitre, nous pouvons dire que les TIC sont une révolution de ce troisième millénaire. Elles ont introduit le monde des entreprises et font partie intégrante de système d'organisation et de la structure d'entreprise.

Les technologies de l'information et de la communication abrégées TIC, et Information and communication technologies, ICT en anglais se développent de plus en plus vite, et prennent plus de place dans les entreprises. L'appellation définit le résultat de l'intégration de ces technologies au sein des entreprises.

Il est important de savoir que les TIC deviennent de plus en plus des outils indispensables et stratégiques pour les entreprises et elles sont considérées comme un facteur clés de leur succès, car elles contribuent fortement à perfectionner les processus existants au sein des entreprises en présentant des solutions beaucoup plus efficaces et adaptées.

Cependant, il faut toujours accompagner ces technologies avec des formations nécessaires pour en tirer profit au maximum de leur usage.

Chapitre II

Rôle, enjeux et avantages des TIC dans l'entreprise

Introduction

La capacité offerte par les TIC développe un sentiment d'appartenance à l'entreprise, et une grande solidarité entre les hommes, ce qui facilite le fonctionnement des groupes de travail, grâce à un mode d'organisation transversale qui rapprochent les différentes fonctions de l'entreprise. Le rôle des TIC est donc de satisfaire les besoins et agit sur le capital humain⁵².

Section 1 : Rôles et enjeux des TIC dans l'entreprise

Les TIC constituent pour l'entreprise un patrimoine qu'il faut non seulement maintenir et gérer, mais aussi développer, pour bénéficier des avantages. Dans cette première section nous allons essayer d'identifier les rôles et enjeux des TIC dans une entreprise.

1.1 Le rôle des TIC selon la littérature économique

Les changements techniques ont affecté grandement le développement économique et ils ont suscité un intérêt particulier dans la littérature économique. Plusieurs études menées en ce sens ont évoqué les défis que ces TIC imposent à l'économie mondiale. D'autres études sont focalisées sur les limites des TIC, et la plupart de cette littérature est basée sur l'idée que le changement technique est un processus de destruction créatrice c'est-à-dire qu'il crée des opportunités de développement, tout en imposant des restrictions au développement notamment sur l'emploi et le marché du travail ⁵³.

1.1.1 Les TIC dans la théorie microéconomique

La théorie de la production a été d'un apport très significatif dans la conceptualisation du processus de production. Elle facilite l'évaluation de l'impact économique des TIC. Les chercheurs ont également évoqué l'apport de la théorie du consommateur pour tenir en compte des risques inhérents et les incertitudes des investissements en matière de TIC.

1.1.2 Les TIC dans la théorie du changement technologique

La théorie néo-schumpétérienne soutient qu'un changement de paradigme technologique rend les niveaux antérieurs de connaissances de la production obsolète. Freeman quant à lui a

⁵² ABDELATIF, K et DJAZILA B, « GRH et mutations de l'entreprise Algérienne » revue RARH Vol 01, N°01, P07.

⁵³ KOSSA M, < les technologies de l'information et des communications, le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières. Economie and finances. Université paris dauphine-paris, 2013, p9.

constaté que l'adoption des TIC entraîne des changements dans la structure de gestion et de processus de production. Ce qui équivaut à un changement dans le paradigme technologique, du fait des connaissances acquises par l'apprentissage à travers la pratique dans l'entreprise.

Le développement continu des TIC montre l'ampleur des changements technologiques et du développement économique centré sur le numérique, ces changements entraînent une augmentation de la productivité, ce qui a un impact positif sur la croissance économique.

1.1.3 Les TIC dans la théorie de l'organisation industrielle

Cette théorie a pour but d'examiner les réactions entre les entreprises au sujet des investissements en matière de TIC et la façon par laquelle les avantages saisis sont divisés entre elles. Dans ce contexte, la théorie des jeux a été utilisée pour mieux aider la décision des interactions et stratégies entre les entreprises concurrentes dans l'adoption des TIC, et la théorie des coûts de transaction a également complété la compréhension du rôle des TIC dans la réduction des coûts des transactions.

2. Le rôle des TIC dans l'entreprise

Un ouvrage nous a permis d'identifier les éléments suivants⁵⁴ :

- Les TIC facilitent le traitement rapide et décentralisé de l'information.
- Avec les TIC, le partage des connaissances augmente et le processus d'apprentissage s'améliore.
- Les TIC jouent un rôle clé dans les PME ; améliorer la communication avec l'environnement extérieur, favoriser l'interaction entre les différents acteurs, optimiser les processus de production.
- Ils réduisent également les coûts de transaction pour les PME et sont une variable clé de la compétitivité, de la performance et de la croissance d'une entreprise.
- Les TIC peuvent réduire les coûts de production et de main-d'œuvre, accroître la flexibilité des processus et des activités, améliorer l'avantage concurrentiel et la position commerciale et créer des liens plus solides avec les clients.

⁵⁴ Mohammed KOSSAI, op cit, p34.

- L'utilisation des TIC dans les PME permet la gestion stratégique, la communication, la collaboration, l'accès à l'information, la prise de décision, la gestion des données et la gestion des connaissances.
- Les TIC permettent aux PME de relever les défis d'un environnement en mutation. Malgré les progrès de l'informatique et la diffusion des TIC parmi les grandes entreprises, le même niveau d'adoption n'est pas évident parmi les PME.
- Les TIC peuvent réduire les coûts et peuvent être utilisées pour améliorer les processus internes et une communication plus rapide avec les clients.

La plupart des recherches, menées au sujet de l'impact des TIC sur les organisations, a porté principalement sur leurs effets sur la plateforme de l'organisation, les processus et sa structure, plusieurs études ont souligné l'apport des TIC pour les organisations⁵⁵.

Les TIC sont un important facteur de progrès et leur utilisation permet d'améliorer les niveaux de performance des entreprises. Ces dernières investissent davantage dans l'adoption des TIC pour devenir plus compétitives sur un marché concurrentiel. Elles interviennent aux différents niveaux des processus de l'entreprise (approvisionnement, production, distribution).

Les TIC représentent une valeur organisationnelle pour l'entreprise, et ont un impact sur l'économie en agissant de trois manières :

1. Investir dans les TIC va intensifier le capital ce qui va engendrer une hausse de la productivité du travail.
2. L'utilisation des TIC permet aux entreprises d'accroître leur productivité, par les gains d'efficacité découlant de leur utilisation.
3. La production des biens et services des TIC est une forme de progrès technique qui rend le capital et le travail plus efficaces d'où une croissance de productivité multifactorielle dans le secteur des TIC.

La technologie est un outil stratégique à travers lequel les buts et objectifs sont exprimés. Il est nécessaire de distinguer le rôle des TIC dans les différents rôles assignés à la technologie et dans le changement organisationnel.

⁵⁵ KOSSAI M., <les technologies de l'information et des communications, le capital humain, les changements organisationnels et la performance>, thèse de doctorat en science économique, paris, 2013, p.28.[IN.\Picotures Les Technologies de L'Information et des Communications \(TIC\), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières - TEL - Thèses en ligne.html](https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-03000000/document), consulté le 26/04/2022.

- La technologie peut également jouer un rôle plus puissant lorsqu'elle fournit l'infrastructure des services financiers. Les TIC ne font pas que promouvoir la restructuration des secteurs de la banque de l'assurance, elles constituent également l'infrastructure de base pour de nouveaux services : monnaie électronique, banque et assurance en ligne, ...
- Les TIC fournissent un ensemble d'outils adaptables et modulables et des moyens informatique et de communication qui contribuent au changement des modes d'organisation des activités économique, elles améliorent la flexibilité et l'efficacité des outils de la production. Elles permettent une meilleure efficacité dans la gestion commerciale, de la production, et celle des ressources humaines, ainsi les TIC jouent un rôle de facilitateur des changements.
- La technologie joue un rôle plus dynamique, lorsqu'elle incite à l'innovation, en s'appuyant sur les éditions multimédia, la presse en ligne, car celles-ci sont des opportunités d'innovation.
- Dans certains secteurs, les TIC ne sont pas seulement un ensemble d'outils de changement mais elles constituent le support même de l'activité.
- Elle joue aussi le rôle de traducteur, qui est le fait de mettre en œuvre une stratégie de réorganisation abstraite.
- C'est le cas des progiciels de gestion intégrée (ERP), ils traduisent en procédures de travail et en applications informatiques une stratégie de rationalisation de la gestion comptable, administrative et logistique d'une entreprise.

3. Les enjeux des TIC :

La mise en œuvre de projets TIC est plus nécessaire, les enjeux sont plus importants pour l'entreprise car il faut déterminer les moyens d'actions à mettre en place, pouvoir développer un moyen de vente par l'internet et à la fois un moyen de la gestion de production via l'intranet.

Ces importants enjeux sont :

- La sécurité et la confidentialité des données ;
- C'est un facteur critique de réussite ;
- La gestion de très grandes quantités de données et d'information ;

- La baisse des prix et l'augmentation des puissances des matériels ;
- Les progiciels diminuent les couts et augmente la performance ;
- Les multiplications des services privés et publics (Boite Email, messagerie,) ;
- Un moyen permettant de capitaliser les connaissances ⁵⁶

Les TIC peuvent apporter un soutien garanti aux activités et aux choix stratégiques de l'entreprise, pour jouer un rôle de support, il est nécessaire que les décisions relatives à la mise en place de ces technologies soient adéquates et cohérentes avec le positionnement global de l'entreprise et sa stratégie.

Chaque entreprise a sa propre façon de percevoir le rôle stratégique des TIC, car chaque entreprise à des comportements stratégiques spécifiques en termes d'objectifs, qui peuvent être divisées en trois catégories :

3.1 Les entreprises attentistes

Ces entreprises font preuve d'une grande prudence, jugent que les TIC ne sont pas des soutiens indispensables pour leur bon fonctionnement, mais elles peuvent quand même jouer un rôle positif.

3.2 Les entreprises novatrices

Ces entreprises estiment les TIC comme un enjeu stratégique incontestable, de ce fait elles les inculquent dans leurs orientations globales.

3.3 Les entreprises traditionnelles

Ces entreprises voient que les TIC n'ont aucun rôle stratégique et ne changeront pas leur mode de fonctionnement.

Toutefois, la perception des entreprises a l'égard des TIC, sur leur rôle et le degré d'utilisation, est influencée par un ensemble de facteurs, qui sont :

⁵⁶ Adela BEN YOUCEF, TIC et croissance économique : la diversité des facteurs numériques, Enseignements tiré des pays du sud et de l'est de la méditerranée, Université paris sud, 2004, P 10.

3.3.1 Le contexte de l'entreprise

- Le secteur d'activité de l'entreprise : le secteur d'activité a une influence sur la perception à l'égard des TIC, cependant, plus l'activité intègre une partie importante des services, plus le critère stratégique des TIC est perçu dans les entreprises.
- La taille de l'entreprise : le rôle des TIC devient stratégique quand le nombre des employés est de plus en plus important, ainsi la demande en TIC est importante.
- La dispersion de l'entreprise : la dispersion dans l'entreprise peut prendre plusieurs formes. Elle peut être organisationnelle : si l'entreprise appartient à un groupe, alors elle a un plus grand besoin de transmission d'informations. La dispersion peut être géographique et liée à la localisation du client ou de l'unité, car la distance entre les parties prenantes justifie le choix et l'utilisation des TIC, car elles sont un outil pour favoriser l'échange et la diffusion de l'information.

3.3.2 Le contexte managérial

- Le leadership : l'utilisation des TIC est fortement influencée par l'engagement de la haute direction vis-à-vis de ces technologies. La place des TIC dans la stratégie globale de l'entreprise dépend des politiques qu'elle poursuit et du rôle des supérieurs dans la promotion et l'utilisation de ces technologies.
- La formation : Pour générer de la valeur grâce à la formation générale aux outils, elle doit être accompagnée d'une formation spécifique en rapport avec les technologies en question.
- La stratégie : Les TIC sont un axe stratégique indissociable de la direction générale de l'entreprise. Toutefois, ce caractère stratégique des TIC est lié au fait que les entreprises contractent des partenariats, ce qui incite les entreprises à se doter de ces technologies afin de gérer ces partenariats.
- La culture d'entreprise : Le caractère stratégique des TIC signifie que les entreprises remplacent les valeurs professionnelles et les anciennes croyances par de nouvelles façons de penser en fonction fondée sur l'immédiateté et la rapidité de l'information, mais aussi sur la réduction du formalisme et la responsabilité des employés.

3.3.3 Le contexte environnemental

- Le niveau de concurrence : Les entreprises utilisent leurs ressources TIC pour faire face à la concurrence et assurer sa pérennité
- L'incertitude de l'environnement : L'instabilité de l'environnement à inciter les entreprises à investir et se doter des TIC pour acquérir des informations en temps réel et survivre dans un marché à forte concurrence.

Section 2 ; Impact, avantages et inconvénients des TIC

Dans cette dernière section, nous allons essayer d'identifier l'impact des TIC ainsi que ses avantages et inconvénients sur l'entreprise.

1. L'impact des TIC sur l'entreprise

Les TIC sont efficaces pour améliorer les méthodes de gestion. Selon une analyse de l'OCDE, les entreprises qui ont mis en place des stratégies favorables aux TIC ont eu un impact positif sur les performances de celles-ci.

1.1 L'impact des TIC sur la performance

Les TIC sont la représentation de différents outils qui sont de nos jours indispensables dans les activités des entreprises. Leur mise en œuvre est plus que nécessaire du fait que la performance est dépendante de l'utilisation des TIC accompagnés d'un alignement stratégique et structurel et d'une qualification des ressources humaines.

- L'impact humain : l'impact humain est très important dans la mise en place des TIC car on considère qu'un manager doit participer au développement de l'entreprise et savoir réagir dans des délais très courts. Ceci nous amène à dire qu'il faudra de profondes mutations dans les façons de travailler qu'il incombe de mener pour tirer profit des investissements. A partir de là, on dira que la clé de la réussite réside dans la conviction et l'état d'esprit de ceux qui conduisent les changements.
- L'impact organisationnel : l'impact organisationnel peut être vu sous deux aspects : stratégique et en termes de flexibilité. Au niveau stratégique, ce ci renvoie à son alignement. En effet, Si les TIC réussissent à s'implanter avec les méthodes traditionnelles de travail, c'est que l'entreprise a bien déterminé leur impact dans sa stratégie. En termes de flexibilité, qui est

l'aptitude de l'entreprise à répondre aux modifications de l'environnement pour assurer le maintien de ses objectifs fondamentaux⁵⁷. A ce titre, il y a lieu de dire que les technologies de l'information aident à l'amélioration par une réduction des temps et des coûts de traitement de l'information d'une part, favorisent la transversalité de l'organisation avec un redéploiement en réseau, où la circulation de l'information se fait sans contrainte hiérarchique.

1.2 L'impact des TIC sur les ressources humaines

L'introduction des TIC dans les pratiques et les différentes activités de GRH, a bouleversé le quotidien des organisations en général et la direction RH spécifiquement. Ce qui a donné naissance à l'e-RH, qui signifie la GRH virtuelle.

La GRH a donc accédé au monde de l'informatique qui relie les collaborateurs de différents lieux et espaces par internet, ce qui a permis de créer une informatisation dans la fonction RH.

Ainsi, parmi les activités RH informatisées on trouve :

- Impact sur le recrutement : Plus tard connu sous le nom d'E-recrutement, ce traitement automatisé réduit la distance, qui offre un recrutement plus rapide et moins cher par rapport aux anciennes pratiques, il est basé sur l'usage de l'internet. Maintenant les entreprises offrent des annonces de recrutement et recherchent des candidats via internet. L'usage du courrier électronique permet des gains en matière de temps et de cout.
- Impact sur la formation : Connue également sous le nom d'E-Learning, qui consiste à suivre des formations à distance, elle se base sur l'internet et les outils multimédia pour offrir des programmes adéquats aux besoins des apprenants. Cette nouvelle forme de formation présente des avantages tel qu'elle permet a l'entreprise de réduire les couts de la formation et d'améliorer l'image de la firme.
- Impact sur les emplois : Les TIC et les transformations organisationnelles liés à l'utilisation de ces technologies, conduisent à des changements de métier qui touche l'ensemble des collectifs de travail.
- Impact sur la paie : La paie qui est l'une des fonctions principales des ressources humaines, grâce aux TIC, elle intègre le reporting, les outils de simulation de la masse salariale, sauvegarde en temps réel des données, la gestion automatisée des absences et congés, ...

⁵⁷ REIX, R. « Les technologies de l'information, facteurs de flexibilité ». Revue V1, N°3, Mai 1999, P 03.

- Impact sur les relations de travail : L'environnement instable et la compétition mondialisée entraînent une demande de flexibilité de la part des entreprises. Les TIC permettent de rendre plus efficace le travail de salariés éloignés de l'entreprise, ce qui offre une forme particulière de flexibilité. La précarité de l'emploi et l'innovation sont deux autres moyens d'introduire cette flexibilité. En pratique, l'innovation organisationnelle et la précarité de l'emploi sont souvent associées. Les TIC permettent d'automatiser les contrôles et de codifier les savoirs et les compétences spécifiques des salariés afin qu'ils soient "portés" par l'organisation.

1.3 L'impact des TIC sur la chaîne logistique

L'apport de la technologie Internet à la performance des chaînes logistiques se mesure principalement en termes d'impacts sur les coûts, sur le niveau de service, sur les délais de livraison et sur la flexibilité.

1.4 L'impact des Tic sur les couts et le niveau des services

Internet a sensiblement réduit le coût d'accès à l'information. En effet, avec un simple ordinateur et une connexion Internet, n'importe quelle firme peut contacter un nombre considérable de partenaires. L'information est rapidement disponible et sa valeur est plus élevée, car on peut échanger des images et des détails sur les produits qui sont impossibles à échanger par la technologie. Il en ressort que les technologies web favorisent le partage de données commerciales entre producteurs et distributeurs et améliorent la fiabilité des prévisions qui, à leur tour, permettent de réduire le niveau des stocks, le niveau des ruptures, d'améliorer le niveau de services client et d'optimiser l'outil de production et le transport des marchandises.

1.5 L'impact des TIC sur les délais de livraison

La première utilisation des TIC a été de supporter les systèmes de passation de commandes, réduisant le temps et le délai de livraison. Cependant, des études ont montrés que le délai entre la passation de commande et la livraison a été réduit de moitié grâce à l'utilisation des TIC. De plus, le taux d'erreurs a été réduit et la satisfaction des clients améliorée. Par ailleurs, les TIC permettent aux entreprises d'anticiper dans la gestion de stock, afin de prévenir le client des ruptures de stocks et des retards de livraison, pour donner au client le choix d'un autre produit disponible. Même après la passation de commandes, les technologies proposent aussi un service pour traquer en temps réel, les flux logistiques tant internes qu'externes.

1.6 L'impact des TIC sur les conditions de travail

La diffusion des TIC et les changements organisationnels qui en ont résulté ont contribué à changer la perception qu'ont les employés de leurs conditions de travail. L'utilisation des TIC engendre des effets directs mais aussi indirects sur l'utilité et la satisfaction de l'employé, car ce dernier peut considérer ces technologies comme une valorisation ou reconnaissance de ses compétences.

Toute fois, ces technologies apporte également une transformation sur l'organisation du travail du salarié et en même temps, engendre un effet indirect sur la satisfaction, en effet, elles donnent au salarié plus d'autonomie et flexibilité dans ses taches.ces éléments peuvent être des sources de satisfaction pour l'employé au même titre que les perspectives de promotion ou le salaire. Ces technologies peuvent dans un autre point de vue modifier les dispositifs de contrôle mis en place par l'employeur et encourager la prise de responsabilités et de décisions, ce qui peut devenir source de stress pour le salarié et accroitre ainsi la pression.

En effet, les TIC permettent à l'entreprise de posséder une meilleure flexibilité organisationnelle et de faciliter la décentralisation de la prise de décision vers des niveaux hiérarchiques inférieurs. Ce qui va engendrer à l'égard des employés un travail plus enrichissant dans le cas ou le salarié n'est plus soumis en permanence a la surveillance de la direction et peut choisir facilement ses taches et ses horaires. Toutefois, ces technologies servent a cadrer les taches, autrement dit automatiser certains processus de gestion ou de production et qui génère une standardisation des taches des salariés. Dans ce cas, ces technologies engendrent une diminution des domaines de compétences professionnelles. De plus, le fait de donner aux salariés plus d'autonomie et de responsabilités, génère d'avantage du stress, ce qui dégrade la qualité du travail.

Par ailleurs, la liberté de choisir ses horaires de travail peut avoir comme effet pervers de briser la barrière entre la sphère privée et la sphère professionnelle. Le salarié doit être joignable par son entreprise à tout moment via internet ou par le biais du téléphone mobile. Les TIC engendrent donc de nouvelles formes de contrôle ou de supervision indirectes (être joignable à tout moment) des salariés qui viennent remplacer les formes traditionnelles de contrôle direct par un supérieur hiérarchique⁵⁸.

⁵⁸ Ecole supérieure de technologie 2015/2016 Page 41.

1.7 L'impact des TIC sur la compétitivité

Le premier avantage procuré par les TIC est le renforcement de capacité à prendre de bonnes décisions. La chaîne de production devient de plus en plus riche en informations alors que les outils de traitement se perfectionnent et deviennent plus précis : les informations sont maintenant transformées en connaissances pour l'entreprise, ce qui permet d'améliorer le taux de bonnes décisions prises⁵⁹. Ce qui engendre :

- Un impact sur la diversité des produits. Enfin, plusieurs études soulignent l'impact d'image que procure un investissement dans des TIC innovantes.
- Une flexibilité accrue qui permet une réactivité à ces évolutions.
- Une meilleure connaissance du client grâce aux informations remontées de l'ensemble de la chaîne et aux interactions directes avec lui.
- Une meilleure gestion des approvisionnements et une réduction des stocks, ce qui a un impact sur le coût de revient final.

2. Les avantages et inconvénients des TIC

Les TIC ont ouvert les voies à un large éventail de méthodes de communication, qui permettent à la fois de réduire les couts, de rapprocher les distances et de minimiser les couts. Investir dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitive des entreprises.

2.1 Les avantages de l'utilisation des TIC

- De nombreuses taches routinières peuvent être désormais effectuées par les ordinateurs, ce qui permet aux employés de travailler et de se concentrer sur des taches plus intéressantes et maximiser leur créativité.
- L'informatisation a augmenté les niveaux de productivité, ce qui signifie que les employés œuvrent travailler moins d'heures tout en gardant le même niveau de vie.
- Les entreprises utilisant les TIC peuvent faire face à la concurrence.
- Sans les TIC, de nombreux objets de la vie quotidienne moderne n'existerait pas (carte de crédit, banque en ligne, livraison en ligne,)

⁵⁹ Marc MAURICE, Les Technologie de l'information et de communication et les problèmes de travail et de l'emploi, LEST-CNRS, Aix-en-Provence, France, 2000.

- Les TIC contribuent à créer de nombreux nouveaux emplois, tel que le développement des logiciels.
- L'émergence du télétravail, qui consiste à travailler à domicile au lieu de se rendre chaque jour au bureau.

D'un point de vue plus général, les avantages des TIC peuvent être définis sous 3 niveaux :

1. Au niveau commercial : Nouveaux circuits de production due à l'élargissement du marché potentiel (e-commerce), réduction des coûts d'approvisionnements, développer des innovations en matière de services et réponses aux besoins des clients et consommateurs, amélioration de l'image de l'entreprise.
2. Au niveau du système d'informations : Délocalisation de la production, la hausse de la productivité du travail pour la saisie de l'information ce qui signifie la baisse des coûts, amélioration de la prise de décision grâce à la banque d'informations recueillis par ces technologies.
3. Au niveau de la structure de l'entreprise et du personnel : partage d'informations, organisation moins hiérarchisée, meilleure gestion des ressources humaines et meilleur suivi du personnel.

2.2 TIC et avantage concurrentiel

La maîtrise des TIC peut être un avantage concurrentiel, la différenciation ne réside pas dans le fait d'investir dans ces technologies, mais dans le degré suffisant d'outils techniques et de processus de fonctionnement de l'entreprise.

De plus, l'adoption et l'utilisation des TIC permettent aux entreprises d'acquérir de nouvelles sources d'avantage concurrentiel.⁶⁰

Ces changements peuvent permettre de :

- Réduire les coûts de transactions en réduisant l'utilisation des matériaux, en raccourcissant les heures de travaux.
- La création de site internet pour opter pour une meilleure démarche marketing, afin d'augmenter la clientèle et de conquérir de nouveaux marchés.

⁶⁰ GRAWITZ Madeline, méthodologie des sciences sociales, 11eme édition, DALLOZ, paris, 2002.

- Grâce aux technologies, il est possible de développer une plus grande flexibilité, et un meilleur contrôle qualité, qui peuvent s'inscrire dans une stratégie commune différenciée.

Ces trois orientations stratégiques ne sont pas nécessairement mutuellement exclusives pour obtenir un avantage concurrentiel, mais elles peuvent être réalisées simultanément dans la même entreprise.⁶¹

2.3 Les inconvénients de l'utilisation des TIC

L'adoption des TIC par les entreprises comporte des freins et des obstacles auxquelles les entreprises sont confrontées afin de réussir la mise en place de ces technologies.

Parmi ces obstacles on cite :

- L'insuffisance des ressources financières cause des coûts et frais élevés des matériels, des logiciels et de leur maintenance.
- Les failles en matière de sécurité.
- Le manque des compétences humaines qualifiées pour l'usage des TIC, ce qui va engendrer les coûts de formations du personnel afin d'obtenir une main d'œuvre qualifiée pour les TIC.
- La gestion centralisée des entreprises, et la simplicité de leur système d'information interne qui sont peu formalisés, leurs systèmes d'information externe simple qui est basé sur les contacts directs.
- Les problèmes de confiance et de sécurité, quand il s'agit de l'adoption du E-commerce.
- Rentabilité difficilement quantifiable ou difficilement prévisible sur les nouveaux produits.
- Phénomène de suréquipement, et donc coût de sous-utilisations,
- Les TIC ont tendance à accélérer le rythme de la vie quotidienne et introduire plus de stress.
- Informatisation de nombreux emplois dans industrie (fabrication, par exemple), ainsi que la robotisation des usines, conduit à une hausse significative du chômage.

⁶¹SAADOUN Melissa, technologie de l'information et management, édition HERMES science Publication, paris 2000.

➤ Les systèmes TIC échouent souvent à des moments inappropriés, laissant les entreprises incapables de fonctionner parce qu'elles dépendent tellement des TIC.

Conclusion :

L'information et la communication sont à la base du progrès, de l'esprit d'entreprise et du bien être humain. Par ailleurs, les TIC ont une incidence immense sur presque tous les aspects de notre vie. L'évolution rapide de ces technologies crée des occasions complètement nouvelles de parvenir à des niveaux de développement plus élevés. Leur capacité à réduire bon nombre d'obstacles classiques, notamment ceux que constitue le temps et la distance permet pour la première fois dans l'histoire de faire bénéficier de leur potentiel des millions d'êtres humains dans toutes les régions du monde.⁶²

Il est important de savoir que les TIC ont devienent de plus en plus des outils indispensables et stratégiques pour les entreprises et elles sont considérées comme un facteur clés de leurs succès, car elles contribuent fortement à perfectionner les processus existants au sein des entreprises en présentant des solutions beaucoup plus efficaces et adaptées.

Cependant, il faut toujours accompagner ces technologies avec des formations nécessaires pour en tirer profit au maximum de leur usage.

⁶²ERIC Rousseau, Alain Rallait, « le rôle des TIC dans le changement organisationnel », In Guilhon. B, Huard, Orillard. M et Zimmerman J.B, édition, économie de la croissance et organisation, entreprise, territoires, réseaux, l'Harmattan, paris 1997.

Chapitre III

Le rôle des TIC au sein de l'entreprise RAMDY

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

La SARL Ramdy EX (SARL Laiterie DJURDJURA) a été créée le 01/01/1983. Elle s'est spécialisée dans la production des yaourts, crèmes desserts, et les fromages frais et fondus. C'est en 1984, que naît dans le groupe Batouche l'idée de création d'une petite unité de fabrication du yaourt dans la région d'Ighzer Amokrane sous le nom de Djurdjura.

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

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

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

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

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

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

2. La situation géographique

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

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

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

3. L'effectif

L'entreprise Ramdy emploi 240 employés répartis en trois catégories :

- Cadres : 18
- Agents de maîtrises : 138
- Agents d'exécution : 84

L'usine tourne 24 /24h pendant 7 /7j avec quatre équipes.

4. Infrastructure

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

5. Les équipements

5.1. Production

A. L'atelier fromage

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

B. L'atelier yaourt et crème dessert

- Poudrage : une salle de poudrage bien équipée.
- Traitement : un processus pour la production de yaourts, crèmes desserts, et brassés.

➤ Conditionnement : deux (2) conditionneuses de 12 000 pots/heurs, une de 9 000 pots/h, et une 21 600 pots/h, 5 000 pots/h et deux de 7500 pots/h.

5.2. L'administration

Réseau de micro-ordinateur.

L'organigramme de la société RAMDY est réparti en 4 niveaux hiérarchiques

Dans 1^{er} niveau on trouve la direction générale, dans le second niveau on retrouve quatre (4) départements : contrôle de gestion, Hygiène Sécurité et environnement, Projets et celui de l'assistanat.

Dans le 3^{ème} niveau on trouve sept (7) services qui sont : production, technique, Qualité et recherche développement, approvisionnement, Ressources humaines et moyens généraux, département commercial et marketing et en fin finances et comptabilité.

Et dans le dernier et 4^{ème} niveau de la hiérarchie, on retrouve les sections d'exécution qui sont aux nombres de dix-huit (18).

5.3. Les services généraux :

Transpalettes, Clark, véhicules utilitaires et légers.

6. Les principaux produits fabriqués par l'entreprise sont les suivants

L'entreprise Ramdy possède une large gamme de produit.

➤ **Yaourt aromatisé :** (yaourt fraise, banane, pêche, fruits des bois, multi packs rouge, multi packs jaune et multi packs vanille 100 grammes. Multi sens 80 grs, multi sens 75 grs, mono citron 80 grs et mono orange 80 grs).

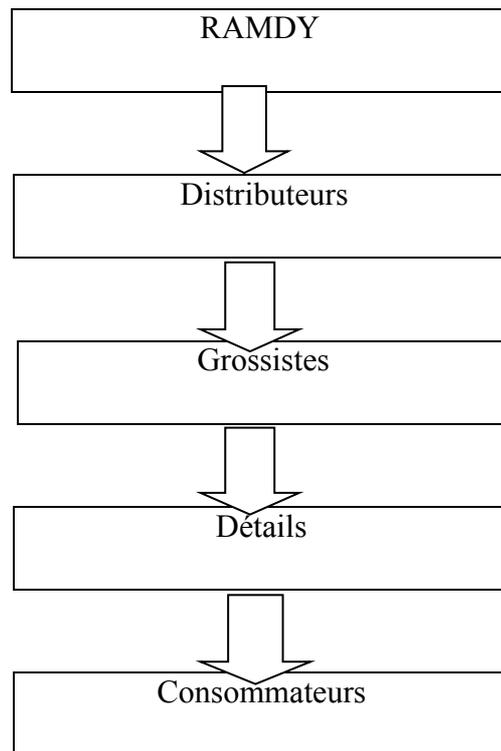
➤ **Crèmes desserts :** (flan nappé, Caramel, Chocolat, Cookies et Cappuccino 90 grammes).

➤ **Yaourt brassé aux fruits :** mono fraise, mono abricot, mono pêche et mono fruits des bois 100 grammes).

➤ **Fromage portion:** (fromage 16 psramdy, 08 psramdy, 16 psgysmo, 16 pstartin, 08 pstartin, 16 ps huile d'olive, 08 ps d'olive).

- **Yaourt nature** : 100 grammes.
- **Fromage barre** : (barre 1700 grs, barre 900 grs, barre 600 grs, barre 300 grs).
- **Lait pasteurisé.**
- **Fromage en vrac.**

7. Les réseaux de distribution de la SARL RAMDY



La SARL RAMDY dispose de 15 clients distributeurs répartis comme suit :

Tableau des réseaux de distribution de la SARL RAMDY

Centre (3)	Est (6)	Ouest (6)
BEJAIA	SETIF	CHLEF
ALGER	JJEL	AIN EDEFLA
BLIDA	ANNABA	MOSTAGANEME
	SKIKDA	SIDI BELABBES
	CONSTANTINE	ORAN
	MILA	TLEMEN

8. l'organisation structurelle de la SARL RAMDY

8.1. Direction générale :

Elle est la hiérarchie suprême de l'entreprise dont les missions principales sont :

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

8.2. Secrétariat :

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

8.3. Service approvisionnement :

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

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

8.4. Service commercial :

Responsable de la commercialisation des produits finis, du suivi de l'état des ventes de la commande à la livraison et de la garantie de réception.

8.5. Service comptabilité financière :

À deux fonctions :

- ✓ La fonction financière et comptabilité : Son rôle est de gérer la paie des salariés, les achats, et tout ce qui touches à la santé financière de l'entreprise.
- ✓ La comptabilité générale : désigne l'enregistrement de toutes les opérations menées par l'entreprise, regroupant les données collectées pour déterminer les résultats.

8.6. Service maintenance :

Il a comme tâche de :

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

8.7. Service de production :

Le but de ce département est de fabriquer des produits et de passer des commandes à la demande des clients ou des services commerciaux. Ses missions sont :

- ✓ Gérer les équipements de production.
- ✓ Assurer la qualité et la quantité des commandes commerciales.
- ✓ Veiller à l'hygiène des locaux et du personnel.
- ✓ Faire la programmation de la production.
- ✓ Communiquer avec les différents services de l'entreprise.

8.8. Service développement qualité :

Joue un rôle important au sein de la SARL RAMDY, en charge de :

- ✓ Analyse physicochimique et bactériologique du produit avant commercialisation du produit fini ;

- ✓ Superviser le contrôle qualité et l'amélioration des produits finis prêts à la vente.

8.9. Service des moyens généraux :

Il a pour rôle de :

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

8.10. Présentation de département des ressources humaines :

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

- ✓ Un DRH (Direction des Ressources Humaines).
- ✓ Une secrétaire.
- ✓ Une psychologie industrielle.
- ✓ Un gestionnaire du personnel.

9. Les missions principales de l'entreprise :

L'entreprise pour mission de :

9.1. Sur le plan économique

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

9.2. Sur le plan social

- ✓ Amélioration les conditions de travail ;
- ✓ Répondre aux attentes des salariés ;

✓ Motiver les employés.

10. La communication au sein de l'entreprise SARL RAMDY

La fonction communication est au cœur des transformations actuelles de l'entreprise. Pour jouer pleinement son rôle, elle doit faire évaluer ses missions, son organisation et développer les compétences appropriées pour un nombre toujours plus grand de personnes au sein de l'entreprise.

➤ La rapidité de l'échange des informations que ce soit à l'intérieur de l'entreprise ou entre les entreprises grâce au tissu des informations (Internet).

➤ Il ne faut pas prendre en considération uniquement les informations à l'intérieur de l'entreprise, mais chercher des informations ailleurs.

➤ Economiser l'effort sans se déplacer en se basant sur le téléphone et l'e-mail.

L'environnement parce qu'il avait un changement radical surtout du point de vue :

- Structures.
- Organisation et travail.

Section 2 : L'apport des TIC à la Sarl RAMDY

1. Les différents TIC existants dans l'entreprise SARL RAMDY

En matière de TIC, la SARL RAMDY est dotée d'ordinateurs qui sont reliés entre eux grâce à un réseau interne qu'elle utilise pour le partage de données et d'informations, et aussi relié au monde extérieur grâce à internet. Ajoutant à cela des réseaux de télécommunications tel que les téléphone fixe et les téléphones portables, en ajoutant à cela le faxe.

Elle dispose aussi de logiciels qu'elle utilise pour ses différentes tâches et opérations comme le suivi du personnel (congé, contrats de travail, etc.) .

La société témoigne en grand intérêt les TIC et donne de plus en plus d'importance à celle-ci dans sa politique et prévoit de se doter d'autres technologies (logiciels, applications...etc.) car les besoins de la société exigent ce type d'outillage.

L'implantation des TIC sur l'entreprise de SARL RAMDY est très large, les cadres ont donné quelques exemples qu'ils ont comme suit :

1.1. Téléphone

Est un appareil de communication initialement conçu pour transmettre la voix humaine et permettre une conversation à distance, on trouve deux catégories de téléphones au sein de l'entreprise SARL RAMDY : **le téléphone fixe et le téléphone mobile.**

1.2. L'internet

Internet est un réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux, régionaux et privés. L'ensemble utilise un même protocole de communication : TCP/IP, (Transmission Control Protocol / Internet Protocol).

1.3. E-mail (courrier électronique)

La messagerie permet d'envoyer toute sorte de messages directement à son interlocuteur et contourne les problèmes d'absence ou de ligne occupée. On peut, de plus, envoyer le message à plusieurs personnes très facilement. Il offre tous les avantages de l'écrit sur l'oral. Le temps de l'écriture favorise la réflexion et la précision dans les questions ou les réponses.

1.4. Une page face book (SARL RAMDY Algérie)

Est un réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier des images, des photos, des vidéos, des fichiers et documents, d'échanger des messages, joindre et créer des groupes et utiliser une variété d'applications.

1.5. Outlook

Outlook est un logiciel de la suite Microsoft office qui permet la réception et l'envoi d'emails, de les classer, mais aussi la gestion d'un carnet d'adresses complet, la gestion de tâches et de votre temps. En entreprise, Outlook peut être connecté afin que vous puissiez consulter les disponibilités des autres en vue de caler un rendez-vous.

Outlook est un logiciel très fourni en fonctionnalités, très utile pour ceux qui doivent gérer énormément de mails, avec un besoin de les catégoriser et de les retrouver facilement, gérer un carnet d'adresse.

1.6. L'Intranet :

Est un réseau fermé d'entreprise utilisant les techniques et les outils de l'Internet (protocole IP). L'Intranet permet de développer l'échange et le partage de l'information au sein de l'entreprise ou du groupe (accès à des bases de données).

1.7. L'extranet :

Élargit l'accès au réseau Intranet à un public extérieur à l'entreprise SARL RAMDY, public restreint et sélectionné (clients, fournisseurs). En réalité l'extranet n'existe dans SARL RAMDY mais il y a une liaison entre la poste et la société dont on utilise un mot de passe pour entrer dans le réseau de la poste afin de consulter le compte de la société et de transmettre les données aux services finances et comptabilité.

2. La démarche méthodologique

Dans cette section, nous allons présenter la démarche méthodologique, découvrir l'objectif de la recherche et le choix de la méthode de collecte de données.

2.1. La démarche

Toute recherche scientifique doit suivre certains critères particuliers qui déterminent les caractéristiques d'une recherche. Comme tout travail de recherche, nous avons commencé notre étude par une question de départ, une fois celle-ci posée, nous avons commencé par l'exploration de notre thème, entre les pré-enquêtes et lectures.

Après avoir terminé l'exploration, nous avons problématiser notre sujet de recherche, puis sélectionner un cadre conceptuel et on a construit nos hypothèses de recherche. Par la suite, on a sélectionné le questionnaire comme outil de recherche et nous avons entamé l'observation.

Après avoir recueillis les informations, nous les avons analysés pour en tirer les résultats.

2.2. La méthode utilisée

Dans notre recherche nous avons utilisé la collecte de données par questionnaire, elle a été déterminée en fonction de nos objectifs et du terrain d'étude. Ce choix s'explique par la raison suivante ; il ya lieu de signaler que la population d'étude en l'occurrence les responsables de

la société étaient tous le temps occupés par l'opération de restructuration de la société au profit de la société CANDIA (cession), ce qui justifie leur indisponibilité à nous consacrer plus de temps.

Partant du fait que notre recherche vise à étudier le rôle des TIC dans l'entreprise, le questionnaire se trouve le plus adéquat pour la réalisation de celle-ci. Ainsi on les a remis aux responsables des différents services de la société SARL RAMDY.

Ce processus de collecte nous a permis d'obtenir le maximum d'informations afin d'en tirer les résultats les plus concluants.

Notre questionnaire se compose de deux axes qui sont :

- Le premier axe concerne l'usage des TIC par la société.
- Le deuxième axe se porte sur le rôle et effets des TIC sur la société.

Dans le but d'analyser les informations recueillis, nous avons émis manuellement des questionnaires par nous même.

2.3. La population d'étude

Au sein de la société SARL RAMDY, le nombre d'employés dépasse les 150 travailleurs, et étant donné que notre recherche concerne exclusivement ceux qui travaillent avec les TIC, on s'est vu réduire la population d'étude au nombre de 12 employés utilisateurs des TIC, qui travaillent principalement dans les différents services de la direction (service GRH, service Informatique, service Commercial, service Comptabilité).

3. Analyse et interprétation des résultats

Après avoir terminé la collecte des données, la deuxième étape consiste en l'analyse et l'interprétation des résultats. Nous avons effectué des questionnaires qui sont composés de 18 questions que nous avons remis aux responsables des différents services de la société SARL RAMDY. L'échantillon de notre recherche est une population d'étude de l'ordre de 12 individus.

Tableau N 01 : L'utilisation des TIC par l'entreprise.

votre entreprise utilise t elle l'une de ces technologies suivantes		
	Nb	% obs.
un ordinateur	12	100,0%
un accès a internet	12	100,0%
un réseau intranet	12	100,0%
un réseau extranet	12	100,0%
d'un réseau social pour un but professionnel	1	8,3%
d'un site web	11	91,7%
Total	12	

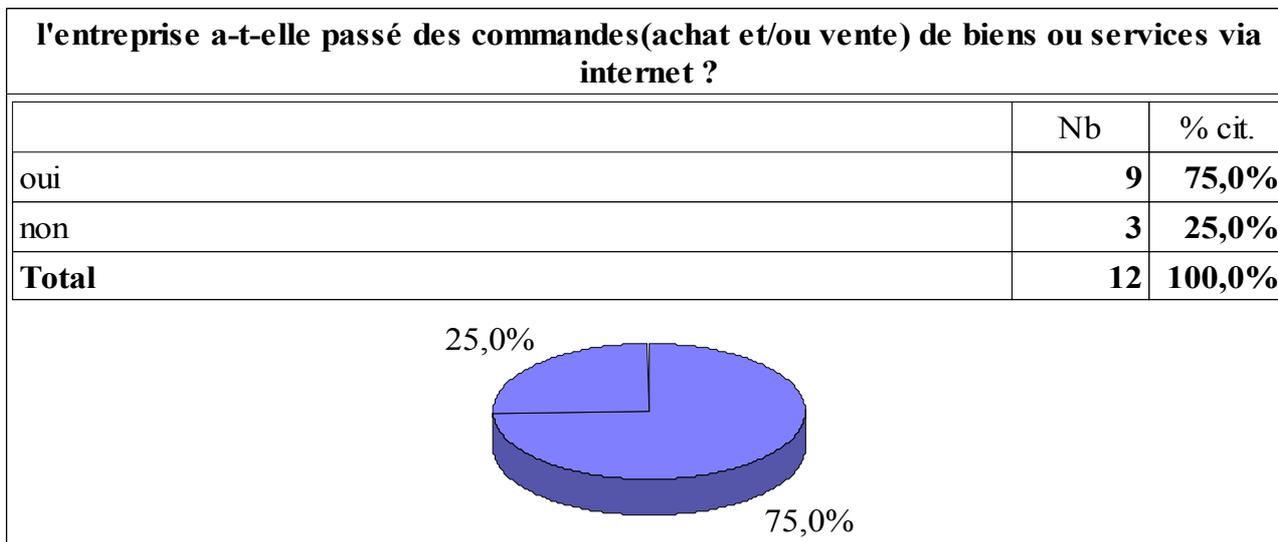
Ce tableau nous montre qu’au sein de la société SARL RAMDY, tous les cadres travaillent via les TIC. On déduit qu’il existe tout type de TIC dans la société mais l’outil le plus utilisé est l’ordinateur. On constate aussi que la société s’est dotée des TIC pour le bien de sa réussite et le développement rapide de sa production dans le marché, ce qui lui facilite la communication que ce soit a l’intérieur ou a l’extérieur. Par cette adoption des TIC, l’entreprise a su évoluer et rester dans le marché.

Tableau N 02 : Budget consacré aux TIC.

comment votre budget consacré aux TIC a t il évolué?		
	Nb	% obs.
décroissant	1	8,3%
constant	10	83,3%
croissant	1	8,3%
Total	12	100,0%

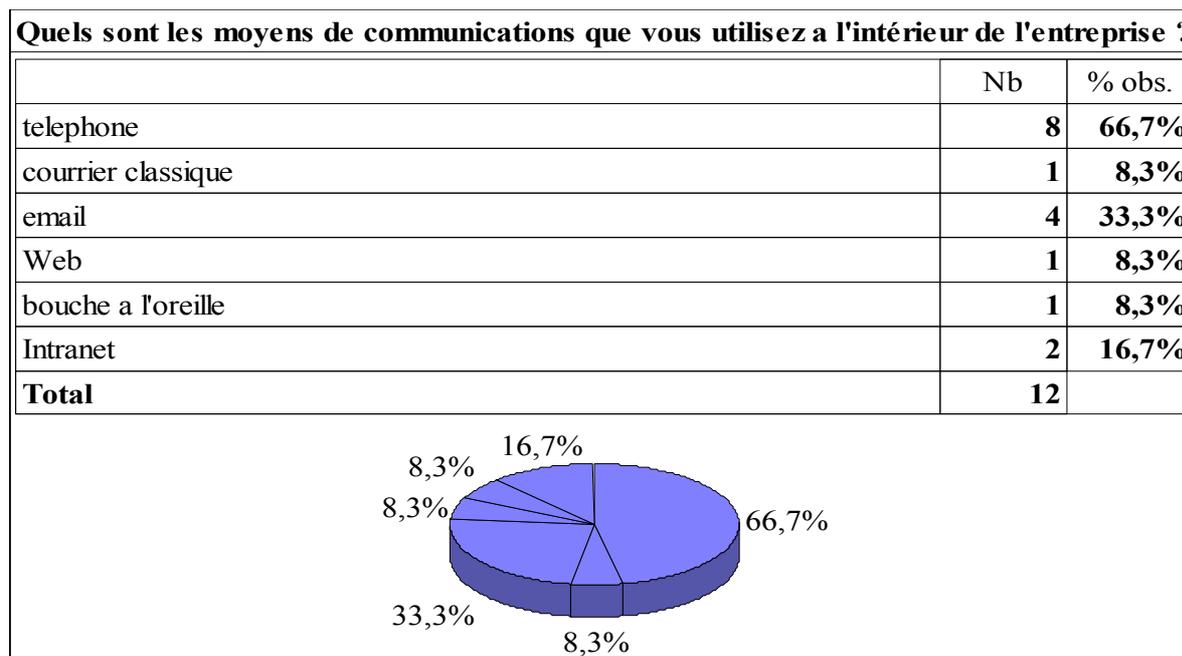
D'après ce tableau, on constate que la société n'a pas pris la peine d'augmenter son budget concernant ces technologies, les perspectives d'investissement de l'entreprise dans les TIC sont d'une certaine manière insuffisante et assez limitées.

Tableau N 03 : Opérations d'achats et/ou vente via internet.



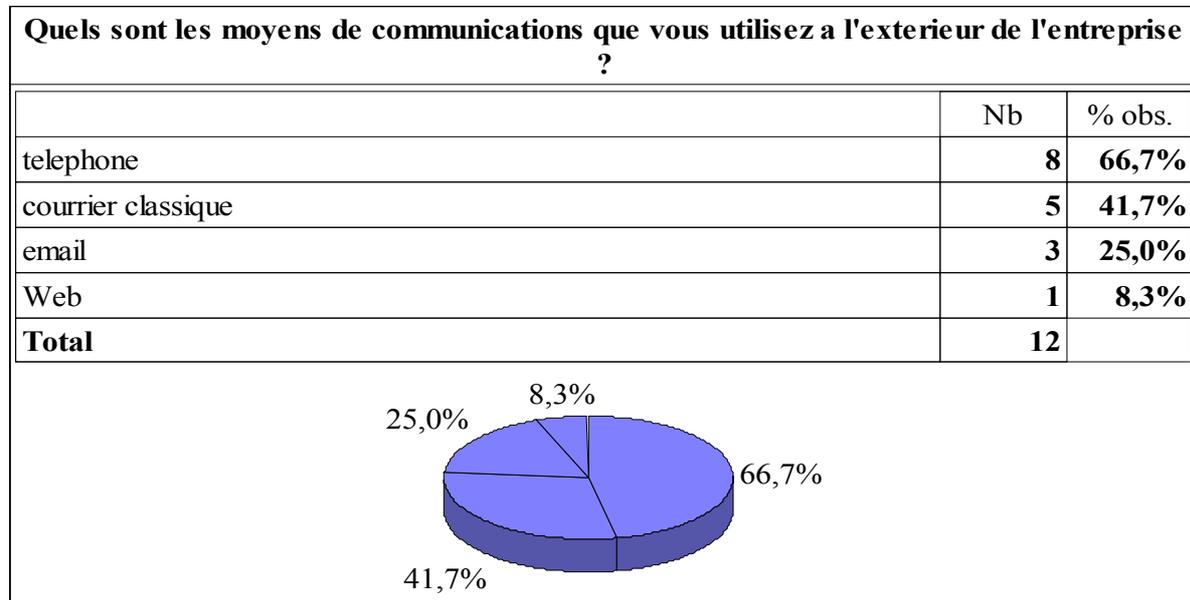
Le tableau ci-dessous nous démontre que l'entreprise réalise des opérations en ligne que ce soit des achats ou des ventes par le biais de l'internet. Ce qui est avantageux pour réduire les couts d'exploitations.

Tableau N 04 : Moyens de communications à l'intérieur de l'entreprise.



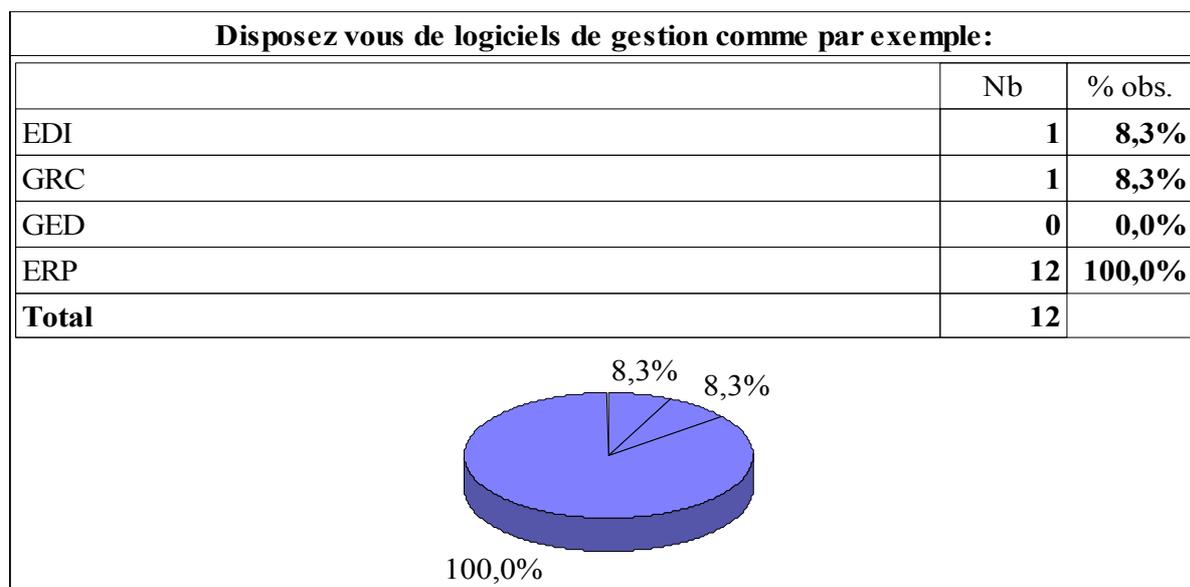
D'après ce tableau, nous remarquons que le moyen le plus utilisé à l'intérieur de l'entreprise est le téléphone, puis vient l'E-mail, ensuite place aux autres moyens qui sont courrier classique, intranet et bouche à l'oreille respectivement.

Tableau N 05 : Moyens de communication à l'extérieur de l'entreprise



Dans le tableau ci-dessous, nous constatons que la société utilise fortement le téléphone comme moyen de communication avec ses partenaires externes, puis le courrier classique et l'email, et enfin une faible utilisation du site web.

Tableau N 06 : Les logiciels de gestion de l'entreprise.



Nous constatons d'après ce tableau que le logiciel le plus utilisé au sein de l'entreprise est L'ERP, ce choix s'explique par le fait que ce logiciel permet de gérer tout l'ensemble de l'activité en mettant à disposition des tableaux de bord qui fournissent des informations en temps réel sur l'activité globale de l'entreprise. Puis dans le service commercial il est utilisé exclusivement le logiciel GRC, connu sous le nom de Gestion de la Relation Client, qui consiste à assurer une gestion efficace et pertinente des contacts de l'entreprise. Et enfin l'EDI ou l'Echange de Données Informatisées est utilisé dans le service informatique, qui a pour objectif de jouer le rôle des emails, fax et les lettres.

Tableau N 07 : Les obstacles qui empêchent ou limitent l'entreprise à investir dans les TIC.

Parmis les facteurs ci-après, quels sont ceux qui ont limité ou empêché l'investissement de l'entreprise dans le domaine des TIC ?		
	Nb	% obs.
L'activité de l'entreprise est peu adaptée à l'usage des TIC	0	0,0%
inquiétudes relatives à la sécurité	1	8,3%
préférence pour le modèle de l'entreprise actuel	0	0,0%
intérêt insuffisant des clients et/ou des fournisseurs pour les TIC	0	0,0%
coût de développement et maintenance élevés	11	91,7%
manque de personnel qualifié	9	75,0%
Total	12	

Obstacle	Percentage
coût de développement et maintenance élevés	91,7%
manque de personnel qualifié	75,0%
inquiétudes relatives à la sécurité	8,3%
L'activité de l'entreprise est peu adaptée à l'usage des TIC	0,0%
préférence pour le modèle de l'entreprise actuel	0,0%
intérêt insuffisant des clients et/ou des fournisseurs pour les TIC	0,0%

A la lecture de ce tableau, on déduit que l'entreprise SARL RAMDY rencontre des entraves en ce qui concerne l'investissement dans les TIC. Parmi ces obstacles, on constate en premier lieu le fait du manque du personnel qualifié et des compétences techniques pour utiliser les TIC, ce qui va engendrer un coût supplémentaire de formation pour acquérir de la main d'œuvre qualifiée opérationnelle. En deuxième lieu, on remarque que le coût de développement et de maintenance de ces TIC sont élevés. Et enfin les inquiétudes relatives à la sécurité, d'une façon générale, cela s'explique que l'entreprise ne dispose pas de politique de sécurité informatique.

Tableau N 08 : Les motivations concernant l'appropriation des TIC par l'entreprise.

quels sont les motivations et objectifs de l'appropriation des TIC par l'entreprise ?		
	Nb	% obs.
un avantage concurrentiel	12	100,0%
un njeu stratégique	10	83,3%
un outillage technique	0	0,0%
une mode passagère	0	0,0%
Total	12	

On constate après la lecture de ce tableau, que l'introduction des TIC obéit plus à une logique stratégique. En d'autres termes, ces résultats montrent le caractère stratégique des TIC et témoignent de la place qui leur est désormais accordée dans l'entreprise. En effet l'entreprise démontre d'une part son intérêt pour les TIC, ce qui lui permet de positionner les TIC comme un investissement indispensable source d'avantage concurrentiel.

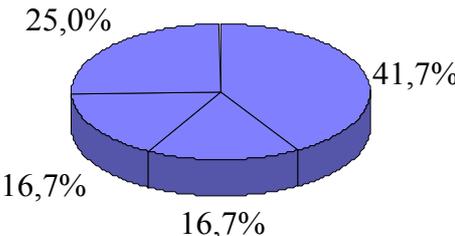
Tableau N 09 : L'impact des TIC sur l'innovation dans l'entreprise.

Les TIC aident-elles l'entreprise a innover?		
	Nb	% obs.
Oui	10	83,3%
non	2	16,7%
Total	12	100,0%

En observant le tableau ci-dessous, on constate que les TIC contribuent à l'innovation dans la société, en apportant une influence positive sur celle-ci. Cet impact positif concerne les activités de recherche et de développement approfondie, et d'une autre part, l'acquisition des nouvelles machines perfectionnées d'équipements et de logiciels informatiques, mais surtout la réduction des coûts et la circulation rapide de l'information dans l'entreprise.

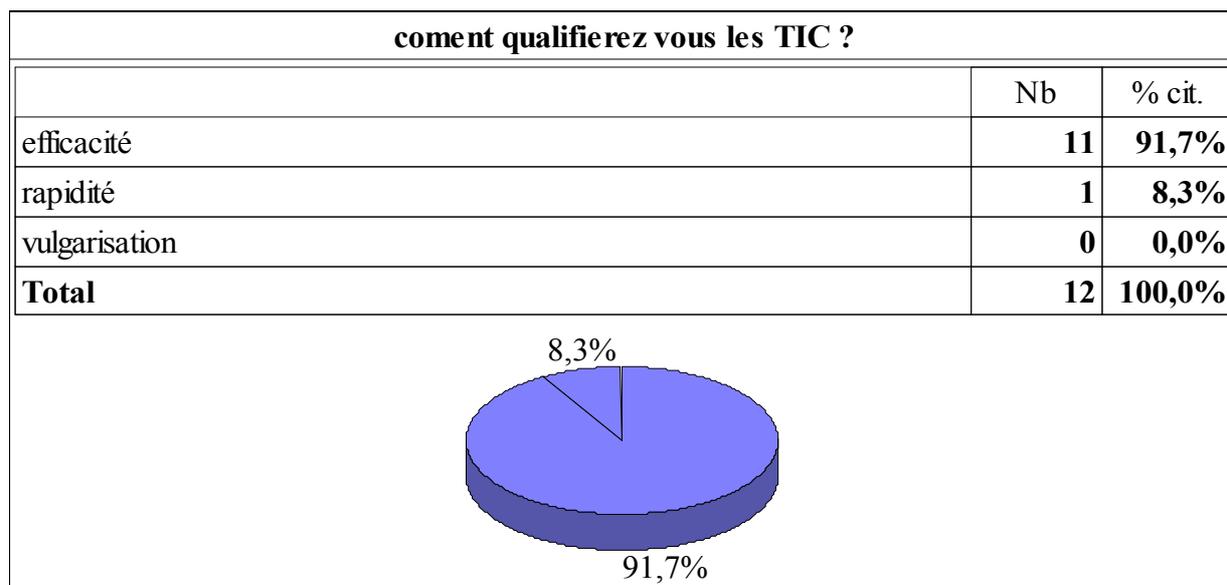
Tableau N 10 : L'impact des TIC sur l'entreprise.

En quoi les TIC ont elles eu un impact dans l'entreprise ?		
	Nb	% obs.
augmentation du volume de vente	5	41,7%
réduire les coûts salariaux	2	16,7%
Conquérir de nouveaux marchés et accroître la part de marché	2	16,7%
capacité de mieux cibler les clients	3	25,0%
Total	12	100,0%

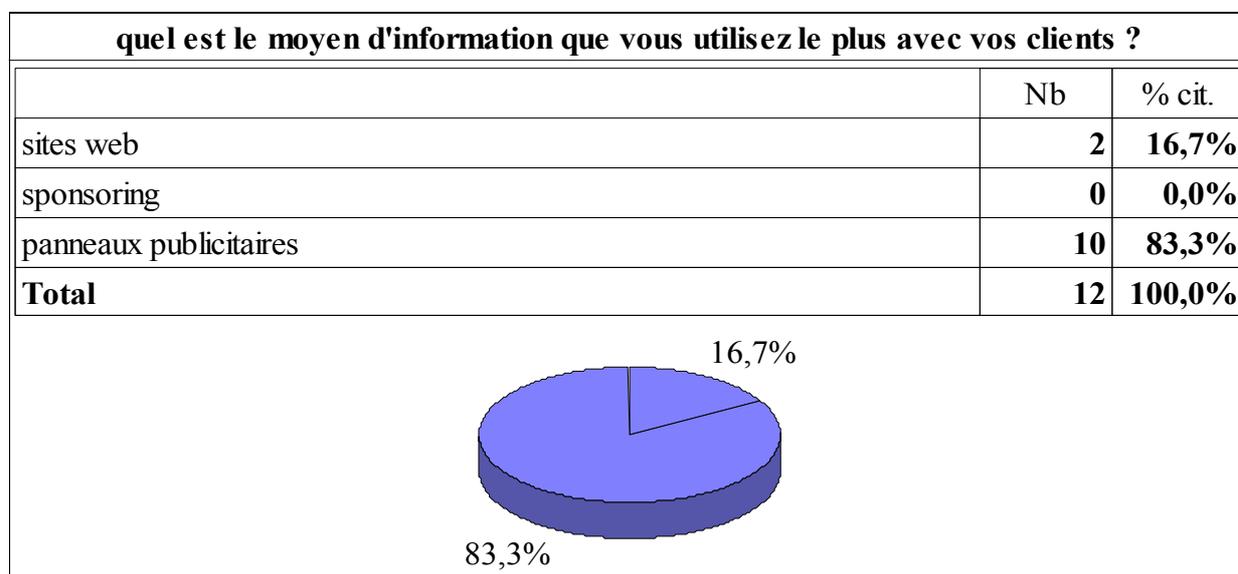


A travers ce tableau, nous pouvons déduire que la société reconnaît modestement l'impact des TIC sur celle-ci, il suffit de constater que les TIC ont engendrés une augmentation du volume de vente. Ce tableau révèle aussi que les TIC ont conféré à la firme la capacité de mieux cibler les clients afin de satisfaire leur besoin.

Les TIC ont eu un impact reconnu sur l'entreprise, elles ont contribué à la fidélisation des clients et l'adaptation aux marchés, ainsi les résultats de ce tableau confirment et vérifient l'impact de l'utilisation de ces technologies par la société.

Tableau N 11 : La qualification des TIC selon l'entreprise.

Depuis ce tableau, nous remarquons que la majorité des employés estiment l'apport des TIC sur l'efficacité, cela s'explique par le fait que grâce à ces technologies, les travailleurs sont plus productifs due aux avantages que les TIC confèrent. Ainsi ils sont plus à l'aise dans leur fonction.

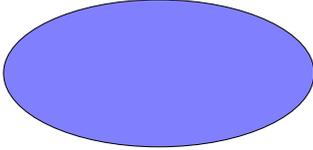
Tableau N 12 : Les moyens d'informations avec les clients.

D'après ces résultats, la société informe ses clients par le biais des panneaux publicitaires, car l'activité de l'entreprise ne peut pas cibler ses clients individuellement, qui est due au fait que c'est une masse importante, ainsi elle plante des panneaux publicitaires dans des lieux à forte concentration de la population afin d'informer celle-ci.

Les panneaux publicitaires sont réputés par leur avantage d'apporter une plus grande visibilité du message auprès du public. Par contre on remarque une faible utilisation du site web pour informer ses clients, malgré que le site web soit plus avantageux en matière des couts, qui sont moins chers que les panneaux publicitaires, et qui a accès au plus grand public. Toute fois cela s'explique par le fait que la population ne consulte pas assez le site web de la société, c'est ce qui justifie le penchant à l'adoption des panneaux publicitaires par l'entreprise.

Tableau N 13 : Le rôle des TIC dans l'entreprise.

selon vous, comment jugez vous le role des TIC ?		
	Nb	% cit.
un role essentiel	12	100,0%
un role réduit	0	0,0%
un outil de travail	0	0,0%
Total	12	100,0%

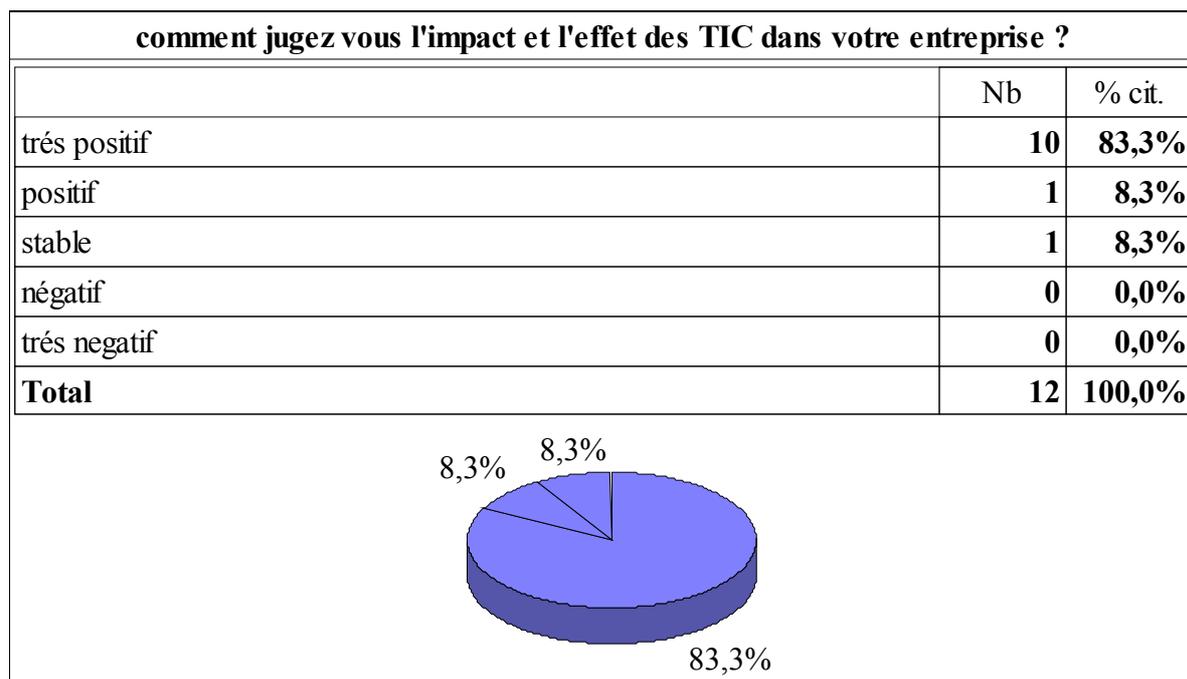


100,0%

Dans ce tableau on peut dire que les TIC joue un rôle très important dans la société, la totalité des cadres ont répondu que les TIC ont un rôle essentiel, on constate que les TIC c'est la base de l'organisation.

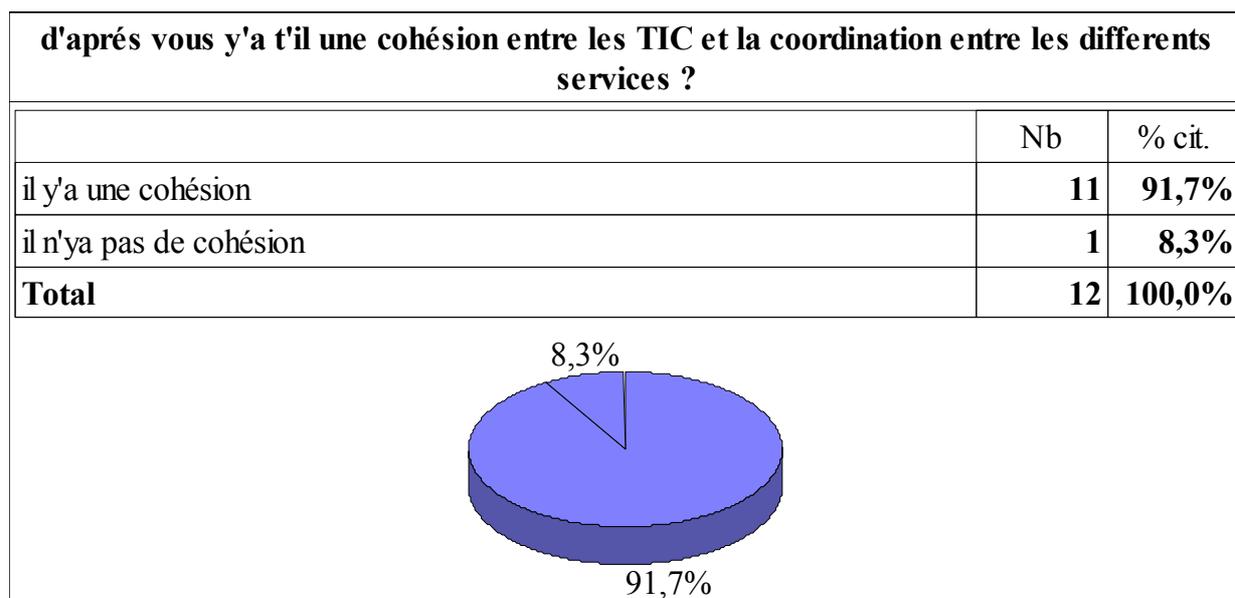
En effet, les TIC sont bénéfiques pour l'entreprise et personne ne peut les nier, car leur utilisation permet a l'entreprise de réduire beaucoup de dépenses comme les couts de déplacement, et aussi le gain du temps. En outre, a l'égard de ces employés, il est impossible de travailler sans les TIC.

Tableau N 14 : Les effets des TIC dans l'entreprise



Pour ce qui est maintenant des avis et opinions des responsables de la société face aux effets des TIC, il y'a lieu de constater que la majorité ont répondues « très positif » en ce qui concerne les apports de ces technologies sur l'entreprise, cela est due forcément a une bonne stratégie d'intégration des TIC dans les différents processus de l'entreprise (GRH, production, commercial,).

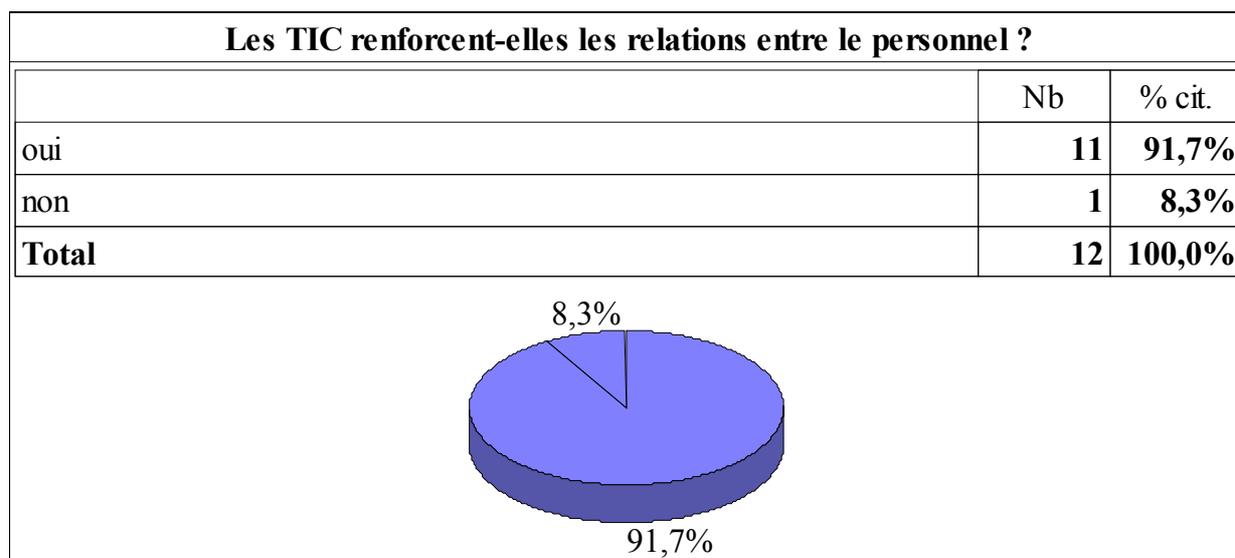
Tableau N 15 : Cohésion entre les TIC et coordination des services.



Les résultats obtenus de ce tableau ci-dessous, c'est qu'il y'a une existence de la cohésion entre les différents, et ces services travaillent en collaboration. En d'autres termes, grâce aux TIC les travailleurs se communiquent à distance sans même se déplacer.

En effet, l'usage des TIC est un service commun, un réseau interne qui permet le développement et l'avancement du travail et la transformation de l'information dans des délais précis.

Tableau N 16 : Les TIC et les relations entre le personnel.



Depuis ce tableau, nous constatons qu'effectivement les TIC renforcent les relations entre les employés, ces technologies sont un moyen indispensable pour les deux parties, que ça soit pour les travailleurs ou l'entreprise elle-même. Cette dernière ne peut avancer sans l'usage des TIC car elles renforcent les relations entre le personnel, ce qui engendre une meilleure productivité de la part des employés et leur donnent d'avantages d'énergie à l'exécution de leurs tâches respectives. En effet, les TIC instaurent une relation de collaboration et de coordination au milieu des travailleurs, une relation virtuelle qui réduit le déplacement et les rencontres directes, ce qui est défavorable pour les employés mais qui est bénéfique pour l'entreprise comme on l'a cité ci-dessous.

Tableau N 17 : Les TIC et les différents services de l'entreprise.

est ce que tous les services sont touchés par les TIC ?		
	Nb	% cit.
Tous les services sont touchés	7	58,3%
il ya des services plus touchés que les autres	5	41,7%
Total	12	100,0%

Dans ce tableau, on remarque que la totalité des services sont touchés par les TIC, cependant le service le plus concerné par les TIC est le service GRH. Dans ce service, l'apport des TIC est d'ampleur capital, car ces technologies ont apporté un traitement automatisé des informations, il ya de rappeler que ce service est plein de paperasseries, ainsi grâce a ces TIC, le service GRH évite le désordre et l'enlissement des taches administrative.

D'une manière générale, l'intégration des TIC dans la SARL RAMDY, apporte beaucoup de changement sur tous les niveaux puisqu'elles touchent tous les services, ainsi ces technologies manipulent tous les services et les activités de l'entreprise.

Tableau N 18 : Les TIC et la qualité des services.

Les TIC ont-elles améliorés la qualité des services ?		
	Nb	% cit.
Oui	12	100,0%
Non	0	0,0%
Total	12	100,0%

On remarque via ce tableau que les TIC améliorent la qualité des différents services de l'entreprise. En effet, ces technologies offrent une panoplie d'instruments qui facilite l'organisation et la gestion au sein de l'entreprise.

Prenons exemple sur l'environnement externe de la société, tels que les relations externes avec les clients et les fournisseurs, ces TIC permettent de lier les parties externes et l'entreprise plus facilement, comme l'internet qui donne le moyen d'envoyer des messages directement à l'interlocuteur et contourne les problèmes d'absences ou de ligne occupé, ce qui est le cas avec l'ancien outil de communication « le téléphone », en plus de ça, on peut envoyer plusieurs messages à plusieurs personnes, ce qui offre tous les avantages de l'écrit sur l'oral. Ainsi les TIC améliorent la qualité des services, l'organisation et l'image de l'entreprise.

4. Synthèse

D'après notre travail sur le terrain, effectué auprès de l'entreprise SARL RAMDY et selon les résultats recueillis on déduit que :

- En premier lieu, la chose à retenir c'est que tous les différents services de l'entreprise sont dotés des TIC.
- La majorité des employés effectuent leurs tâches en utilisant les TIC (internet et logiciels)
- L'usage des TIC par l'entreprise engendre des avantages aux différents services comme la réduction du temps, la facilité de la communication et la fluidité de l'information mais surtout ces TIC en apportent une cohérence entre ses services qui renforcent la collaboration et la coordination entre le personnel.

Conclusion

A la fin de ce chapitre, qui est dédié à l'étude du rôle des TIC dans le cas de l'entreprise SARL RAMDY. En effet le choix de cette entreprise correspond parfaitement à notre problématique, la société nous a offert un milieu favorable afin de mieux mener notre étude.

Dans cette recherche, nous avons essayé de déterminer des éléments de réponses afin de répondre à un certain nombre de questionnements et de tester notre hypothèse à savoir sur le rôle des TIC au sein de l'entreprise SARL RAMDY.

En prenant en considération les résultats obtenus, nous avons pu démontrer un bon nombre de résultats :

- Les TIC contribuent à la réalisation de la stratégie globale de l'entreprise.

- Réduction des couts et le gain du temps.
- Le partage et la réception de l'information au moment opportun.
- Les TIC aident à stocker, diffuser et traiter une vaste base de données rapidement et sans couts.
- La disparition des fonctions intermédiaires.

Les TIC révolutionnent totalement l'organisation interne de l'entreprise et cela influe de manière positive sur l'environnement extérieur de l'entreprise, que ce soit en amont ou en aval. Le succès de cette révolution réside avant tout dans une mise en place efficace pour une exploitation optimale de ces technologies. Cependant, un tel changement ne se fait pas sans prendre en compte les impacts sur le fonctionnement de l'entreprise et sans y être préparé, cela exige donc une évaluation poussée en amont afin d'initier le projet de changement, de l'accompagner et de le consolider.

Conclusion générale

Notre objectif principal, en réalisant ce travail, était de confirmer nos deux hypothèses émises un début sur le thème « le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise ». Une recherche qui est effectuée au sein de l'entreprise SARL RAMDY.

L'impact des TIC sur l'entreprise est multiforme. Il concerne aussi bien sa relation avec l'environnement que son fonctionnement interne, son organisation, les outils qui s'y rattachent et les relations qui s'y développent.

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

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

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

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

D'une manière globale, ont constaté que l'administration de l'entreprise SARL RAMDY utilise des moyens développés, qui est une nouvelle technologie et elle assure la formation de son personnel quant à l'utilisation de ces techniques qui entraînent des effets positifs pour le fonctionnement de l'organisation et une technique de ces outils de technologique entraînent une influence directe et positive sur la société et améliore la productivité des employés. En réalité les TIC sont un gain pour l'entreprise et pour les travailleurs. Elles sont un outil essentiel pour améliorer la productivité des entreprises.

Finalement, le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise SARL RAMDY a engendré les deux caractéristiques :

- Admettre que l'ouverture de la SARL RAMDY en matière des technologies de l'information et de la communication (TIC) influence positivement sur la société et améliore la productivité des employés.
- Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle important dans l'entreprise.

Bibliographies

Ouvrages

1. **Alain FERNANDEZ**. Le bon usage des technologies expliqué au manager. Edition d'organisation, paris 2002.
2. **BOULC Stephan**, Donnée information communication tentative de définition, COTA édition, 2005, PDF.
3. **BRENN MANN. R**, et **SEPARAIS**, « économie d'entreprise », édition Dunod, paris, 2001.
4. **CHARPENTI ER. P**, « organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997.
5. **DE BOISLANDELL** Henri Mahdi, op cit.
6. **DOTIER. J. F.** op cit, p 390.
7. **ERIC Rousseau, Alain Rallait**, « le rôle des TIC dans le changement organisationnel », In Guilhon.B, Huard. M et Zimmerman J.B, édition, économie de la croissance et organisation, entreprise, territoires, réseaux, l'Harmattan, paris 1997.
8. **Famelly NUGU YAN-THANH**, **la communication : une stratégie au service de l'entreprise**, Economca, paris, 1991.
9. **FLAGELLEUR MENTAL** : « Brève histoire des technologies de l'information et de la communication », Février 2017.
10. **GRAWITZ Madeline**, méthodologie des sciences sociales, 11eme édition, DALLOZ, paris 2002.
11. **Jacques BRET**, christian CHAMPEAUX, op. cit.
12. **Jacques CHAM PEAUX**, BRET christian, **le cyber entrepris**, Dunod, paris, 2000.
13. **Jean Luc BERNAUD** et claude LE MOTNE, Traité de psychologie du travail et des organisations, éd DUNOD, paris, 2000.
14. **Marie-Hélène WESTPHALEN**, Communicator : le guide de la communication d'entreprise, 3^{ème} édition, DUNOD, paris, 2001.

15. **Mélissa SAADOUN**, Avec le temps, op. Cit.
16. **Mélissa SAADOUN**, Technologie de l'information et management. Édition HERMES, science publications, paris2000.
17. **Michael SCOTT. MORTON**. Technologie de l'information et transformation de l'organisation, édition d'organisations paris, 1995.
18. **MILLER, G.A.** – langage et communication. PUF, paris, 1973.
19. **Mohammed KOSSAI**, op cit.
20. **Peucelle. J L**. Système d'information. Le point de vue des gestionnaires, Ed Economica, 1999.
21. **Philippe BAUMARD**, Jean-Andre BENVENUTI. Compétitive et système d'information, paris.
22. **Pierre BOULOC**, NTIC : comment en tire profit, 8^{ème} édition, RIA, paris, 2003.
23. **Jeans. Yve**, « le manuel du Knowledge management », 3 ème éditions, Dunod, paris, 2003.
24. **QUELENNEC. C**, « ERP, levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, 2007, paris.
25. **Reix. R**, « système d'information et management des organisations », Edition Vuibert, paris 2002.
26. **SCHERMERHORN J. R.**, CHAPPELL D.S., op. Cit.

Articles et revues

1. **ABDELATIF, K et DJAZILA B**, « GRH et mutations de l'entreprise Algérienne » revue RATH Vol 01, N°01.
2. **Adela BEN YUCEF**, TIC et croissance économique : la diversité des facteurs, Enseignements tiré des pays du sud et de l'est de la méditerranée, Université paris sud, 2004.

3. **BOUHENNA. A**, « les enjeux des NTIC dans l'entreprise », revue de l'économie et de management, faculté des sciences économiques et de gestion. Université de Tlemcen.
4. **Daniel ETIEMBLE. Evolution de l'architecture des ordinateurs**. Cours dispose par le professeur et l'ingénieur de L'INA de Lyon à l'université paris-sud.
5. **REIX, R**, « les technologies de l'information, facteurs de flexibilité ». Revue V1, N°3, Mai 1999.

Thèses et Mémoires

1. **-Elliott FAURE**, « En quoi les NTIC elles accompagner la valorisation du patrimoine alimentaire d'un territoire ? », université DE TOULOUSE II, 2014.
2. **-KOSSAI M.**, « les technologies de l'information et des communications, le capital humain, les changements organisationnels et la performance », thèse de doctorat en science économique, paris, 2013. IN. / picotures les technologies de l'information et des communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières-Tel-Thèses en ligne.html, consulté le 26/04/2022.
3. **MOKRANE Ali**, Diffusion et impact des technologies de l'information et de communication au sein des entreprise : élément d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne, Université Mouloud Mammeri, Tizi-Ouzou.
4. **PERRETTI, J.M**, « Gestion des ressources humaines » 5 ème édition, Vuibert, France 1998. Cité par AFROUN «l'impact de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la GRH : cas de la direction RH de CEVITAL » Mémoire de master, université de Bejaia, 2013.

Dictionnaires

1. Dictionnaire, Microsoft Encarta, 2009, 1993-2008 Microsoft corporation.
2. DOTIER. J. F., Dictionnaire des sciences humaines, Edition, 2004, p 388.
3. Le grand dictionnaire terminologique de L'OQLF.
4. NGOHANE P et autre, **dictionnaire de gestion**, Armand colin, paris, 1996, p 43.

Sites Web

1. Books. Open edition. Org, consulté en Mai 2021.
2. Comment ça marche, **intranet et extranet**, mise en ligne en mai 2015, URL : <http://www.>
3. Comment ça marche. Net /contents/ 324-intranet-et-extranet consulté le 24/05/2015.
4. Ghynel Ngassi Ngakegeni. Impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le tissu productif des biens et service au Maroc. Insea Rabat. 2010. Référence de l'article. <https://www.memoire> online. Come / 10/10/4051/ m Impact-des-Technologies-de-l-information-et-de-la-communication-tissu-productif-biens-services 6.htm / # toc 11. Consulté le 20 avril 2016 à 18h50.
5. Disponible sur : **[http://www. Well-grounded.org/Fr/node/53](http://www.Well-grounded.org/Fr/node/53), consulele, consultèle, 7 mai 2022 à 15h23**
6. [https: // www. Britannica. Com / technology](https://www.Britannica.Com/technology), Encyclopédie « BRITANNICA » de la technologie.

Table des matières

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Liste des abréviations

Liste des tableaux

<i>Introduction générale</i>	1
<i>Chapitre 01: Généralités sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)</i>	
Introduction	4
Section 1 : Définition et historique des TIC	4
1. Définition des TIC	4
1.1. Technologie	5
1.2. Information	6
1.3. Communication	8
1.3.1. La communication interne	9
1.3.2. La communication externe	9
1.3.3. Le processus de communication	10
1.4. Les TIC	10
2. Historique et évolution des TIC	11
Section 02 : Caractéristiques et Applications des TIC	14
1. Les caractéristiques des TIC	14
1.1. La compression du temps	15
1.2. La compression de l'espace géographique	15
1.3. Réduction des espaces de stockage de l'information	15
1.4. Flexibilité d'usage	15
2. Les différentes applications des TIC	17
2.1. L'internet	17
2.2. L'intranet	20
2.3. L'extranet	22
2.4. Le groupware	22
2.5. Le workflow	24
2.6. EDI (Electronic Data Interchange ou Echanges de données Informatisées)	25
2.7. ERP (Entreprise Ressources Planning) ou progiciels gestion intégrés (PGI)	25
Conclusion	27

Chapitre II: Rôle, enjeux et avantages des TIC dans l'entreprise

Introduction	28
Section 1 : Rôles et enjeux des TIC dans l'entreprise.....	28
1.1 Le rôle des TIC selon la littérature économique.....	28
1.1.1 Les TIC dans la théorie microéconomique	28
1.1.2 Les TIC dans la théorie du changement technologique	28
1.1.3 Les TIC dans la théorie de l'organisation industrielle	29
2. Le rôle des TIC dans l'entreprise	29
3. Les enjeux des TIC :.....	31
3.1 Les entreprises attentistes.....	32
3.2 Les entreprises novatrices.....	32
3.3 Les entreprises traditionnelles	32
3.3.1 Le contexte de l'entreprise.....	33
3.3.2 Le contexte managérial	33
3.3.3 Le contexte environnemental	34
Section 2 ; Impact, avantages et inconvénients des TIC	34
1. L'impact des TIC sur l'entreprise	34
1.1 L'impact des TIC sur la performance.....	34
1.2 L'impact des TIC sur les ressources humaines	35
1.3 L'impact des TIC sur la chaîne logistique.....	36
1.4 L'impact des Tic sur les couts et le niveau des services.....	36
1.5 L'impact des TIC sur les délais de livraison	36
1.6 L'impact des TIC sur les conditions de travail.....	37
1.7 L'impact des TIC sur la compétitivité.....	38
2. Les avantages et inconvénients des TIC	38
2.1 Les avantages de l'utilisation des TIC.....	38
2.2 TIC et avantage concurrentiel.....	39
2.3 Les inconvénients de l'utilisation des TIC	40
Conclusion :.....	41
<i>Chapitre III: Le rôle des TIC au sein de l'entreprise RAMDY</i>	
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil	42
1. Historique de la SARL Ramdy.....	42
2. La situation géographique	42

3. L'effectif.....	43
4. Infrastructure	43
5. Les équipements.....	43
5.1. Production.....	43
5.2. L'administration	44
5.3. Les services généraux :.....	44
6. Les principaux produits fabriqués par l'entreprise sont les suivants	44
7. Les réseaux de distribution de la SARL RAMDY.....	45
8. l'organisation structurelle de la SARL RAMDY.....	46
8.1. Direction générale :	46
8.2. Secrétariat :.....	46
8.3. Service approvisionnement :	46
8.4. Service commercial :	46
8.5. Service comptabilité financière :	47
8.6. Service maintenance :.....	47
8.7. Service de production :.....	47
8.8. Service développement qualité :.....	47
8.9. Service des moyens généraux :.....	48
8.10. Présentation de département des ressources humaines :	48
9. Les missions principales de l'entreprise :	48
9.1. Sur le plan économique	48
9.2. Sur le plan social.....	48
10. La communication au sein de l'entreprise SARL RAMDY.....	49
Section 2 : L'apport des TIC à la Sarl RAMDY.....	49
1. Les différents TIC existants dans l'entreprise SARL RAMDY.....	49
1.1. Téléphone	50
1.2. L'internet	50
1.3. E-mail (courrier électronique)	50
1.4. Une page face book (SARL RAMDY Algérie).....	50
1.5. Outlook	50
1.6. L'Intranet :	51
1.7. L'extranet :.....	51
2. La démarche méthodologique	51

2.1. La démarche	51
2.2. La méthode utilisée.....	51
2.3. La population d'étude	52
3. Analyse et interprétation des résultats.....	52
4. Synthèse	64
Conclusion.....	64
<i>Conclusion générale</i>	66
<i>Bibliographies</i>	
<i>Annexes</i>	
Résumé	

Annexes

Annexe N 01 : Le questionnaire.

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des Sciences Economiques, des Sciences de Gestion et
Commerciales
Master Sciences de Gestion
Option : Entrepreneuriat

Questionnaire sur le rôle des TIC dans l'entreprise

Le présent questionnaire, intitulé « le rôle des TIC dans l'entreprise », fait partie de l'élaboration d'un mémoire de Master II en Sciences de Gestion, option Entrepreneuriat, à la faculté SEGC de l'université de Bejaïa.

A travers ce questionnaire qui concerne l'entreprise SARL RAMDY de la wilaya de Bejaïa, nous voulons mesurer le degré d'utilisation des Technologies d'Information et de Communication (TIC) par l'entreprise et de voir son rôle et son impact au sein de cette dernière.

Les informations recueillies demeureront confidentielles et feront objet d'une utilisation purement pédagogique dans le cadre de la recherche scientifique.

Merci pour votre coopération

Thème I : L'usage des TIC par l'entreprise

1- Votre entreprise utilise-t-elle l'une de ces technologies suivantes :

- Un ordinateur Un accès à internet
- Un réseau intranet Un réseau extranet
- D'un réseau social pour un but professionnel D'un site Web

2- Comment votre budget consacré au TIC a-t-il évolué :

- Décroissant Constant Croissant

3- Votre entreprise a-t-elle passé des commandes (achat ou vente) de biens ou services via internet ? :

- Oui Non

4-Quels sont les moyens de communications que vous utilisez à l'extérieur de l'entreprise ?

- Téléphone Courrier classique Web E-mail

5- Quels sont les moyens de communications que vous utilisez à l'intérieur de l'entreprise ?

- Téléphone Courrier classique Email Intranet bouche à l'oreille Web

6- Disposez –vous de grands logiciels de gestion comme par exemple :

- Echange de données informatisées (EDI) ou Electronic Data Interchange
- Gestion de la relation client (GRC) ou Customer Relationship Management (CRM)
- Gestion électronique de documents (GED) ou Electronic Document Management (EDM)
- Progiciel de gestion intégrée (PGI) ou Enterprise Ressources Planning (ERP)
- Logiciels collaboratifs ou groupware
- Aucuns progiciels

7- Parmi les facteurs ci-après, quels sont ceux qui ont limité ou empêché l'investissement de l'entreprise dans le domaine des TIC :

- L'activité de l'entreprise est peu adaptée à l'usage des TIC
- Inquiétudes relatives à la sécurité
- Préférence pour le modèle de l'entreprise actuel
- Intérêt insuffisant des clients et/ou des fournisseurs pour les TIC
- Coûts de développement et/ou de maintenance trop élevés
- Manque de personnel qualifié et de compétences techniques pour élaborer et utiliser les TIC
- Autres

Thème II : Les effets des TIC sur l'entreprise

8- Quels sont les motivations et objectifs de l'appropriation des TIC par l'entreprise :

- Un avantage concurrentiel Un enjeu stratégique
- Un outillage technique Une mode passagère

9- Les TIC aident-elles votre entreprise à innover : Oui Non

10-En quoi les TIC ont-elles eu un impact dans L'entreprise ?

- Réduction des couts salariaux.
- Augmentation du volume de vente et/ou des nombres de clients
- Conquérir de nouveaux marchés ou accroître la part de marché
- Capacité de mieux cibler les clients.

11- Comment qualifierez-vous les TIC ?

- Efficacité
- Rapidité

- Vulgarisation

12- quel est le moyen d'information que vous utilisez le plus avec vos clients ?

- Sites web
- Sponsoring
- Panneaux publicitaires
- Autre :

13-selon vous, comment jugez vous le rôle des TIC ?

- Un rôle essentiel
- Un rôle réduit
- Un outil de travail

14 -Comment jugez-vous l'impact et l'effet des TIC sur l'entreprise ?

- Très positif
- Positif
- Stable
- Négatif
- Très négatif

15-D'après vous y'a-t-il une cohésion entre les Tic et la coordination entres les différents services ?

- Il y'a une cohésion
- il n'y a pas de cohésion

16- Les TIC renforcent elles les relations entre le personnel ?

- Oui
- Non

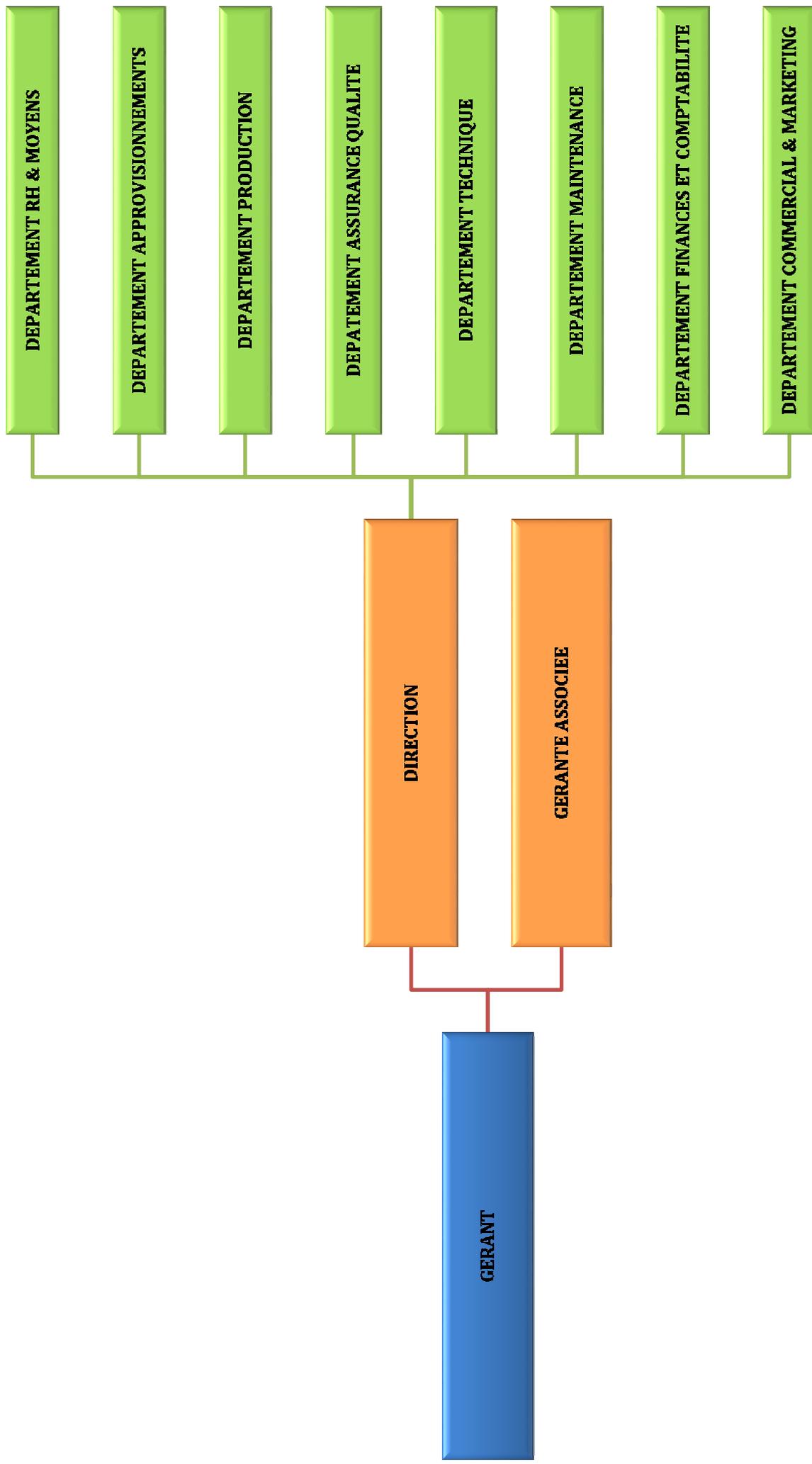
17-Est-ce que tous les services sont touchés par les TIC ?

- Tous les services sont touchés
- Il y'a des services plus touchés que les autres

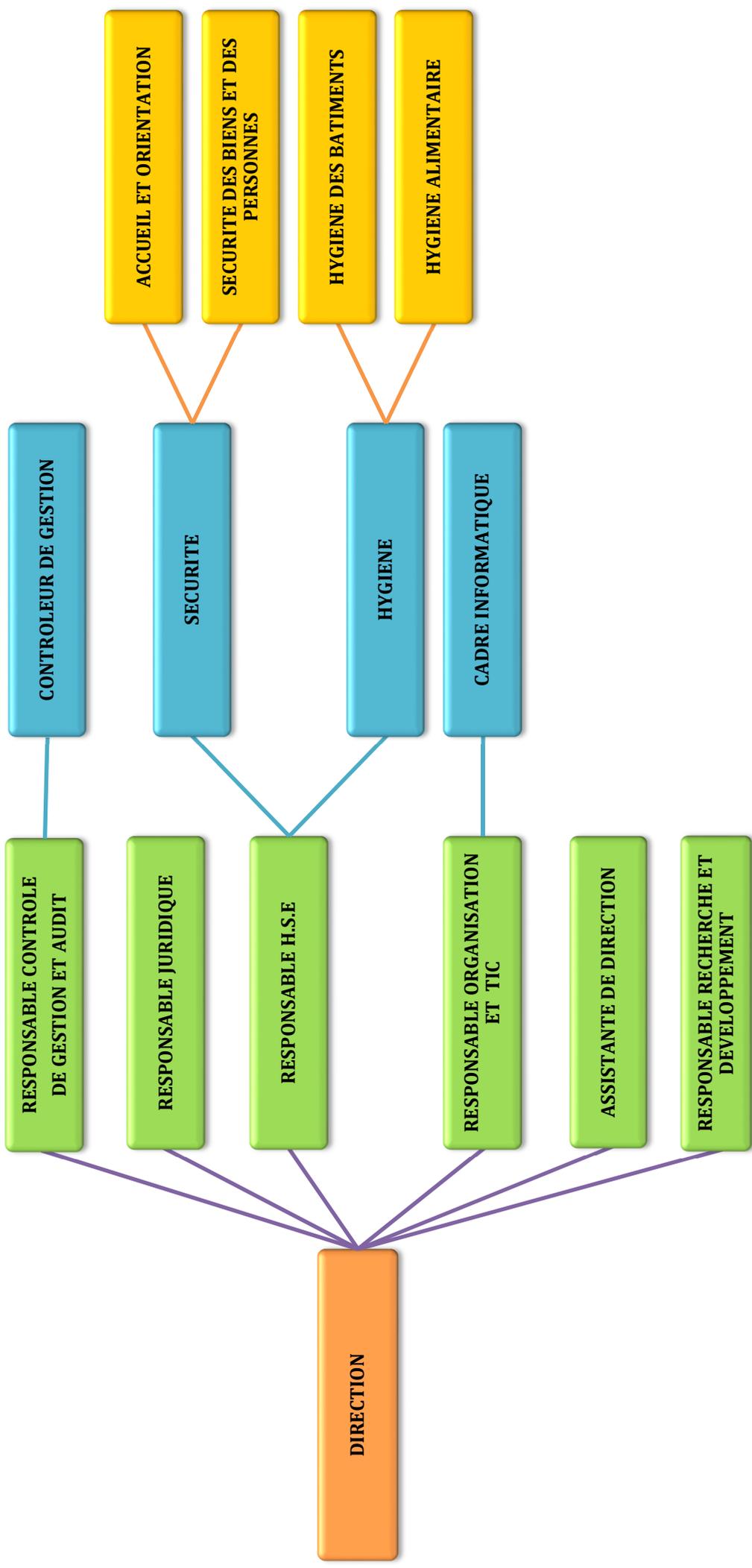
18- Les TIC ont-elles améliorés la qualité des services ?

- Oui Non.

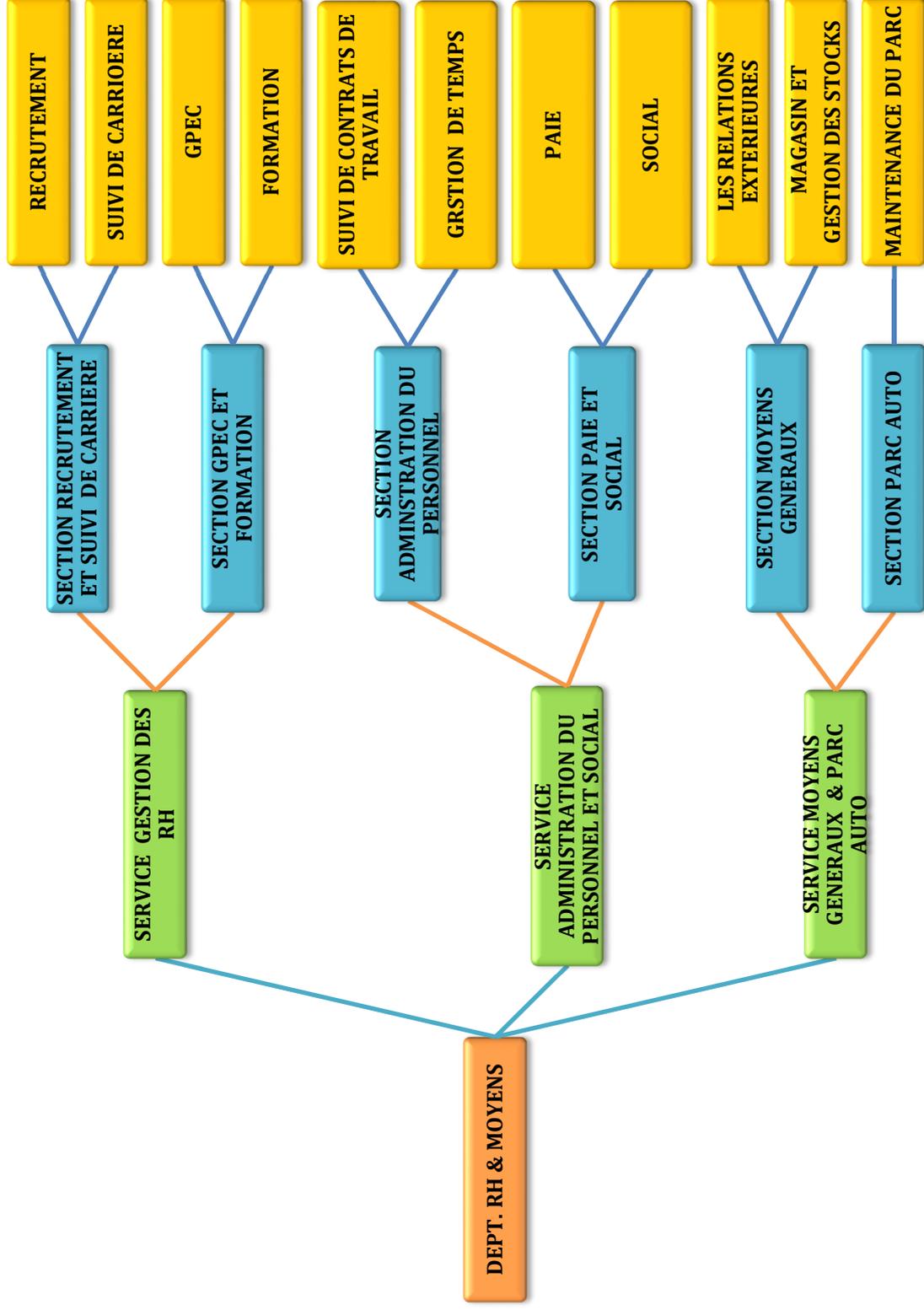
ORGANIGRAMME GENERAL DE LA SARL RAMDY



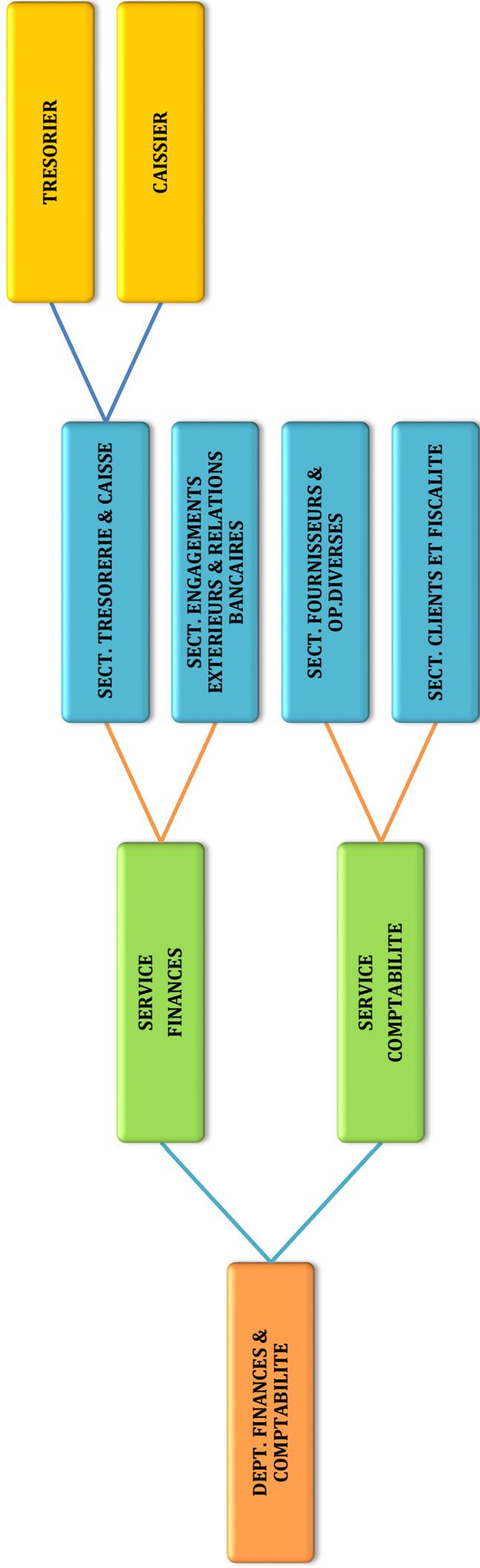
ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION DE LA SARL RAMDY



ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT RH & MOYENS



ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT FINANCES & COMPTABILITÉ



ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT COMMERCIAL & MARKETING

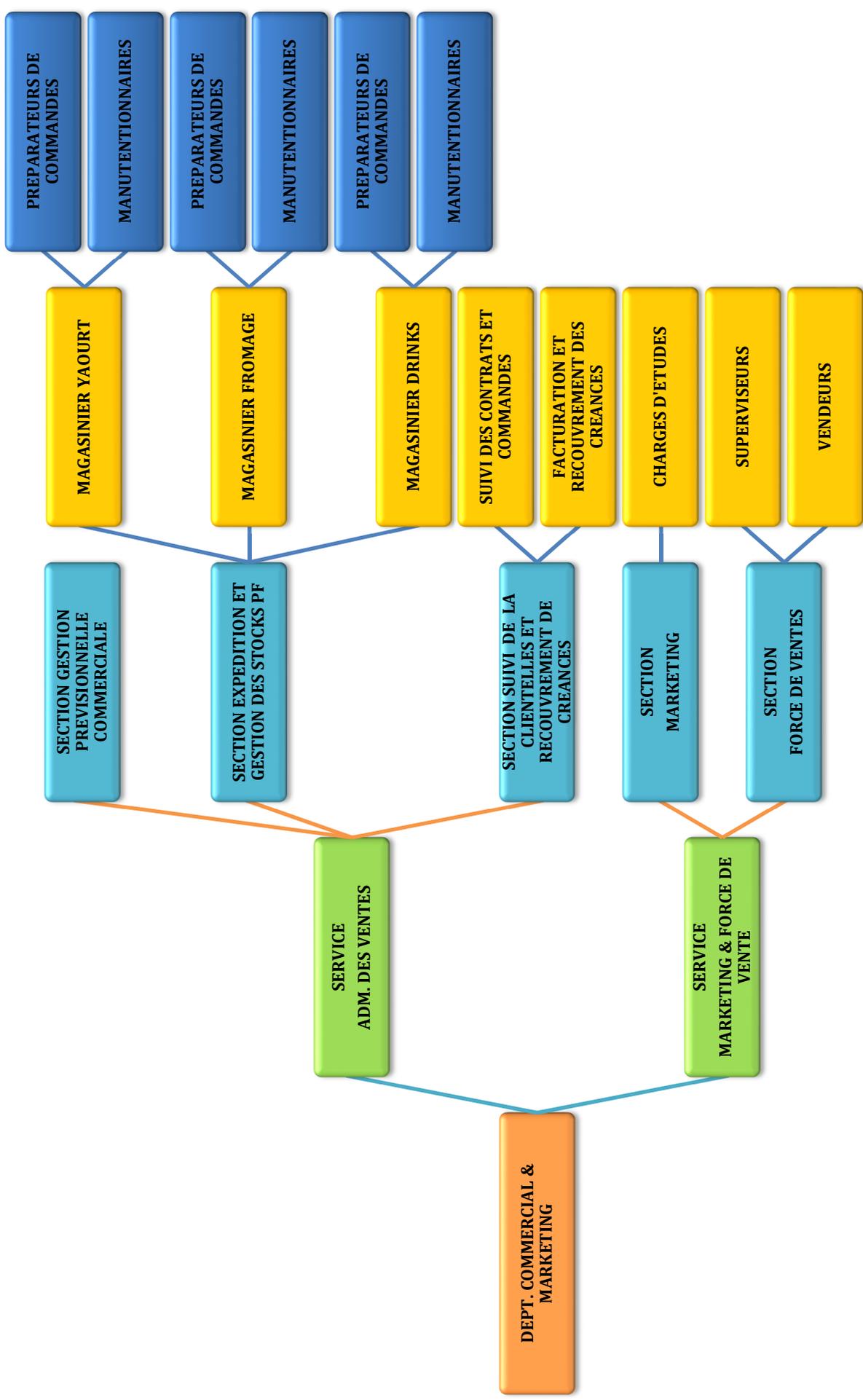


Table des matières

Introduction Générale

Chapitre N°1 : Généralités sur les technologies d'information et de communication

Introduction	3
Section N°1 : Définition et Historique des TIC	3

1. Définition des TIC

1.1. Technologie

1.2. Information

1.3. Communication

1.3.1. La communication interne

1.3.2. La communication externe

1.3.3. Le processus de communication

1.4. Les technologies d'information et de communication

2. Historique et évolution des TIC

Section N°2 : Caractéristiques et Applications des TIC

1. Les caractéristiques des TIC

1.1. La compression du temps

1.2. La compression de l'espace géographique

1.3. Réduction des espaces de stockage de l'information

1.4. Flexibilité d'usage

2. Les différentes applications des TIC

2.1. L'internet

2.2. L'intranet

Résumé

Les technologies de l'information et de la communication, ou TIC, connaissent un essor fulgurant et croissant dans le domaine, elles représentent toute l'informatique qui contribue à une véritable révolution socioculturelle, mais principalement dans le domaine économique. De plus, ces technologies ne sont plus vraiment nouvelles.

D'où vient le nom TIC, ordinateurs portables, téléviseurs, Téléphones portables, Internet constituent toutes les technologies d'informations et de communications.

L'objectif de notre travail est de souligner le rôle des TIC dans l'entreprise, pour concrétiser notre recherche, nous avons mené des investigations sur place au sein de la société SARL RAMDY de la wilaya de Bejaïa. Les résultats de notre recherche, nous permettent d'affirmer que les TIC sont des outils qui jouent un rôle important et peuvent exercer des effets et impact positifs au sein d'une entreprise.

Mots clés : TIC, Technologies d'informations et de communications, SARL RAMDY.