

Université Abderrahmane Mira-Bejaia
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département des Sciences Sociales

En vue de l'obtention du diplôme de master en sociologie du Travail
et ressources humaines.

Option : Sociologie du Travail et Ressources Humaines.

Thème :

« L'impact des TIC sur l'Entreprise »

Préparé par :

-MEFTAH Hanafi

-LEKBAL Faiçal

Encadré par :

Mr.MAKHLOUFI Abdelouhab

Année 2013 /2014

REMERCIEMENTS

Avant tout je tiens à remercier le bon dieu de m'avoir accordé la santé, le courage et la volonté pour aboutir à ce modeste travail.

J'adresse aussi mes remerciement à :

Mon encadreur : M .Makhloufi .A pour ces conseil et ses orientations qui me sont précieuse.

A La famille LEKBAL et MEFTAH, qui mon aider par tout les moyens, qui mon soutenu sur tout les niveaux, et qui mon donner la volonté pour suivre mes étude.

Et a FATIHA ET SARAYOUS qui ma soutenu toujours.

A M. MAOUCHE.F qui m'a aidé à réaliser mon enquête à l'entreprise SONATRACH.

Et a tout les responsables du service RH de l'entreprise de SONATRACH.

La liste des abréviations :

TIC	Technologie de l'Information et de Communication
PIB	<i>Produit intérieur brut</i>
CNI	Conseil National de l'Investissement
MENA	<i>Middle East and North Africa</i>
ENSI	Entreprise Nationale des Systèmes Informatique
Arpt	<i>Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications</i>
ADSL	<i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i>
RFID	Radio-fréquence identification
CAO	<i>Conception Assistée par Ordinateur</i>
SI	Système Informatique
GRH	Gestion des Ressources Humaines
RH	Ressources Humaines
FD	Fraction Diplômées
FND	Fraction Non Diplômées
TEP	Tonne d'Equivalent Pétrole
DRGB	Direction Régionale BEJAIA
CV	<i>Curriculum Vitæ</i>
TRC	Tous Risques Chantiers
CSP	Catégorie Socio -Professionnel
RHU	Ressources Humaines

La liste des schémas

N° schémas	Titre	page
Schéma 1	Impact des TIC sur l'organisation de l'activité et les compétences de l'utilisateur au niveau professionnel et domestique.	48
schéma 2	Organigramme de SONATRACH	66
Schéma 3	Organigramme de la direction Régionale TRC/source : DRGB/SONATRACH.	72
schéma 4	Structure du Département des Ressources Humaines et Communication.	73

La liste des tableaux:

N^o Tableau	Titre	Page
1	Effectif de la DRGB	68
2	Ouvrages de la DRGB/SONATRACH	69
3	Effectif du Département par Catégories Socioprofessionnelle (CSP)	73
4	la répartition de la population étudiée selon le sexe.	76
5	la répartition de la population étudiée selon l'âge.	76
6	présentation de l'échantillon selon le poste occupé	77
7	présentation de l'échantillon selon l'ancienneté	77
8	les TIC sont un moyen de développement dans l'entreprise de SONTRACH.	78
9	les TIC ; sont un outil indispensable dans l'entreprise SONATRACH.	80
10	les TIC permettent l'accès rapide à des nouvelles informations dans l'entreprise SONATRACH	82
11	la maîtrise technique des machines et des logiciels permis d'être efficaces dans le contexte professionnel.	84
12	le processus de communication entre les différentes structures au sein de l'entreprise de SONATRACH avec l'utilisation des TIC	87
13	l'amélioration par rapport à la circulation d'information avec l'appropriation des TIC.	89

14	l'accès à l'information dépend du niveau hiérarchique et de responsabilité	91
15	. l'accès à l'information par rapport à l'âge, génération, ancienneté.	93
16	l'utilisation des TIC en relation avec la CSP.	94
17	l'effet des revenus joue un rôle dans l'utilisation des TIC	96
18	le niveau scolaire joue un rôle dans l'usage domestique des TIC	97

La liste des abréviations

La liste des schémas

Liste des tableaux

Sommaire

Introduction.

La première partie théorique : Cadre méthodologique

<i>1. Les raisons de choix de thème</i>	2
<i>2. L'objectif de la recherche</i>	2
<i>3. La Problématique</i>	3
<i>4. Les hypothèses formulées</i>	6
<i>5. Analyse conceptuelle des hypothèses</i>	6
<i>6 .La population d'étude</i>	8
<i>7. La méthode et la technique utilisée</i>	8
<i>8. Les obstacles rencontrés</i>	10

Chapitre 01 : Présentation globale des TIC

***Section 01 : nature, outils et caractéristiques des TIC*..... .13**

<i>1 .les TIC : de quoi parle-t-on ?</i>	13
<i>2. les outils des TIC</i>	15
<i>3 .les caractéristiques des TIC</i>	20

***Section 02 : enjeux et effets des TIC dans l'entreprise*..... .22**

<i>1. la proposition TIC et la performance de l'entreprise.....</i>	<i>22</i>
<i>2 .les enjeux des TIC pour l'entreprise.....</i>	<i>22</i>
<i>3. les effets des TIC.....</i>	<i>26</i>

Chapitre 02 : l'usage des TIC dans l'entreprise.

Section01 : les types de communication dans l'entreprise.....

<i>1 .les types de communication.....</i>	<i>29</i>
<i>2 .les circuits de communication interne.....</i>	<i>31</i>
<i>3 .les TIC et les systèmes de communication.....</i>	<i>32</i>
<i>4 .la communication de crise.....</i>	<i>33</i>

Section 02 : les TIC et le système organisationnel de l'entreprise.....

<i>1. recours au TIC au sein des entreprises.....</i>	<i>35</i>
<i>2 .les TIC permettent de stimuler la réactivité de l'organisation.....</i>	<i>37</i>
<i>3 .les TIC et l'organisation du travail.....</i>	<i>39</i>
<i>4. TIC et chaine de la valeur.....</i>	<i>42</i>

Chapitre 03 :l'impact des TIC sur l'entreprise

Section01 :l'impact des TIC sur les compétences au sein de l'entreprise.....

<i>1. La notion de biais technologique.....</i>	<i>44</i>
<i>2. les mécanismes de biais technologique.....</i>	<i>45</i>
<i>3. Impact des TIC sur les compétences de l'utilisateur.....</i>	<i>45</i>

Section 02 : l'inégalité d'utilisation des TIC au sein de l'entreprise.....	55
1. L'accès aux TIC est notamment très sélectif en fonction	55
a. Niveau de responsabilité hiérarchique.....	55
b. la qualification ou de niveau scolaire.....	55
c. inégalités numériques et rapports sociaux de classe, de sexe et d'âge par rapport aux TIC.....	56
2. Des clivages dans l'usage domestique des TIC.....	57

La deuxième partie pratique :

Chapitre04 : Présentation globale de l'entreprise « SONATRACH »

Section 01 : Historique de SONATRACH.....	63
1. Objectifs et évolution.....	63
2. Organisation de la société.....	65
Section 02 : Présentation de la direction régionale de Bejaia.....	67
1. Historique.....	67
2. Effectif.....	68
3. Situation géographique.....	68
4. Activités.....	69
5. Organisation de la direction.....	70
Section 03 : présentation du Département des Ressources Humaines et Communication	73
1. Effectif du Département par Catégories Socioprofessionnelle (CSP).....	73
2. Structure du Département des Ressources Humaines et Communication .	73
3. Objectifs du Département des Ressources Humaines et Communication...	73
4. Taches du Département des Ressources Humaines.....	74

Chapitre 05 : analyse et interprétation des résultats de l'enquête.

1. analyse et interprétation des résultats de l'enquête de deux hypothèses.....76

2 .la discussions des résultats de deux hypothèses.....99

Conclusion 101

La liste bibliographique

Annexes

Introduction

Au cours des dernières années, les Technologies de l'Information et de la communication (TIC) sont devenues un nouveau vecteur de changement plus en plus important de la croissance économique de l'entreprise, elles ont transformé la planète en un petit village. Ces TIC ont changé le comportement du personnel (structure transversale). L'association de l'informatique et des communications a permis de circuler l'information dans le monde, celui qui la détient à le pouvoir, l'information est la matière première du futur. Elles ont un fort impact sur le quotidien des individus et notamment sur leurs usages et habitudes donc exigent des compétences élevées et la maîtrise¹.

Dans le cadre des évolutions technologiques et de la diversification des relations et de l'organisation du travail, les salariés algériens sont confrontés à une plus grande mobilité interne et externe à l'entreprise, géographique et professionnelle ainsi qu'au besoin d'entretenir et d'améliorer leurs niveaux de compétences et de qualifications. Pour gagner la bataille il faut que le personnel de l'amont jusqu'à l'aval participe pour le développement de l'entreprise. Au cours de ce siècle on assiste au passage de l'économie matérielle à une économie immatérielle, qui consiste à chercher une productivité de plus en plus croissante.

Le développement de la nouvelle économie dépend des connaissances et de la créativité de l'être humain que des ressources naturelles. Cette nouvelle tendance de l'économie mondiale se trouve en pleine mouvance c'est-à-dire une mutation d'une économie de production à une économie d'information et de savoir. L'économie du marché est une économie de réseaux de services ou l'information est la source moyenne de création de la valeur ajoutée. Ainsi le partage de l'information et le partenariat s'impose au sein de l'organisation. Face à ces exigences telle que (mondialisation: ouverture du marché, alliance

¹ Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida - Magister 2006.

partenariat..), l'entreprise algérienne doit s'adapter et adapter son organisation avec les outils appropriés. En cela les Technologies de l'Information et de la Communication; abréviation souvent utilisée (TIC) offrent une meilleure opportunité pour l'entreprise algérienne. L'économie du III millénaire ne peut être en dehors du contexte de la globalisation des économies et la mondialisation des échanges et l'accélération de ces TIC parce que la compétitivité des entreprises se fait grâce à l'innovation et les techniques².

A propos de tout ce qu'on a relaté sur les TIC au cours de notre recherche bibliographique, on est serré d'analyser leur impact sur les compétences dans l'entreprise, dans cet objectif, on est procédé à une méthodologie qui définit les TIC et laquelle indique les grandes lignes de son impact sur l'entreprise, cela nous incite à répondre sur tous les segments des concepts par une analyse détaillée.

Pour cela on a divisé notre travail en Trois (03) parties, et cinq (05) chapitres :
La première partie c'est la partie méthodologique, qu'est en attribution des étapes qu'on a suivies dans notre recherche et comment on a procédé à la choix de notre population d'étude, la méthode et le lieu de recherche.

La deuxième partie c'est la partie théorique laquelle on a divisé en trois (03) chapitres.

-Chapitre 01 : Nous représente en générale notre thème qu'il est l'usage des TIC dans l'entreprise et leurs effets, outils et caractéristiques et leurs enjeux, présenté en deux sections.

-Chapitre 02 : Ce chapitre représente l'usage des TIC dans l'entreprise et leurs influences sur la politique de communication et le changement organisationnel et aussi on est divisé en deux sections.

-Chapitre 03 : Dans ce chapitre on va parler sur l'impact des TIC sur les compétences et comment les employer s'approprient-ils les TIC, ce dernier est divisé en deux sections.

² Op .cit p80 .

.La troisième partie c'est la partie pratique qu'on a divisé en deux (02) chapitres qui sont :

- Chapitre 04 : on a consacré ce chapitre pour représenter l'entreprise, dans laquelle on a effectué notre recherche de terrain. L'entreprise « Direction Régionale de SONATRACH de Bejaia (Société Nationale pour le Transport et la Commercialisation des Hydrocarbures) », l'histoire de cette géante entreprise, leur organigramme et la situation géographique et les différents critères.
- Chapitre 05 : ce chapitre est une bordure pour l'analyse des résultats qu'on a obtenue par la recherche exécutée au sein de l'entreprise SONATRACH avec ses employés.

Nous terminons notre travail par une conclusion générale, dont on va tenter de répondre à la question de départ qui concerne l'impact des TIC sur l'entreprise, et de confirmer ainsi nos hypothèses.

1-les raisons de choix du thème :

Nous avons choisi de traiter ce sujet car c'est pour nous un sujet très intéressant car il est en évolution , ainsi Il ya plusieurs facteurs qui nous a motiver à choisir et a faire une recherche sur le thème « l'impact des TIC sur l'entreprise » parmi eux :

- Acquérir et élargir nos connaissances dans le domaine des ressources humaines.
- connaître aussi l'impact des technologies de l'information et de la communication sur les compétences et les métiers au sein de l'entreprise.

2-l'objectifs de la recherche :

Toutes les recherches scientifiques conduisent à des objectifs destinés et fixés donc les buts de notre recherche se résume comme suivant :

- Connaitre la place et le rôle des TIC au sein dans l'entreprise.
- Découvrir les différentes sources utilisée par l'entreprise pour atteindre une performance maximale.
- permettre aux futurs chercheurs de consulter notre travail dans le but d'enrichir leurs études.
- stage de fin d'étude pour me faciliter l'intégration dans le domaine de travail.
- approfondir mes connaissances acquises mon cursus.

3-LA PROBLIMATIQUE

Bien que les technologies de l'information et de la communication (TIC) d'aujourd'hui se situent dans la continuité de générations technologiques antérieures, l'évolution de leurs performances facilite des transformations qui dépassent largement le cadre sectoriel des industries de l'information et de la communication et affectent l'ensemble de l'économie. Liées à l'introduction et à la diffusion des TIC, ces transformations modifient de façon si profonde le fonctionnement de l'économie que certains y voient la naissance d'un nouveau paradigme économique que l'on appelle, tout comme le secteur qui le porte, "nouvelle économie". Peut-être y a-t-il là quelque exagération, mais les transformations en cours seront durables et amèneront la plupart des professions à évoluer. Les TIC sont nés au cours des vingt-cinq dernières années de la fusion des télécommunications, de l'électronique, de des technologies de numérisation de l'information, en particulier de l'information audiovisuelle. Le mariage de l'informatique et du matériel audiovisuel a donné naissance aux disques et lecteurs compacts. Le rapprochement de l'informatique et des télécommunications a permis la mise en place des réseaux électroniques interactifs comme l'Internet.

Comme le rappelle **Patrice Flichy**, ce réseau des réseaux, né de la recherche publique militaire américaine, s'est développé pendant près de vingt ans dans les milieux universitaires en dehors de l'économie de marché autour d'une culture de la gratuité et de la coopération³.

³ Michel Matthieu SUNGU MUANDA NTELA, Les nouvelles organisations et transformations du travail: Les métiers face aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, Université Protestante au Congo - Licence 2007.

Aujourd'hui, des produits multimédias "en ligne" combinent du matériel audiovisuel, de l'informatique et des télécommunications. Les TIC se diffusent largement, en particulier vers les médias, la publicité et la distribution.

La définition des TIC peut influencer sensiblement les conclusions des études économiques et la croissance des TIC à la cour des années récentes. Apparaît leur inclusion essentielle.

De même, l'inclusion de l'audiovisuel et du commerce de gros n'est pas neutre lorsque l'on compare l'évolution du poids des TIC aux États-Unis et en France : en 1998, ces deux secteurs représentaient 1,6 % du PIB américain contre seulement 0,6 % du PIB français. Selon **Ali Kahlane** qui est un **expert algérien en TIC, et président de la société de services et solutions internet Satlinker** trouve que, le développement des TIC en Algérie s'est adonné à ce délicat exercice. Ce dernier, est revenu sur l'histoire des TIC en Algérie, où le pays est passé du statut de pionnier en Afrique et au Moyen-Orient en matière d'usage de ces technologies, à celui de bon dernier en dépit du potentiel et des moyens financiers disponibles. ⁴Selon l'expert, l'histoire des TIC a commencé en Algérie au lendemain de l'indépendance, avec la création du Commissariat national à l'informatique (CNI), un des premiers organismes dédié aux technologies dans le continent et la région MENA et qui s'est lancé dans un audacieux projet pour la fabrication de 1.000 ordinateurs.

La décennie 1980 a vu la naissance des premières sociétés publiques et privées spécialisées en services informatiques, à l'image de la prestigieuse Ecole nationale des services informatiques (ENSI). Certaines activent encore sur le marché tandis que d'autres ont tout simplement disparu. La décennie 1990 a vu la restructuration de l'ENSI en société autonome de prestations de services et d'ingénierie en informatique, chargée d'accompagner l'informatisation des institutions publiques. Cette période a toutefois coïncidé avec les premiers départs

⁴ **Ali Kahlane**, LE DEVELOPPEMENT DES TIC ET LA TRANSITION NUMERIQUE EN ALGERIE, HOTEL HILTON – SALLE ROSA – ALGER, 2013.

des cadres algériens en informatique à l'étranger, fuyant la violence pour des cieux plus cléments. Pas de réveil technologique L'avènement des années 2000 devait sonner le « réveil » technologique algérien, avec comme première mesure la création de l'Autorité de régulation de la Poste et des Télécommunications (Arpt). Cette période a vu l'ouverture du secteur des télécoms aux investisseurs étrangers, en particulier la téléphonie mobile, dont le taux de pénétration atteint aujourd'hui 98%.

À l'origine, le réseau était censé permettre aux chercheurs de l'Arpa de faire des sérieux calculs à distance, sur des logiciels qu'ils ne possédaient pas, mais que leurs collègues, à l'autre bout du pays, pouvaient avoir sur leurs ordinateurs .

L'émergence des TIC offre une base de donner alimenter par tous et qui développe un sentiment d'appartenance a l'entreprise et une solidarité entre les hommes par le bon fonctionnement des TIC au sein de l'entreprise qui facilite le fonctionnement des groupes de travail et son rôle de satisfaire les besoins et agit sur le capital humain parce que notre sous-développement réside dans le sens de l'utilisation des ressources humaines.

A cet égard, les TIC et les transformations organisationnelles liées à leur diffusion conduisent à des transformations de métiers qui touchent l'ensemble des collectifs de travail, y compris les salariés qui ne les utilisent pas directement.

Ainsi, la maîtrise des TIC dépend de fait du capital culturel personnel de chacun et de la place qu'il occupe dans l'entreprise, mais plus on utilise les TIC plus on les maîtrise (apport de l'expérience) d'où un accroissement des clivages dans les modes d'usage des outils.

Nous souhaitons à travers notre modeste recherche répondre à la question suivante :

-Quel est l'impact des TIC sur l'entreprise ?

A partir de cette problématique découle d'autres questions secondaires qui pourront nous servir dans notre travail de recherche. Nous citons :

-Quelle est l'influence des TIC sur les compétences au sein de l'entreprise

-Comment les employés s'approprient-ils les TIC ?

4- Les hypothèses formulées :

Élaborer les variables d'une hypothèse c'est transformer des faits plus au moins abstraits en des faits plus au moins concrets à observer aux dimensions qu'on peut mesurer et apporter les indicateurs précis⁵.

Afin de bien cerner notre problématique nous avons choisi d'orienter notre travail en formulant les hypothèses suivantes :

-l'existence d'un biais technologique spécifique aux TIC influe sur les compétences au sein de l'entreprise.

-La diffusion très rapide de l'information au sein des entreprises Algériennes ne s'est pas traduite par une égalisation des chances d'accès entre les différentes catégories de salariés.

5-définitions des hypothèses :

Les concepts que nous allons définir sont : l'impact, TIC, compétences, entreprise, inégalité.

L'analyse conceptuelle est un processus graduel de concrétisation de ce qu'on veut observer dans la réalité.

Pour l'élaboration de notre thème de recherche, nous devons d'abord donner des définitions pour chacun des concepts qui ont été faites par des différents auteurs des sciences humaines, et des sciences économiques sur lesquelles nous avons appuyé à fin de prendre la définition la plus adéquate à notre travail de recherche, on commençant par :

-L'impact : le terme impact désigne les effets, les conséquences d'une action, d'une décision, d'un message, d'une réforme institutionnelle, sur les individus

⁵ - OMAR AKTOUF, « méthodes des sciences sociales et approches qualitatives des organisations » édition, presse de l'université de Québec, boul. Laurier Sain Foy, Québec. 1992. p11

et sur le milieu social. utilisé avec précaution en sociologie du fait de la complexité des retentissements, directs et indirects, immédiats et lointains, d'une action, il est retenu dans les études socioéconomiques et économique-politiques pour étudier les conséquence de modifications économiques, technologique, organisationnelles.⁶

Technologies de l'information de la communication :

C'est l'ensemble des technologies utilisées dans le fonctionnement, et la transformation et le stockage sous forme électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs et les communications et le réseau que relie les appareils.

Selon CHARPENTIER « les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information plus spécifiquement des données numérisées .la naissance des TIC est due notamment à la convergence de trois activités, la télécommunication (équipement), l'information(les services et les logiciel), l'audiovisuel (la production et les services audiovisuels) »⁷

-Entreprise : Elle est définie par sa fonction économique. C'est une organisation qui transforme des ressources on les combinant pour obtenir des produits sous forme de bien et services marchands⁸.

-Compétence : D'après A. Akoun et A. Pierre les compétences sont les aptitudes, connaissances général et professionnel, théorique de nature plu Adaptation et efficacité d'une certaine forme d'organisation du système de production et de système de travail par apport aux normes et aux objectifs⁹.

Dans le Traité des sciences et des techniques de la Formation, coordonné par Philippe Carré et Pierre Caspar, Sandra Bélier propose cette définition de la

⁶ AKOUN .A et ANSART.P et autres, Dictionnaire de Sociologie, GONZAGUE RAYNAUD (le ROBERT-SEUIL), Octobre 1999, P272.

⁷ P.CHARPENTIER, « économie et gestion de l'entreprise »NATHAN, juin 2000.P133.

⁸ -M.DARBELET, et autres « l'essentiel sur le management » 5^{ème} édition, Berti édition, Alger, 2007.p.24.

⁹ -A.AKOUN, A.PIERRE « dictionnaire de sociologie » édition le REBERT, Seuil, France.1999.SP.

Compétence : "La compétence permet d'agir et/ou de résoudre des problèmes professionnels de manière satisfaisante dans un contexte particulier, en mobilisant diverses capacités

De manière intégrée".¹⁰

-Inégalité: distribution non uniforme d'un bien matériel ou symbolique socialement valorisé parmi les membres d'une société .les inégalités sociales : origines individuelles et sociales.les inégalités sociales existant entre les individus peuvent affecte n'importe quelle espèce de possessions (richesse, instruction, information).¹¹

-Salarie : Le salarié est celui qui effectue une prestation de travail sur demande de son employeur en contrepartie d'une rémunération.

-communication : est l'action de communiquer, de **transmettre des informations** ou des connaissances à quelqu'un ou, s'il y a échange, de les mettre en commun (ex : le dialogue).

6-la population d'étude :

Notre population mère contient 813 Salariés, ils sont répartis comme suit : agents d'exécution, agents de maîtrise, cadres intermédiaire, et cadres supérieur.

Notre enquête porte sur un nombre 10 salariés travaillant dans l'entreprise SONATRACH de Bejaia. Le choix de notre population d'études s'est fait de manière non probabiliste, se sont des agents de maîtrise, cadre intermédiaire, et des cadre supérieurs.

¹⁰ CARRE (P) et CASPAR (P), Traité des sciences et techniques de la formation Paris, Dunod, 1999

¹¹ AKOUN .A et ANSART.P et autres , op .cit.P281

7- La méthode et la technique utilisée :

Dans toute recherche scientifique, il est nécessaire d'employer une méthode qui permet de guider le chercheur dans sa quête de la réalisation de ces objectifs.

Dans son sens plus large la méthode est : « un ensemble de règles ou de procédés pour atteindre dans les meilleures conditions un objet¹² ».

On a procédé la méthode qualitative pour collecte des informations et des données sur le thème qu'on a choisie, le choix de la méthode n'est pas fait en hasard, mais la nature de thème choisie, aussi la qualité des objectifs à atteindre, et les résultats qui nous orientent à cette méthode.

Définitions de la méthode qualitative : Elle est utilisé pour l'étude des phénomènes complexe ou les sujets libres, la conception de la réalité, la vision de monde, le système de valeur et de croyances .le choix de cette méthode n'est pas fait ou hasard mais la nature de sujet et notre objectif pour savoir plus sur la qualité des fonctionnalités TIC et approfondir nos connaissances et nos informations au sein de l'entreprise dont nous avons choisi la technique d'entretien que nous avons mène sur un groupe restreins constitue 10 salarises ,l'entretien est duré entre 20 à 30mn pour chaque interviewé . Nous avons aussi utilisé une observation directe pour concrétiser et soutenir notre recherche documentaire.

La technique utilisée :

La technique de recherche constitue un moyen de considération de la méthode choisie, ainsi elle permet de recueillir des informations sur le terrain et de reprendre au problème posé.

Le choix d'une technique d'investigation ne se fait pas d'une manière aléatoire, mais en considération aux objectifs poursuivis et surtout le type de dominer à recueillir, nous avons choisi l'investigation par l'entretien semi

¹²- GRAWITIZ Madeleine « Lexique des sciences sociales », 7^{eme} édition, Dalloz, 1999.

directif « c'est une technique qui instaure en principe un véritable échange au cours duquel l'interlocuteur exprime ses perceptions et ses expériences tandis que la chercheuse facilite cette expression¹³ » et l'observation participante.

Cette technique a comme avantage la flexibilité qui veut dire la possibilité de reformuler les questions pour la compréhension de l'enquête des réponses mensongères, il y a aussi la crainte des enquêtes de réponse sur certaines questions.

Cela dans le but de savoir, si les TIC influent sur les métiers et les compétences au sein de l'entreprise, et aussi savoir si il y a une égalisation des chances d'accès au TIC entre les différents salariés.

La pré-enquête :

Selon GRAVEL « le but de la pré-enquête est tout d'abord de vérifier sur le terrain si l'instrument élaboré est d'une part, suffisant, d'autre part, correct pour recueillir les données dont on a besoin. On verra donc si les questions sont comprises dans le sens ou elles ont été élaborées¹⁴ » Notre pré-enquête s'articulait sur plusieurs questions adressées aux enquêtés, la chose qui nous a aidés à l'élaboration finale de guide d'entretien en rapport direct avec nos hypothèses.

8- les obstacles rencontrés :

Toute recherche scientifique rencontre des obstacles, les nôtres sont les suivants :

- le manque de données statistiques relatives au développement des TIC (chiffres comparatifs) dans l'entreprise de SONATRACH.
- l'échappement des cadres de leurs fautes l'entretien, en raison de l'occupation ou l'indisponibilité de temps, et c'est très difficile de trouver la personne qui accepte de répondre aux questions.

¹³ - ANGERS Maurice « Initiation Pratique à la Méthodologie des Sciences Sociales », édition Casbah, Alger, 1997, p 66.

¹⁴ - GRAVEL Robert « Guide méthodologique de la recherche », PUQ, Québec, 1978, p20.

-l'indisponibilité des ouvrages et des livres qui parlent sur les TIC, soit a l'université ou a l'extérieur.

Introduction.

La première partie :

partie théorique

Partie méthodologique

Chapitre 01 :Présentation globale des TIC.

***Chapitre 02 : l'usage des
TIC dans l'entreprise.***

***Chapitre 03 : l'impact des
TIC sur l'entreprise.***

La deuxième partie :

pratique

Chapitre04 :Présentation

globale de l'entreprise

« SONATRACH ».

***Chapitre 05 : Analyse et
interprétation des résultats de
l'enquête.***

Conclusion

La liste

bibliographique

Annexes

Section 01 : nature outils et caractéristiques des tics

1. Les TIC : de quoi parle –ton ?

TIC : sous ce single se cachent les technologies de l'information et de la communication, que nous sommes de plus en plus nombreux à utiliser chaque jour, au travail ou à la maison Courriels, réseaux sociaux, recherche d'information sur internet commence en ligne, conférence vidéo ou audio¹⁵¹ ces nouvelles pratiques ont considérablement amélioré les échanges, elles facilitent le partage de l'information et sont très rapides, elles contribuent potentiellement à éviter le déplacement et permettant de favoriser le télétravail ces dernières années, elles se sont imposées aussi bien dans notre vie professionnelle que dans nos maisons.

L'analyse de leur cycle de vie montre cependant qu'elles génèrent des impacts spécifiques¹⁶ (consommation de matière première et d'énergie, gestion de cet souvent dangereux) la consommation électrique due aux tics augmente de 10% par an environ depuis 10 ans et les connexions ADSL, souvent allumées 24 heures sur 24¹⁷ se généralisent. De plus en les bénéficiaires environnementaux qu'elles faisaient espérer doivent être nuancés : la consommation de papier et les déplacements ne semblent pas diminuer autant qu'on aurait pu l'espérer¹⁸ personnes ne s'accordent véritablement sur la définition des technologies de l'information et de la communication (tic) dans une définition au sens large certains désignent les tics comme tout ce qui se rapporte au matériel informatique et bureautique. Ils comprennent ainsi les technologies réalisées depuis la naissance de la société de l'information, certains

¹⁵ H.BUREAU, nouveaux usages, les TIC, quels impacts, agence de l'environnement et de maîtrise de l'énergie (ADAME) guide pour les bons usages, nouvelles technologies, France, juillet 2010, p03 et 04

²Ibid.

³Ibid, p04

outils considérés comme traditionnelles (manuels, fax) ont été exclus du champ des tics.

Les TIC regroupent les outils utilisées pour la collecte, le stockage, le traitement, et la diffusion des informations citons, comme exemple, les sites l'agences TIC bourgogne a établi une classification de la filière TIC qui se décompose en 7 segments¹⁹.

1.2 Information : il regroupe notamment les prestataires de services informatique ainsi que les activités liées aux logiciels, à la sécurité informatique, à l'infogérance.

1.3 Communication : ce segment s'intéresse aussi bien aux opérateurs de services, fournisseurs d'accès qu'au prestataire de l'exploitation de serveurs.

1.4 E-marketing : Conception de Système de Vente EN Ligne : il prend en compte les activités de commerce et des centres d'appels.

1.5 MultiMedia : sont regroupées dans ce secteur les activités de création de contenus, d'édition mais aussi les secteurs de l'communication, de l'image et du son.

1.6 Matériels pour les tics : on retrouve dans ce segment essentiellement des activités de fabrication de matérielles informatiques, de périphériques de support de stockages d'équipement électronique et de communication (RFID).

1.7 Ingénierie des savoirs et de la connaissance : ce segment concerne le e-Learning et la gestion électronique du document.

1.8 Imagerie, technologie de visualisation et de contrôle : dans ce dernier segment, sont concernées les activités d'imagerie médicales, de télésurveillance ou encore de modélisation (CAO.....).

¹⁹ CERC I Bourgogne, la filière des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) en Bourgogne, Enquête TIC, France, octobre 2008, p05.

Dans l'entreprise comme dans le grand public, une large gamme d'outils et des moyens parfois très différents sont regroupés sous l'appellation généralement considérée que les TIC²⁰ constituent la partie matérielle et logiciel traiter, de stocker des informations (SI) de l'entreprise, dont la fonction est d'acquérir, du personnel, des données et des procédures

2 .Les outils des tics :

2.2L'intranet :

L'intranet : l'internet vient de la juxtaposition de deux termes : inter qui rappelle l'aspect fédérateur de cet ensemble de réseaux et net , l'abréviation net Works qui signifie réseau en anglais , l'intranet utilise la technique de l'internet a une échelle plus modeste , en les orientant vers l'intérieur (c'est les sens du mot intra)²¹ c'est un réseau informatique utilisé a l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle utilisant les techniques de communication d'internet .

L'intranet est donc la réponse professionnelle de l'entreprise au mode de l'intranet qui a su prouve que l'ensemble de sa technologie, en plus de son faible cout était fiable et parfaitement adaptable aux besoins de l'entreprise.

L'intranet, comme le téléphone en son temps, a acquis une place essentielle dans le système de communication. Sa rapidité de propagation en est la meilleure preuve. Mais son impact sur l'organisation de l'entreprise est important puisqu'il est admis qu'un projet internet est constitue de 80pour cent d'organisation et de 20% de technologie ²² .

2.2.1 Les fonctionnalités de l'intranet²³ :

L'intranet a été toujours perçu comme la plateforme servant le mieux la GRH et ce parce que. Non seulement il sert l'individu ; mais également le

²⁰ CRCI Bourgogne, op : cit.p05

²¹ Philippe DETERIE .Catherine BROYEZ, la communication interne au service de management, édition liaison, paris 2001, p143-146.

²² Ibid .p143.

²³ AbdelkaderRACHEDI, Op.cit.p22

groupe et de l'entreprise ainsi il crée un rapprochement sur entre l'entreprise et ses acteurs tout en favorisent l'autonomie de ses dernières et leur indépendances (satisfaction individuelle, et capacité de décision a tout niveau) ce qui permet de développer l'innovation et la création au niveau de l'individu comme au niveau du groupe.

Par concevant , cette liberté facilité de communication et d'interaction offre a tout un envi tènement supportant la communication horizontal au niveau du gouape , l'intranet offre la possibilité de travail collaboratif et favorise le groupe are ce qui se traduit généralement par des groupes d'intérêt et des groupes de pratique (pensons a un groupe travaillant sur n projet) il sert a reliait plusieurs employer de l'entreprise par le biais du réseau local dans le but de faciliter leurs communication , leurs collaboration et la gestion de leur travail a travers un simple navigateur .

Finalemet l'intranet peut offrir , sans contraint d'espace et de temps , un support idéal sur quoi mettre en place une plate forme formation pouvant supporter la transcription de cours de l'entreprise (interne) ou permettre le suivi en ligne auprès d'un provider externe (université virtuelle)

(Il offre un moyen d'accès à l'intranet, mettant aussi à la disposition de ses utilisateurs des sources d'information et de communication externes¹)

Il ya différent types de communication l'entreprise est souvent assimiles a une vaste confusion de réseaux de communication ceux-ci sous diverses formes, dans différent directions, traversent la structure dans son ensemble ils possèdent des caractéristique propres voyons- en quelques unes

- La communication interpersonnelle ; l'accent mis dépit de nombreuse année sur l'importance de la communication dans les entreprise et en particulier de la communication entre les personées est le résultat d'une double évolution.
- Communication personnelles / impersonnelles
- Communication descendante : (le long de a ligne hiérarchique)

Comme il existe de nombreux réseaux de communication coexistant dans l'entreprise. Ramener à l'essentiel, on distingue deux réseaux

2.2.2 Le réseau formel :

Il résulte de tout ce qui a été prévu par la direction : voie hiérarchique relation de conseil, journal d'entreprise panneaux d'affichage d'information du président nous trouvons donc des canaux et des supports très diversifiés.

2.2.3 Le réseau informel²⁴ :

Pareillement au premier réseau, se nouent toute une série de relations amicales ou cordiales dues aux circonstances les plus diverses : liens d'affectation bureaux voisins, mêmes moyens de transport mêmes lieux de repas, etc.

Les modalités de mise en œuvre de la communication interne varient selon le style de la direction, plus ou moins ouvert sur l'extérieur, l'écrit ou l'oral pouvant avoir plus ou moins de place selon la culture d'entreprise administrative, technique ou commerciale, ces traditions pèsent au poids considérables dans l'organisation des relations humaines le contenu des messages et le choix des moyens²⁵.

2.3 L'extranet :

Le terme extranet désigne un réseau internet dont l'accès est autorisé à un public extérieur restreint (clients, fournisseurs, partenaires) constituant un réseau fermé.

²⁴ Ibid.

²⁵ J.F DORTIER : la communication Appliquée aux organisations et la formation, p47 sous direction d'Abdelkader RACHEDI.

L'extranet élargit l'accès au réseau internet à un public extérieur à l'entreprise, u public extérieur sont réduites en fonction du type de données et d'utilisation.

L'extranet permet dont de s'appropriier les outils d'intranet tout en développent une infrastructure propre à l'entreprise et en contrôlant les problèmes de sécurité mais l'intranet reste tourner vers l'entreprise et en permet pas de sourire cers ses partenaires extérieures.

L'extranet client : les relations avec les clients ne peuvent se limiter à la simple exploitation du web en tant que vitrine commerciale, beaucoup d'entreprise d'ailleurs comme clients d'autres entreprises qui disposent-elles mêmes d'un réseau de type intranet c'est pourquoi il est possible d'envisager des outils en ligne d'organiser leurs travaux autour des protocoles internet.

Cette collaboration est bien évidemment profond blés aux deux parties puisqu'elle permet une meilleure adéquation des services de l'entreprise aux besoins du client facilement en gagnant plus du temps sans perdre beaucoup d'argent.

2.4 Le Groupeware :

Le Groupeware est une application informatique permet a des personnes physiquement éloignées ou n'ayant pas de présence commune , de travail de façon coopérative sur les mêmes document au-delà des fonction de messagerie ou d'accès partager a de l'information plus au moins statistique , les outils de Groupeware servant a gérer collectivement l'information vivantes et a structurer les règles de partage de l'information selon jean – Claude courbons , le Groupeware est l'ensemble des technologie et des méthodes de travail associer qui par l'intermédiaire de la communication électronique permettant le partage de l'information sur un support

numérique a un groupe engager dans un travail collaboratif et /ou coopératif²⁶

2.5 Formation :

L'appellation formation ouverte et à distance qui servait jusque récemment à marquer la modalité et les visées innovantes d'une action éducative en situation (non prudentielle) est en voie d'être supplantée par la formation²⁷ (ou plus souvent même par e – Learning) signalent le recours plus au moins effectif – au réseau intranet, il n'est désormais plus question, dans les grandes rencontres nationales et internationales qui rassemblent les promoteurs et les décideurs en matière de nouvelles technologies éducatives que virtuel : universités virtuelles, classes virtuelles sont des sésames qui déclarent toujours l'intérêt des financeurs, parfois seulement celui des apprenants...

Les discours sur l'E-Formation, ses avantages pédagogiques et son avenir économique, tout comme les déceptions qui pointent peut-être à l'horizon (nous y reviendrons), ne sont pas sans rappeler les phénomènes qui se sont produits à l'occasion des précédentes avancées techniques en matière d'information et de communication, internet, cette nouvelle technologie qui cumule les potentialités – et les enjeux industriels – de l'audiovisuel de l'informatique et du multimédia, engendre en effet une démocratisation de la formation, et de la société dans son ensemble, les mêmes discours incantatoires et lyriques que le premier dans les années 1960 et la seconde dans les années 1980²⁸.

2.6 Les réseaux sociaux :

²⁶ GROUPWAR, disponible sur : <http://www.Techno-science.net/?onglet^=glosserie&définition=269>, consultée : 26/04/2014 à 19h11.

²⁷ viviane GLIKMAN, La formation e-formation entre globalisation des produits et punition des services, bougies – globalisme et pluralisme, Montréal, avril 2002, p 02

²⁸ Ibid.

Un réseau social est un ensemble d'entités sociales telles que des individus ou des organisations sociales reliées entre elles par des liens créés lors de leur interaction mutuelle, des réseaux sociaux peuvent être créés stratégiquement pour agrandir ou rendre plus efficient son propre réseau social (professionnel, amical, etc...)

Il existe des sites (application) internet aident a se créés un cercle d'amis, trouver des partenaires commerciaux, un emploi ou identifier des personnes ayant des intérêts communs, ces sites sont regrouper sous l'appellation « réseaux sociaux sur internet²⁹ ».

Ce terme désigne un site internet permettant à l'internaute de s'inscrire et d'y créer une carte d'identité virtuelle appelée le plus souvent (profil), le réseaux et dit social en qu'il permet d'échanger avec les autres membres inscrits sur le même réseau : des messages publics ou privés, des liens hypertexte, des vidéos, des photos, des jeux ...

3 Les caractéristiques des TIC :

Si on devait fore le parallèle avec les administrations publiques et se placer dans le contexte d'entreprise de tailles diverses, on constate que la mise en place de projet TIC doit donner lieu a des retournes d'expérience quant a la maitrise des projets TIC. Mais ceci en tenant compte :

- De l'impact sur l'orientation stratégique de l'entreprise
- De l'impact sur la hiérarchie des pouvoirs issue de la possession de l'information c'est à dire que toutes les activités de veille (intelligence, technologique, stratégique) ainsi que celles liées à la circulation de l'information.
- De la complexité humaine qui peut se transformer en conflit humain car généralement o constate que les projets TIC qui marchant, bien mobilisent tout les métiers et l'animation de tels projets, néssicité des

²⁹ Laurent COLLÉE ,*sécurité et vie privé sur les réseaux sociaux*, Mémoire, pour l'obtention du diplôme de master en gestion de la sécurité des systèmes d'information, Université du LEXMBOURG, France,2009,p12.

qualités relationnelles et surtout une parfaite compréhension des ³⁰¹ motivations des différents acteurs de l'entreprise. Souvent ces projets créent une relation entre l'information et les utilisateurs de l'informatique.

- des projets de communication d'entreprise interne ou externe, donneront leur importance dans un projet TIC du fait qu'ils contribuent à une meilleure communication entre des êtres humains d'une part et d'autre part héritent d'un dysfonctionnement occasionnés d'où la mise en place de tels projets change impérativement la relation entre l'individu, l'information et son environnement.
- Du changement de l'organisation dans le travail et qui implique une redéfinition des activités et des responsabilités entre les acteurs de l'entreprise allant jusqu'à la mise en place de plans de formation personnalisés³¹.
- Des projets innovants s'appuyant sur les nouvelles technologies avec toute la facilité d'utilisation, la puissance d'accès à l'information.
- De la nécessité de s'intégrer dans un univers où la communication est très importante ce qui veut dire que l'entreprise doit prendre en compte cette contrainte.

À ce titre, on peut citer les aspects :

- Technologies (respect des normes et standards)
- Organisationnelles
- Humaines et culturelles
- Juridiques (respect des libertés, droit d'auteurs)

Herbert Simon³² définit les caractéristiques suivantes des TIC :

- Toute information existera sous forme lisible par l'ordinateur.

³⁰ M.S. BOUDJEBBOUR, Les projets NTIC: source de performance de l'entreprise, division système d'information, CERIST, Algérie, RIST VOL, 12, n001. année 2002, p160

³¹ Ibid.

³² Simon HERBERT (prix Nobel de science économique en 1978), sous direction M.S. BOUDJEBBOUR, CERIST, 2002

- Les mémoires des Systems de traitement d'information seront comparables aux plus vastes mémoires dont disposent les hommes.
- Les informations utiles pourront être recopiées.
- La limite dans la planification et la prise de décision se la connaissance des lois qui gouvernant les systèmes à planifier d'une part, et perspicacité à analyser des situations d'autre part.

SECTION 03 : enjeux et effet des TIC dans l'entreprise

1. La proposition TIC et la performance de l'entreprise :

Nous avons, dans un première temps, présente les effets des TIC sur l'entreprise ; mais quel est l'impact de leurs investissement dans les TIC sur leurs performance globalement les entreprise s'accordant sur l'importance des investissements dans ces technologie³³. En effet 21% d'entre elles estiment que l'investissements dans les TIC est indispensables pour conserver leur marché actuel 27 %qu'il est important 28% qu'il souhaitable et seulement 23% on observe dans le graphique que la majorité des majorité des entreprise voient un impact positif de cet investissement , d'une part , sur la circulation de l'information (avec le partenaires pour 55 ,6 % et sein de l'entreprise pour 50,2 %d'entre elles) et , d'autre part , sur la réduction des délais (pour 50,6 %) en revanche , une part non négligeable des entreprise jugent que cet investissement n'a pas d'effet sur le chiffre d'affaire 41% sur la réduction des cout 35,% et sur la compétitivité de l'entreprise (35%) .

2. Les enjeux TIC pour l'entreprise :

Mettre en place un projet TIC³⁴ s'avère plus que nécessaire , les enjeux sont encore plus important pour l'entreprise car il faut identifier les moyens d'actions à mettre en ouvre et les projet , pound on sait que tout l'aspect de ces

³³ Virgine LETHIAIS, Wided SMATI, Appropriation des tics et performance des entreprise, enquête, Marsouin, France, 2008, page 04-05

³⁴ Michel VOILE, Economie des nouvelles technologies : Intranet, télécommunication, informatique audiovisuel, transport, aérien, « paris », Economica, 1999. Sous la direction de m.s. boudebbour, page 153-154

technologie représente en lui même un intérêt non négligeable , c'est à- dire de pouvoir développer a la fois un moyen de vente (pour la société de production) via internet et un moyen de la gestion de production via l'internet de l'entreprise en d'autres termes on peut dire qu'une même technologie peut être appliquée à deus contexte :

- Au nouveau système d'information de l'entreprise et la diffusion de contenu et de service internes.
- La diffusion de contenu et de service au plus grand nombre d'utilisateur via.

2.1. Les technologies intranet et les nouveaux systèmes d'information :

« Les rôles des systèmes d'information dans les entreprises est en train de changer. La décentralisation de puissance et de et de mémoire induite par la dispersion des micro-ordinateurs les oriente vers de nouvelles architectures, ainsi que vers un partage différent des responsabilités entre utilisateurs du système d'information et informaticien. Un ensemble de techniques, regroupées sous le terme de“ nouvelles technologies ‘’, modifie le champ des possibles. »³⁵

On constate aujourd'hui, qu'il existe trois aspects très avantageux pour toute entreprise qui veut mettre en place un projet TIC Il s'agit de :

- La communication : la diffusion de l'information d'une manière très facile à travers un média unique et une centralisation des données.
- La collaboration : le dévalement du travail collaboratif et la synergie des services.
- La coordination : le partage des taches et le suivi de l'information à travers un système de workflow et une amélioration de la réactivité.

2.2. Internet et le commerce électronique :

L'enjeu est de taille car l'entreprise :

- Arrive à toucher un plus grand nombre de clients

³⁵ Michel VOILE op, cit , page153-154

- Dispose d'une interface universelle pour la navigation
- Gagne en compétitivité et en productivité

2.3. Finance :

Ce sont des éléments très importants et déterminants pour toute activité d'une entreprise qui se traduit par :

- Une diminution du coût de distribution en touchant un plus grand nombre d'utilisateurs,
- Une diminution des coûts de formation aux nouveaux applicatifs.

2.4. Les clés de succès du projet TIC :

Ils existent plusieurs arguments qui peuvent freiner le déploiement des TIC a telles que :

- La mauvaise appropriation de l'outil
- L'inadaptation à l'activité (compétences, technologies non stabilisées,...)
- Réseau lent, perte de pouvoir pour la diffusion de l'information

Pour une meilleure réussite, il faut avoir à l'esprit les cinq (05) points suivants qui nous paraissent fondamentaux et qu'on essaiera de décrire dans ce qui suit :

2.4.1. Démarche pragmatique :

Avant la mise en place d'un projet TIC, il est utile et nécessaire de créer des groupes de travail afin d'avoir une vision claire sur les concurrents et le marché, et réfléchir ainsi sur le potentiel d'usage qu'il peut en être fait.

Avant tout déploiement de solution sur l'ensemble de l'entreprise, il faut des projets pilotes qui permettent de mettre en place des équipes techniques compétentes afin de pouvoir valider le choix et mesurer l'impact sur l'organisation. Cette démarche diminue les risques de rejet et d'échec³⁶.

De plus, il est difficile d'anticiper avec certitude sur les réactions des utilisateurs car cela dépend de la culture de l'entreprise et du profil même des

³⁶ M.S BOUDJEBBOUR,op.cit.p156

collaborateurs ce qui nous amène à dire, qu'il est préférable que les pratiques nouvelles viennent s'hybrider avec les anciennes ou encore s'appuyer sur elles, en d'autres termes, lorsque l'entreprise implante un intranet, la substitution de la communication électronique au papier doit s'opérer par étapes et progressivement, on passera du répertoire téléphonique vers la messagerie pour aller ensuite vers la solution GED (Gestion électronique des Documents).

2.4.2. Implication des dirigeants :

C'est un facteur critique de réussite, l'implication du manager est déterminante lorsqu'il s'agit de mesurer les changements d'organisation et l'évolution des compétences liées aux TIC qui touchent toutes les fonctions de l'entreprise.

2.4.3. Le copilotage avec les utilisateurs :

La performance technique seule n'est pas un critère de succès mais c'est l'utilité concrète des projets qui compte avec les TIC car mettre les gens devant un écran ne signifie absolument rien. À titre d'exemple, on peut avoir une superbe messagerie qui ne présente aucun défaut dont l'investissement est inutile si les personnes ne communiquent pas s'ils n'en retirent aucun avantage réel.

De plus, quelque soit l'architecture conçue sans partir des besoins des utilisateurs risque fort d'échouer car on sait que tous les projets qui réussissent et impliquent les Nouvelles technologies n'ont pas été réalisés par une seule direction mais généralement par une équipe opérationnelles (financière, RH, production,...). L'accompagnent des hommes.

Pour qu'un projet TIC atteigne ses objectifs, il faut une certaine motivation et cette motivation doit provenir de l'ensemble des acteurs de l'entreprise qui doivent se sentir bien positionnés dans leur nouvel environnement et parfaitement inclus dans le changement. Il est clair que³⁷.

2.4.4. La prise en compte du client :

³⁷ M.S BOUDJEBBOUR, op.cit.p156

IL n'y a de bon investissement dans une entreprise que s'il apporte de la valeur au client final .A cet effet, il faut au préalable avoir défini clairement les besoins du client final (consommateur) pour pouvoir réaliser l'objectif visé.

On sait qu'aujourd'hui, avec les nouvelles technologies, les premières questions que va se poser le client repose sur la transparence, l'intégrité et la confidentialité³⁸.

3. Les effets des Tic ³⁹:

3.1. les effets multiplicateurs :

Les outputs du secteur TIC sont acquis par les entreprises comme des biens d'investissements et/ou comme biens de consommation intermédiaire ,mais également, comme biens de consommation finale par les ménages .la forte croissance des équipement des entreprises et des consommateurs en biens dérivés des TIC s'est traduite par une augmentation de la croissance économique globale . Le mécanisme principal suppose ici concerne l'existence d'un multiplicateur d'investissement keynésien en ce qui concerne les TIC plus important que le multiplicateur d'investissement en matériel non TIC.

3.2. L'effet déflateur :

Le second effet concerne l'impact de la baisse des prix des TIC, notamment des prix concerne les microprocesseurs composant : elle ne se répercute que faiblement sur les prix finaux, compte tenu de l'évolution des progrès techniques et des capacités d'incorporation correspondant. Pour plus des $\frac{3}{4}$, ces baisses de prix des composants se récupérant sur l'accroissement des capacités des produits finis. Le rééaunemt en termes de prix des équipements ne reflétant qu'un phénomène quoiqu'il en soit la baisse contenu des prix dans le secteur TIC est allée de pair avec l'croissement de l'investissement en TIC⁴⁰ .

3.3. doubles effets de substitution :

³⁸ A .GANGANT, l'impact des NTIC sur le mangement et la qualité, thèse master, sous la direction de M.S.BOUDJEBBOUR,octobre 2001,P1571.

³⁹ Adel BEN YOUSSEF, op,cit,p11

⁴⁰ Ibid

Cet effet désigne l'augment relative de la part de capital comparativement au travail dans l'usage des imputes. Elles conduisent a favorisé le capital par rapport au travail et le travail qualifier par rapport au travail no qualifier.

3.4. L'effet qualité :

Les technologies de l'information peuvent être associé a des changements touchant aux composant intangibles outputs notamment la vérité des et service : associer et, plus généralement la spécificité d'adaptation du produit au consommateur. L'effet le plus immédiate des TIC l'enrichissement du contenu informationnelle du service.

3.5. l'effet productivité globales des facteurs :

L'effet précédent participe au rôle des TIC dans une modification substantielle du progrès technique et des dynamique d'innovation dans l'ensemble des secteurs. De nature génétique, les externalités liées aux TIC sont largement diffusées au reste de l'économie. Cette diffusion permettrait ainsi d'accroître l'efficacité productive en même temps que le rythme du progrès technique⁴¹.

3.6. l'effet synthétique des externalités technologiques

L'effet de pullovers désigne l'ensemble des effets d'entraînement induit par l'innovant ion TIC sur le reste de l'économie. plus largement , multiplié des interaction entre le secteur des TIC et les autres secteurs économique (santé , aéronautique , automobile, banque , habitat , environnement, etc.,) ont conduit à de nombreuses innovations incrémentales et radicales , l'amélioration des performances liées aux ordinateurs et plus globalement aux TIC a permis , entre autres , le séquençage du génome et la révolution biotechnologique , mais aussi le couplage entre compatibilité générale et la comptabilité analytique ; le traitement en temps réel des carnets de commande et plus généralement les mutation des systèmes d'information.

⁴¹ Adel BEN YOUSSEF, op,cit, p13-14.

Préambule

Les technologies de l'information et de communication (tic) présente à nos jours comme les puissants outils de promotion et de la bonne gouvernance et de transparence au sein des entreprises, des administrations et des organisations. Leurs avènement a entraîné des bouleversements importants progresse ment dans les différents services ; soit au niveau organisationnel ou fonctionnel.

Section : 01 les types de communication dans les entreprises :

Dans l'entreprise on classe la communication selon les relations qu'elle entretient ainsi on distingue.

1.1. Communication externe :

La stratégie de communication externe d'une organisation est primordiales et définir l'identité de l'organisation perçue par les partenaires et le public extérieurs. Faire connaître le nom de l'organisation n'est pas une fin en soi. Il convient surtout de mener une communication externe qui permette d'associer le nom de l'organisation à des valeurs une image fortes, une image claire a exprime sans Valloire a tout est son expertise dans des champs de compétence spécifique. Des lors, une communication externe bien pense peut constituer un outil indispensable et stratégique a l'intension de groupe cible et partenaire extérieure permettent le développement de l'organisation⁴².

1.1.1. Ses principaux objectif sans :

- Faire connaître la richesse de ses champs de compétence de ses offres, etc.
- Faire connaître son atout spécifique pour se différencier.
- Améliorer la notoriété de l'organisation de ses actions
- Atteindre et consolide la liste des partenaires extérieure fiable et Fidel.
- Rassurer l'environnement sur les actions mener par l'organisation :
partenaire technique partenaire financière groupe cible etc.

⁴² Disponible sur : <http://www.well-grounded.org/fr/node/53.consultele>, consulté le 20 mars 2014 à 21H55

- Renforcer la relation avec des réseaux ou plateforme d'organisation d'améliorer certain aspect préalablement identifier.
- Maitre en cohérence les messages véhiculer, et l'image de l'organisation et les attend de ses groupe cibles⁴³.

1.2. communication interne

On ne peut bien faire travailler des employé les mobiliser que si conscience de se a quoi sert leurs travail s'il connaît et exceptent la finalité les objectif de l'entreprise. aujourd'hui les salariés ont besoin d'être informé sur l'état de santé de l'entreprise, ses succès mais aussi ses échecs le bureau de la communication interne et donc d'informé pour informé et motive et implique le personnel dans la vie de l'entreprise, résoudre ou atténuer les difficultés d'ordre organisationnelle ou de management⁴⁴ pour assurer une continuité l'entreprise doit non seulement communiquer avec ses partenaires extérieurs mais aussi faire porter ses efforts sur la communication interne condition primordial pour assurer la cohérence avec des images de marque.

La circulation des informations au sein de l'entreprise s'avère indispensable la marque comme le surplus d'information et tout d'eau cause de dysfonctionnement il faut donc définir des besoins organiser les échanges adaptés au supporte au message et au destinataire et enfin optimiser les conditions de transmission.

1.2.1. Ses principaux objectifs sont⁴⁵ :

L'objectif global de la communication interne consiste à gérer de manière optimale le couple demander /offre d'information dans l'organisation * au service du projet d'entreprise : la communication interne accompagne le progrès socio- économique de l'entreprise donc il présente les objectifs et les modalités.

⁴³ [Http: www.well-grounded.org/fr/node/53](http://www.well-grounded.org/fr/node/53).

⁴⁴ Nathalie ALDOSA et Cie, information, communication, organisation, édition Bréal 143 ALD, France, 2012, p53

⁴⁵ Ibid., P 53.

La communication dans l'entreprise repose sur les projets concrets découlons d'objectif réelle ceci son tiret des orientations stratégique et des engagements budejitaire. La démarche de projet et acte de communication il devient insensiblement principe d'organisation.

Accompagne le management : imbrication de la communication et de management résulte de la pratique quotidienne des relations organise au différente niveau hiérarchique entre les différente équipe de travaille. Les organisations moderne dite pilulaire ou on réseau repose sur la réduction de la ligne hiérarchique et sur le travail de projet transversaux .irriguées par la communication : multiplication des échange, réunions de travail collectif et communication inter métiers .information et communication sont aujourd'hui des compétences exigées de tout cadre quelque soit son métier ou son secteur d'activité. Pour mener à bien sa mission, l'encadrement doit être bien informé par la direction et aidé dans son rôle communicant.

2. les circuits de communication interne⁴⁶:

La mise au point d'un système permanent, ouvert et rapide de circulation de l'information dans l'entreprise, est devenue un enjeu important d'efficacité.

2.1. Le circuit hiérarchique :

La ligne hiérarchique véhicule naturellement et nécessairement des informations.son existence est une nécessité organisationnelle qui commande le bon fonctionnement et l'efficacité de l'entreprise.

2.2. Le circuit des instances représentatives :

Les instances représentatives ont une existence régie par la loi. Leur mission de représentation compte un volet important en matière de communication : droit de réservoir des informations des de la part de la direction et droit de transmettre des informations de la part de la direction et d'information légal, initié par le législateur, qu'il convient de respecter.

⁴⁶ BORDEAUX, conseil, la communication interne de l'entreprise, Paris, 2004, p05

2.3. Le circuit de la communication interne :

Ce troisième circuit est organisé par la direction de l'entreprise et destiné à toucher de larges publics internes .au delà a des distance hiérarchiques ,fonctionnelles ou géographiques ,il s'agit d'irriguer le corps social de l'entreprise par un ensemble d'information .ses caractéristiques sont étroitement liées a la taille et la complexité de l'entreprise ⁴⁷.

3. les tics et le système de communication :

Structure organisationnelle et de système de communication ne peuvent être considérer séparément ils entrent inévitablement en interaction. une structure pyramidale par exemple rend difficile si ce n'est impossible une rapide et fluide circulation de l'information a cause notamment de nombre élevé des niveaux hiérarchiques .dans de telle situation le risque de rétention d'information et refus de diffusion est très élevé .

Cependant une entreprise qui adopte un style de management participatif observe une communication transversal au lieu d'une communication descendente ⁴⁸.ceci , explique que dans de telle structure les niveaux hiérarchiques sont aplatis et que tout relais d'information est devenu insignifiant .seulement ,dans ce cas les possibilités de filtrer les informations (c'est-à-dire de discerner ce qui est correcte et de le traiter correcte) n'existent plus ,ce qui impose au manager un nouveau comportement Communicationnel.

Dans ce nouveau système communication, les salariés deviennent eux-mêmes les décideurs d'une information adoptée à leurs besoins et par conséquent ne perçoivent plus passivement l'information telle qu'elle leur était distillé sous forme de note de service ou discours⁴⁹.

⁴⁷BORDEAUX, conseil, Op, cit, p06.

⁴⁸Ali BOUHENNA, « les enjeux des NTIC dans l'entreprise », Faculté des sciences Economique et de Gestion Université de Tlemcen, Algérie, juin 2003, p08

⁴⁹ Ali BOUHENNA, Op, cit, p08

Ainsi, le manager doit adopter un nouveau comportement communicationnel, celui d'être un coordonnateur et animateur de groupe de travail, son nouveau rôle donc consiste à encourager le travailleur dans la découverte d'information interne à l'entreprise.

La structure communicationnelle d'une entreprise apparait facteur révélateur de son style de management ainsi la gestion de type participative permet des échanges fréquents et transversaux

4. la communication de crise :

L'évolution d'une crise est en générale partie dépendante de la qualité de communication qui l'accompagne⁵⁰.

Ainsi la communication de crise consiste en une utilisation des moyens de la communication pour gérer au mieux une situation critique, parfois totalement imprévisible. Les conséquences d'une erreur de communication peuvent être plus dommageables que les effets directs de l'élément déclencheur de la crise. La communication de crise ne peut donc concevoir que d'une manière globale et transversale. L'objectif essentiel d'une bonne communication de crise est d'informer. La communication est consubstantielle de la gestion de crise

Elle se présente par des stratégies : actions à entreprendre, moyens à mobiliser en situation de crise il est primordial de communiquer rapidement.

En effet, celui qui parle en premier oblige les autres interlocuteurs

À se positionner par rapport à son discours, et apparait ainsi comme un référent en matière d'information. La communication doit respecter quelques principes fondamentaux : être honnête, compréhensible et faire preuve de bon sens anticiper la communication semble être le meilleur moyen de ne pas être dépassé par l'urgence il faut veiller à occuper le terrain médiatique et à utiliser le vecteur de mieux adapté pour informer sur l'évolution de la situation.

⁵⁰ Le 5^{ème} Guide de l'attaché communicant, institut régional d'administration de Bastia, Paris, 2005, p115 et 117. Disponible sur : WWW.Intercom.gouv.fr, consulté le 20-02-2014 à 19H15.

L'objectif est de maintenir le contacte enfin de percevoir le plus rapidement possible les attentes et d'y répondre.

Malgré les incertitudes qui caractérisent une crise il faut savoir gérer le temps. Les premières questions doivent être posée rapidement, que s'est -il passé ?

Comment rédimer ? la première déclaration est souvent considéré comme vrai. Il faut veiller à informer en premier, sans confondre vitesse et précipitation, lutter contre le décalage entre la situation sur le terrain et l'information émise

4.1. Communiqués avec les victimes ⁵¹:

Afin de soutenir les victimes dans leurs difficultés, il est recommandé de nommer un responsable de la gestion des victimes au sein de crise. Il convient de prévoir toutes les actions d'information, d'aide ou de soutien par la création d'un numéro vert et la mise en place d'une cellule d'accueil animée par des médecins, infirmier, psychologue qui pourront répondre au traumatisme.

4.2. Communique avec le grand public :

Les moyens les plus adéquats pour toucher le grand public devront être identifiés en fonction de la situation. Les médias constituent ainsi un canal d'information vers le grand public. Ils seront partenaires de la cellule de communication de crise et permettront d'informer le public des précautions à prendre ou d'attitudes à adapter dans certaines situation (alerte incendie, inondations)

4.3. communiquer avec les medias :

L'institution devra se doter d'outils de communication et avoir noué des relations de confiance avec les journalistes locaux et première vecteurs de l'information. Il est essentiel de jouer la transparence maîtrisée sans toutefois forcément tout dire et de s'accorder les conseils d'un expert ou d'un juriste. Toute information doit être fiable, crédible, cohérente et orienté vers le grand

⁵¹ Le 5^{ème} Guide de l'attaché communicant, Op, cit, p115.

public il faut prévoir la possibilité de faire appel à des interlocuteurs fiables à forte notoriété et crédibilité (pompier, médecine) pour relayer la parole

Certaines actions publiques peuvent être menées comme : le déplacement sur le terrain des responsables d'administration, du préfet, la rencontre avec les victimes, les secours, les gestionnaires de la crise et des conférences ou des voyages de presse⁵²

Section 02 : les TIC et les moyens organisationnels de l'entreprise :

1. Recours au TIC au sein des entreprises

1.1. Diversité des mesures TIC

Afin de mesurer l'intensité d'usage des TIC par les entreprises, nous allons intégrer à notre analyse divers outils dédiés à la communication interne, et peuvent être utilisés pour accroître la collaboration entre les employés, le réseau externe, les vidéos de conférence et les forums électroniques sont des outils dédiés à la communication externe, et peuvent être mobilisés par les entreprises pour organiser des collaborations avec des partenaires. Pour notre analyse, nous avons effectué un regroupement des variables de communication interne et externe afin de mesurer l'intensité de leur usage par les entreprises⁵³.

L'utilisation des réseaux informatiques pour vendre et/ou acheter des produits et services peut être considérée comme le signe avancé d'un processus de réorganisation de la production et de la logistique pour répondre rapidement aux besoins des clients dans le but d'être compétitifs. Afin de saisir ce effet nous utilisons des variables binaires d'achat et de vente par les réseaux informatiques qui sont définies comme le fait d'avoir réalisé au moins une opération (respectivement d'achat ou de vente) sur d'autres réseaux informatiques (échange de données informatisé, etc.)

⁵² Ibid., p117.

⁵³ Ludivine MARTIN, pierre Emmanuel BOISDRON, Lien entre l'usage de TIC et l'innovation : vers une typologie de l'entreprise - université de Caen, France, Cahier n°2010-27, Décembre 2010, p09.

1.2. Diversité et intensité de l'usage tic des entreprises :

Pour avoir une idée générale de l'intensité de l'usage des tics dans les entreprises, nous avons observé l'utilisation des TIC par taille et par secteur. On observe que plus l'entreprise est grande, plus l'utilisation des tics est forte. La plupart des petites entreprises utilisent peu d'outils de communication interne (0 à 1) ; près de 60 pour cent n'utilisent ni les outils de communication externe ni les logiciels de gestion. Plus de la moitié de ces petites entreprises ne font pas d'achat par réseau informatique... la quasi-totalité de ces entreprises n'effectuent également pas de ventes par réseau informatique⁵⁴

Les entreprises de taille moyenne sont de plus grandes utilisatrices de tics que les petites entreprises. Moins d'une entreprise de taille moyenne sur quatre n'utilise pas d'outil de communication interne, alors que l'usage des outils de communication externe se fait plus rare. Effet 47 pour cent utilisant aucun de ses outils, et un peu plus la moitié on recourt à moins un logiciel de gestion ; près de l'entreprise sur 3 effectue des achats par réseau informatique qu'elles n'effectuent pas de ventes par réseau informatique dans la même proportion.

Les grandes entreprises sont des très utilisatrices des TIC. En effet 64 pour cent de ses dernières utilisant le maximum d'outil de communication interne ; près de 44 pour cent utilisent 2 ou 3 outils de communication externe et plus de la moitié on moins 3 logiciels de gestion. Un peu plus de deux entreprises sur trois utilisent des réseaux informatiques pour faire des achats, et près de la moitié y on recoure réalisé des ventes.

On niveau de trois secteurs d'activité que nous étudions, nous observons que d'un secteur à l'autre, l'utilisation de tics varie beaucoup. Les entreprises de l'industrie utilisant peu d'outil de communication interne (48 pour cent n'en utilisant pas), et très peu d'outil de communication externe (67 pour cent) n'en utilisant pas). À l'inverse plus de la moitié des entreprises utilisent au moins un logiciel de gestion. Les achats par réseau informatique concerne moins de la

⁵⁴Ibid, p10.

moitié des entreprises de l'industrie. Alors que les ventes par ce biais ne sont utilisées que par 12 pour cent de ces dernières.

Les entreprises du secteur des services sont de leur côté de plus grande utilisatrices des outils des communications internes et externes. À l'inverse, de par leur activité, les logiciels de gestion des commandes sont très peu utilisés (50 pour cent n'en utilisent aucun). Près de deux entreprises sur trois utilisent

des réseaux informatiques pour faire des achats. À l'inverse, pour leur vente, les réseaux informatiques ne sont pas un canal auquel ils recourent.

Les entreprises du secteur des autres services utilisent également beaucoup de communication interne, mais elles utilisent peu, voire pas, d'outils de communication externe. Plus de la moitié de ces entreprises n'utilisent pas de logiciels de gestion et dans la même proportion elles n'effectuent pas de ventes par biais des réseaux informatiques⁵⁵.

2. Les TIC permettent de stimuler la réactivité de l'organisation

À l'intérieur de l'organisation, la réflexion sur les processus a conduit à la mise en place d'un autre mode d'organisation des tâches, à organiser la transversalité et à développer l'autonomie salariale. Au temps de la recherche de réactivité que les TIC vont favoriser⁵⁶.

2.1. le processus et la transversalité :

Faire travailler toutes les entités de l'entreprise au tour d'une logique de processus procure un certain nombre d'avantages : meilleure réactivité, flexibilité, maîtrise des flux. Le processus peut être défini comme l'ensemble des activités combinant ressources, capacités et compétences variées, qui produisent un résultat ayant une valeur pour un client ou externe.

⁵⁵ LUDIVINE MARTIN, pierre- Emmanuel BOISDRON, Op, cit, p11

⁵⁶ Bruno HENRI et Maurice IMBERT, Op, cit, p36

C'est autour du processus que vont se dérouler les échanges d'information et ou la communication va avoir un rôle essentiel⁵⁷ le problème étant de veiller à la qualité des enchaînements, plus qu'à la seule efficacité des étapes prise une à une le degré d'initiative des salariés, lié aux formes d'organisation du travail adoptées, peut en trouver modifier.

2.2. L'autonomie et la réactivité :

Lorsqu'un ensemble de postes, concourant à un même résultat, peut se passer d'une organisation hiérarchique, la réactivité s'en trouve renforcée, c'est là un postulat qui se fonde sur des arguments en termes de délais et de pertinence par rapport à l'événement observé, rompant avec la conception taylorienne classique, où la performance suppose qu'il n'y ait de temps perdu en discussion au niveau des opérations, les nouvelles formes d'organisation de travail prennent appui sur des processus transversaux d'échange permettant, elles fondent toute leur dynamique sur la communication

2.3. La communication et la coopération :

La communication, qui joue donc un rôle central dans les nouvelles organisations de travail, va non seulement relier ce qui était structurellement séparé, mais aussi faire converger les activités et les efforts de chacun. Elle fait appel à des outils de transmission des données, à des systèmes de pilotage de flux plus ou moins informatisés qui permettent d'assurer un certain nombre d'enchaînements le long d'un processus⁵⁸.

La communication, c'est aussi l'ajustement entre personnes lors d'un travail collectif. Grâce à un certain nombre de fonctionnalités, les TIC offrent une forme de coopération plus autonome, ce qui permet aux RH de devenir les variables actives de la performance.

⁵⁷ Bruno HENERI et Maurice IMBERT, op.cit. p36-37

⁵⁸ Ibid, p36-37

3. Les TIC et l'organisation du travail :

Actuellement les anciennes méthodes de managements vivent encore, mais cohabitent avec de nouveaux modes de management basés essentiellement sur la réactivité et la flexibilité de l'organisation⁵⁹.

Cette flexibilité dans l'organisation face à un environnement en perpétuelle mutation et imprévisibles, nécessite une gestion plus poussée de ces processus et oblige de travailler en équipe⁶⁰

Les TIC , ainsi optimisent la façon de travaille avec un redéploiement des ressources vers des taches à plus grande valeur , en libérant ces ressources moyens, l'entreprise doit aussi savoir les préserver en adoptant bien sur la méthode de gestion des connaissances (knowledge management , km) indispensable a la réussite d'un changement organisationnel .

Le changement que peut apporté ces nouvelles technologie au sein de la ferme ne sont pas automatiques, car elle ne représente en fin de compte qu'un potentiel. Tout devant de la stratégie de l'entreprise dans l'usage quelle en fait et de l'état et des rapports sociaux de travail entre direction, et salaries et le représentant syndicaux.

Les changements ainsi observe dans le monde de travail et son organisation peut varie d'une entreprise a une autre suivant les modes d'appropriation des TIC d'une par les salaries et d'autre part par les dirigeant.

Dans ce processus le changement de mode de travail, on remarque :

- Une évolution plus d'autonomie des salarié associe a une information partagée.
- La formation de travail se consulte grâce aux nouveaux canaux de communication (intranet, visioconférence,...), elle ne se transmet

⁵⁹ Ali BOUHENNA, Op.cit, p07

⁶⁰ Claudine BATAZZI, L'impact des NTIC dans l'entreprise, CRIC, 2000, sous la direction de : Ali BOUHENNA, op.cit, p07.

plus de haut en bas en suivant un chemin long et plein de contrainte bureaucratique.

- Chaque travailleur devient un centre de décision au plus proche problème à résoudre ce qui donne plus de réactivité à l'entreprise.
- La généralisation du travail en groupe doit beaucoup au développement de TIC.
- Les réseaux élargir comme intranet (disposai d'assistance aux réunions distantes, messageries ou , workflow, permettent de dépasser les barrières du temps et des distance dans la composition d'un groupe réel ou virtuel mais polyvalent et près à répondre à tout les demande ce qui donne une grande créativité à l'entreprise .
- Le groupe de projet a été conçu d'une manière interactive et pouvant ainsi accompagne tout développement de tout nature il et loin d »être un simple rassemblement d'individu il ce distingue ainsi par sa cohésion par l'inter commune et un système d'information approprié au travail collectif. Ce groupe de travail connu sous le nom générique de groupware ⁶¹

workflow, généralement on a associé au groupware la coordination de la circulation des documents, une tâche accompli par workflow, celui-ci peut donc être défini comme un ensemble de dispositifs techniques permettant la diffusion, l'administratif et l'exécution d'un flux d'informations au sein du group de travail. L'intérêt du workflow est :

- Optimiser la cohésion entre intervenants et les temps de réponses.
- Simplifier le travail de chacun en lui précisant les tâches à réaliser en prévoyant des procédures prédéfinies .Toutefois une implantation de workflow implique que la firme effectue des tâches répétitives qui puissent être automatisées. Mais avant de penser à leur utilisation, il faut

⁶¹ Pettingrew AM, Whipp R, Managing changes for competitive success, Oxford Blackwe, 1966. sous la direction de : Ali BOUHENNA, p06-07

bien réfléchir sur les besoins réels car les couts induit par de telle technologie est très lourd a supporter. L'obsolescence rapide des TIC⁶².

Le temps de travail ne se mesure plus en temps de présence mais également en temps de disponibilité on line pour coopérer a distance et en temps de créativité d'organisation et de contrôle.

- Avec l'arrivée de ces nouvelles technologies on assiste a une délocalisation du travail connu sous l'appellation techno-nomadisme sein même d'une organisation.les enjeux des bureaux nomades sont loin d'être simple moyen de la recomposition des modes de travail ou a retracer les frontières de la vie professionnelle, malheureusement leurs contribution restent encore incertaines et confuses.
- A propos de la productivité : concernant l'apport des TIC à l'entreprise en tempes de productivité, les avis sur ce sujet divergent énormément. D'une part de la productivité est un concept difficile à cerner, ce qui impose une redéfinition du terme en fonction des nouvelles mutations organisationnelles et leurs modes d'utilisation et de développement.

Ainsi, on peut dire que c'est la qualité de l'organisation du travail et de l'entreprise qui permet a ces technologies d'être efficace .dans ce sens on parle plutôt d'une « productivité organisationnelle »⁶³ en d'autre termes toute tentative d'étude économétrique visant à mesurer les gains en productivités associes à l'usage des TIC reste limitée.

Dans une économie informationnelle fondée sur la connaissance et le savoir la compétitivité des entreprises se basent sur des éléments qualitatifs, des études de cas utilisant une approche qualitative est préférable dans ce cas⁶⁴.

⁶² Ibid.

⁶³ 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.sous la direction de : Ali BOUHENNA, P07.

⁶⁴ Ibid.

4. TIC et chaîne de la valeur :

Pour comprendre les apports des TIC il est nécessaire de référer à leur utilisation et de saisir quelle en sont les attentes. En matière de management des organisations, c'est bien la confrontation des fonctionnalités possible des TIC et des exigences de la performance qui donnent naissance à une utilisation adaptée de l'outil.

Reprenant les différents maillons de la chaîne de la valeur a positionné les différentes technologies et leur contribution attendue à la performance. En référence à porter, les processus opérationnels et les processus de support sont distingués. Les premiers ont une contribution directe, seconds, c'est –à-dire enchaînement cohérent. Dans les processus opérationnels, qui vont de l'achat d'un produit, d'un service, jusqu'au client qui l'acquiert, les TIC sont omniprésentes. En amont et en aval, l'aspect communication et échange avec l'extérieur est dominant : places de marché électronique, gestion de la relation client. En revanche, à l'intérieur de ce processus, c'est plutôt le traitement automatisé de l'information qui domine, avec les progiciels de gestion intégrés.

Dans les processus de support, les avancées très importantes concernent deux domaines en particulier⁶⁵ :

- L'intelligence économique, avec la gestion et l'analyse des données, la capitalisation des connaissances.
- Le pilotage de l'activité avec tous les systèmes d'aide au travail de groupe.

⁶⁵ MONOD.E, Net économie et chaîne de la valeur, Document de travail, LAGON, université de Nantes. Sous la direction de : B.HENRI et Maurice IMBERT, p22.

Section 01 :l'impact des TIC sur les compétences :

Préambule :

Les Technologies de l'Information et de la Communication sont le symbole des changements organisationnels de l'activité humaine, privée mais surtout professionnelle : émergence des entreprises réseaux, externalisation, développement des services, automatisation des tâches informelles, codification des tâches, polyvalence, flexibilité.

1. La notion de biais technologique :

La notion de biais technologique a été introduite par J.R Hicks dans le cadre de ses travaux sur la croissance : dans certains cas, le progrès technique induirait des substitutions entre facteurs de production au détriment du travail non qualifié. Un courant de la littérature économique soutient la thèse selon laquelle le progrès technique, en particulier la diffusion des TIC, induirait une double substitution : celle du capital au travail peu qualifié et celle du travail qualifié au travail peu qualifié⁶⁶.

Depuis 1970, les inégalités entre travailleurs qualifiés et non qualifiés ont fortement augmenté dans l'ensemble des pays occidentaux. Au niveau de l'ensemble de l'économie, cette distorsion est particulièrement nette aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni. Ainsi, au cours des vingt dernières années, la croissance économique américaine s'est accompagnée d'une hausse spectaculaire des inégalités, qui a vu décliner en niveau le salaire des ouvriers les plus vulnérables sets s'accroître le revenu des travailleurs qui ont des qualifications élevées. Dans les pays européens où un salaire minimum protège les revenus des travailleurs les moins qualifiés, notamment en France, le taux de chômage des moins qualifiés a augmenté beaucoup plus vite que celui des qualifiés⁶⁷.

⁶⁶ Michel Gollac et autres, Les métiers face aux technologies de l'information, Editeur La Documentation française, Avril 2003, p46

⁶⁷Ibid., p47

2. Les causes de ce creusement des inégalités ne sont pas clairement établies. Entre autres explications, un "biais technologique" spécifique aux TIC est évoqué. Ce biais résulterait notamment des mécanismes suivants :

- «Les travailleurs les plus qualifiés sont aussi les plus aptes à maîtriser l'usage d'une technologie nouvelle ; certaines tâches réalisées par les moins qualifiés sont formalisées et transformées en routine, ce qui permet de substituer de la technologie à cette catégorie de main d'œuvre. En revanche, les tâches les plus complexes, celles que réalisent les dirigeants, les cadres ou les techniciens se prêtent mal à la formalisation ;
- Le développement des TIC permet d'accroître l'importance de la partie conceptuelle des tâches qui mobilise la capacité à manier des représentations abstraites ;
- La mise en place des systèmes informatiques et des processus d'automatisation au sein de l'industrie entraîne une demande forte de main-d'œuvre qualifiée ;
- Les TIC favorisent la mise en place d'organisations en réseaux au sein desquelles les salariés doivent faire preuve d'autonomie, de responsabilité et d'aptitudes à gérer le changement : les travailleurs les plus qualifiés seraient plus aptes à travailler dans ce type d'environnement »⁶⁸.

3. Impact des TIC sur les compétences de l'utilisateur :

3.1. Effet des usages des TIC : une approche tridimensionnelle de la notion de compétence :

Premièrement, les outils de ressources, ou de documentation, se mettent au service du capital cognitif de l'utilisateur. L'information qu'il va chercher et exploiter aura un effet non négligeable sur ses savoirs et ses connaissances⁶⁹.

⁶⁸ Michel Gollac et autres, op.cit., p47

⁶⁹ Monnin, A., *La ressource et l'ontologie du Web*, HAL: hal-00610652, version 1 atelier, 2011
Document accessible à l'adresse : <http://hal-paris1.archives-ouvertes.fr/hal-00610652/fr/>, consulté février 2014.)
À 14H 00.

Les ressources sont des éléments qui permettent aux individus d'atteindre la position sociale qu'ils entendent acquérir : logement, emplois, éducation, information, culture, réseau social, santé, loisirs, services, administrations.

La raison en est l'émergence et la prédominance du « travail immatériel », défini comme « un travail qui produit un bien non matériel tel que service, produit culturel, connaissance ou communication »⁷⁰.

En allant plus loin, la dynamique de transformation économique et sociale de la société est fondée sur l'exploitation systématique de la connaissance et de l'information nouvelle.

Deuxièmement, les outils d'échange et de communication vont exercer une influence sur le développement du capital social et des compétences relationnelles grâce aux échanges et aux interactions qu'ils permettent (synchrones et asynchrones). Un nombre important d'études confirme l'impact des TIC sur l'amélioration et la transformation du capital social. Ces nouveaux outils solidifient les liens existants, en génèrent de nouveaux et augmentent la sphère communicationnelle de l'individu.⁷¹

Enfin, les outils technologiques au sens large vont développer chez l'individu des compétences opérationnelles en lien avec son outil de travail, et vont ainsi exercer un effet sur la productivité⁷²

Dans les modalités d'« apprenance » informelle (intentionnelle ou non), la formation et les apprentissages sur le tas : « apprenant volontaire dirige par lui-même un apprentissage grâce à des ressources variées, documentaires (bibliothèque), technologiques (Internet, etc.), relationnelles (experts, homologues et pairs) ». On pourrait ainsi circonscrire la « bulle » des outils de

⁷⁰Negri, T., Hardt M., *Multitude, Guerre et démocratie à l'époque de l'Empire*, Paris : La Découverte .2004.

⁷¹ Zinnbauer, P. *What can Social Capital and ICT do for Inclusion?*, Institute for Prospective Technological Studies, 2007.

(IPTS), JRC, European Commission. Document accessible à l'adresse : <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1466>, consulté Février 2014 à 16h20.)

⁷² Kalika, M. *Le rôle stratégique des TIC*, in Kalika M., *Management et TIC, 5 ans de e-management*, Paris : Éditions Liaisons, 2006.

travail autour des outils de ressource et de communication. Ces outils technologiques nouveaux vont en outre, de par leur nature, transformer l'activité de travail (création de nouveaux métiers, de nouveaux besoins), parallèlement à la mutation des identités professionnelles. Nous nous situons encore dans une logique de la valorisation de l'immatériel qui, selon Goldfinger (1994), définit de « nouvelles règles d'organisation, de compétition et de valorisation ».

En y associant le paradigme de porosité entre différents contextes de vie tel qu'on l'a exposé, ce schéma des effets des TIC sur l'activité humaine peut s'appliquer aussi bien au contexte professionnel qu'au contexte domestique et privé. L'usage d'outils informatiques, d'échange et de recherche d'information peut se faire dans les deux sphères – professionnelle et privée –, et les effets en termes d'impact sur les compétences et les performances des usages domestiques vont s'appliquer au niveau professionnel, dans une logique d'apprentissage informel⁷³.

3.2. La modélisation des contextes d'usages et de compétences :

Afin de mieux saisir la relation entre les compétences de l'utilisateur face aux TIC, nous nous proposons de modéliser leurs impacts sur celles-ci, selon les différents contextes de leurs usages. Ce schéma illustre de manière synthétique de l'intégration des TIC dans l'organisation du travail, mais également dans les pratiques domestiques.

Les ressources informationnelles [Les savoirs] et humaines [Les relations] peuvent être développées à un niveau personnel et domestique : ainsi, elles peuvent être capitalisées puis mobilisées dans différents contextes (la recherche d'information, de contacts, etc.). Un troisième contexte [Les compétences] recouvre l'ensemble des savoir-faire engendrés par l'usage des TIC (comme la maîtrise technique des machines et de logiciels), en termes de compétences opérationnelles. Ce contexte est organisationnel et technologique, car la

⁷³Carré, P, *L'Apprenance, vers un nouveau rapport au savoir*, Paris : Dunod, 2005.

technique agit sur la transformation de l'activité professionnelle (et impacte donc l'organisation de l'activité dans son ensemble). Cette analyse une fois modélisée nous donne le schéma suivant :

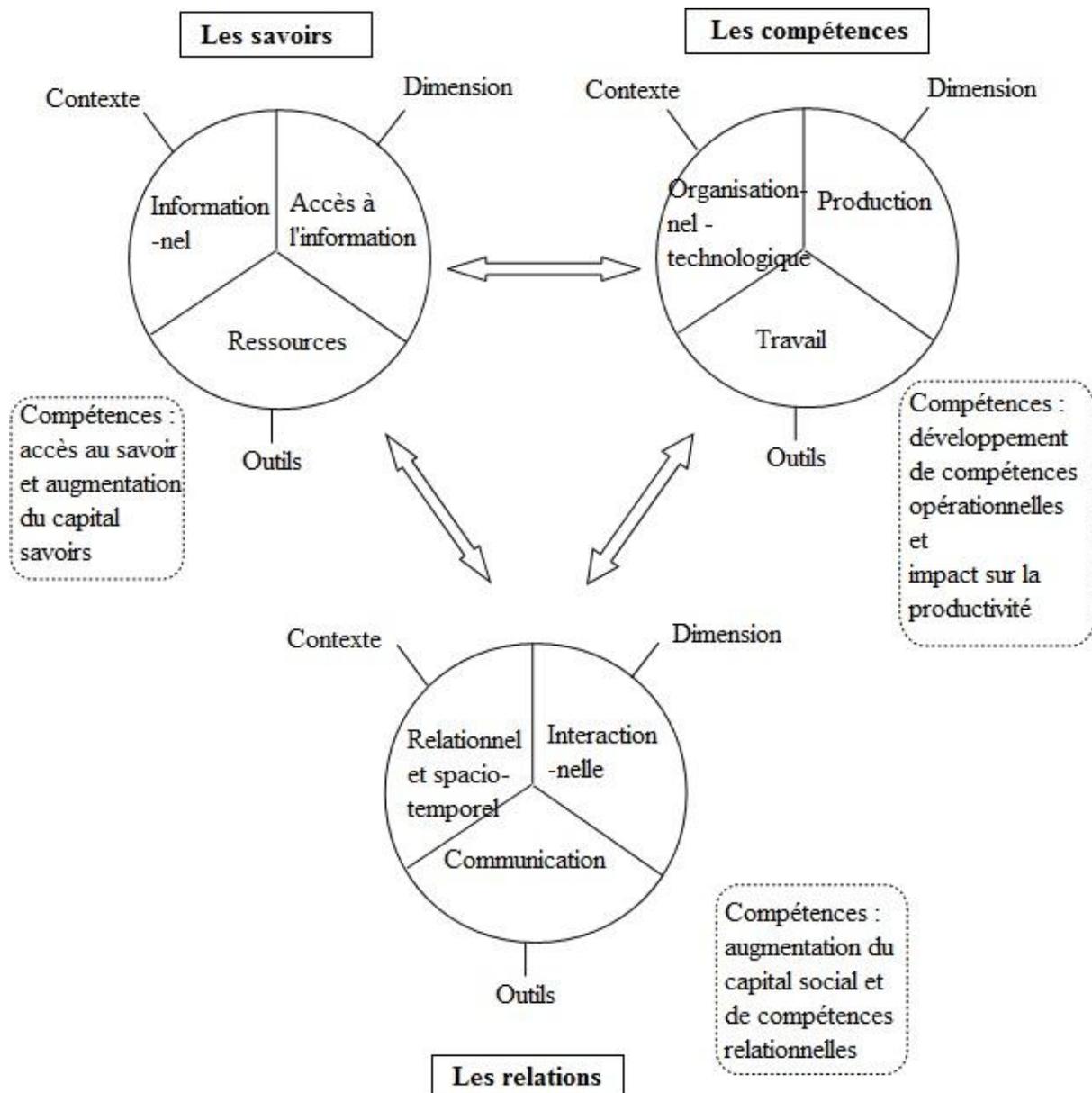


Schéma 1 : Impact des TIC sur l'organisation de l'activité et les compétences de l'utilisateur au niveau professionnel et domestique.

Les flèches soulignent l'interdépendance entre les trois domaines de compétences (les « bulles » d'activité). Ces derniers sont subdivisés en «

Contexte d'usage », « Dimension d'usage », et en « Outils technologiques ». Les cadres en pointillés définissent les domaines de compétences sur lesquels agissent les bulles.

Dans les parties précédentes, nous avons expliqué l'interdépendance entre les contextes d'application des technologies de l'information et de la communication. Elle est représentée dans notre schéma par des flèches à deux sens reliant entre elles les trois bulles d'activité. Nous appelons « Dimension » le résultat de l'usage des TIC, selon le contexte donné. Exemple : dans les « Savoirs », les outils de ressources permettent l'accès à l'information, qui est la dimension développée par l'usage de ces outils. Ces derniers, associés à la dimension en question, correspondent au contexte « Informationnel ».

Un outil entraîne donc des types d'usages particuliers, qui vont constituer une dimension de l'activité professionnelle et/ou domestique. Chaque « bulle » d'activité ainsi formée correspond à un impact sur les compétences de l'utilisateur, selon sa dimension, et son contexte d'usage :

Un premier contexte est informationnel, qui correspond dans cette nouvelle organisation de l'activité professionnelle et domestique à l'accès à l'information⁷⁴.

À travers les outils de ressources. Il s'agit en l'occurrence d'Internet surtout, mais plus particulièrement des sites web de recherche d'information comme les moteurs de recherche, ou, tout simplement, la faculté de naviguer et de s'y retrouver dans une masse d'informations et de données. Breton (2005) parle de « paradigme » informationnel, qui « englobe des savoirs, à la fois techniques, scientifiques, philosophiques, des dispositifs techniques mis au point en son sein ». Les « compétences » ici développées sont donc l'accès à l'information, qui va

⁷⁴ Monnin, A. op.cit.

développer le capital-savoir de l'individu (ou capital culturel), tout en lui permettant de mettre au point des stratégies de recherche dans le but voulu⁷⁵.

Nous pouvons prendre l'exemple des métiers du secteurs des médias, comme le journalisme, qui doivent constamment mettre à jour leurs méthodes de recherche et d'investigation en fonction des avancées du type de publications des données sur le net (le web collaboratif ou 2.0, les archives et données libres et ouvertes, la multiplication des sources d'information, etc...). Nous pouvons citer à ce titre le *data journalism*, ou journalisme de données⁷⁶.

Ensuite, un autre contexte, relationnel et spatio-temporel, synthétise notre discours sur le lien entre usage des TIC et développement du capital social. Il s'inscrit dans la dimension interactionnelle des TIC, à travers l'utilisation des outils d'échanges et de communication, comme les logiciels de chat, ou les sites de socialisation et de réseautage comme Facebook, MySpace, LinkedIn, Viadeo, Twitter, Tumblr, Stumble, Google+, Orkut, etc... D'après Collier (1998), une des manières de promouvoir le capital social est de faire baisser les coûts de ces interactions, ce que permet justement Internet. Lin (2001) ajoute que l'avènement d'Internet a engendré un essor « révolutionnaire » du capital social des individus. L'utilisation soutenue des ces instruments communicationnels va ainsi étendre le capital social de l'individu, en augmentant le nombre de ses « amis » virtuels, et en consolidant ses contacts avec ses proches ou amis, mais, surtout, en lui permettant de développer une stratégie d'insertion dans un milieu ou une communauté d'intérêts. Le contexte relationnel illustre ainsi le côté « social » des TIC.

⁷⁵ Breton, P , « *La société de la connaissance* » : *généalogie d'une double réduction*, in Revue internationale de sociologie, éducation et société, n°15, janvier 2005 , p. 45-57.

⁷⁶ Epelboin, F , *Le journalisme de données, les données ouvertes, et la dictature de la transparence*, 2009 .Document accessible à l'adresse : <http://archive.wikiwix.com/cache/?url=http://fr.readwriteweb.com/2009/10/19/a-la-une/datajournalism-journalisme-de-donnee-ouvertes-dictature-transparence/&title=readwriteweb.com>, consulté février 2014 à 17h00.).

Nous pouvons renvoyer ici au concept de rationalité communicationnelle développé par Habermas, comme expliqué par Coutrot (1998) :

« La rationalité communicationnelle (...) résulte du jeu des normes sociales entre les membres d'une communauté de travail. Cette rationalité sous-tend les comportements de coopération, d'entraide, de partage des savoirs, qui sont présents et nécessaires à la productivité dans la plupart des contextes concrets de travail »⁷⁷.

Si l'agir communicationnel est utilisé par Habermas pour expliquer comment la division sociale du travail agit sur la solidarité organique (en opposition à la solidarité mécanique, d'ordre traditionnel), on pourrait dire alors que cet agir contribue à la constitution de l'idéologie et du mythe de l'entreprise, et construit des liens entre les travailleurs. Dans la société moderne, industrialisée et capitaliste, l'agir communicationnel prend à son compte la tâche de l'intégration sociale⁷⁸

Enfin, le contexte organisationnel et technologique : la pratique des nouveaux outils de travail en général. Ces derniers sont représentés par les machines de production (ordinateurs, périphériques, etc...) ainsi que par les programmes (logiciels, systèmes d'exploitation) (autrement dit hardware et software).

Ces outils sont appropriés par l'utilisateur afin d'exécuter des tâches ; voilà pourquoi la dimension relative à ce contexte d'instrumentation est la production. Les moyens de travail requièrent, autant qu'ils en développent, des compétences dans un but productiviste. On voit mieux ici le lien direct entre compétences (on parle de *digital skills*) et productivité dans les nouveaux métiers, qui sont conditionnés par la maîtrise de ces nouveaux moyens de travail. La productivité est améliorée car la maîtrise des TIC permettraient de s'adapter plus rapidement et plus facilement à l'évolution technologique et numérique (Dahmani & Ragni,

⁷⁷ Coutrot, T, *L'entreprise néolibérale, nouvelle utopie capitaliste ?*, Paris : La Découverte. 1998.

⁷⁸ Habermas, J. , *La théorie de l'agir communicationnel*, Tome II, Paris : Fayard, 1987. p.103

2009). Kalika (2006) cite une enquête réalisée au sein de plusieurs entreprises en 2005, qui notait une évolution significative de la productivité individuelle grâce aux TIC.

3.3. Porosité et interdépendances entre les différents contextes de compétences :

Le schéma met en relief la diversité des environnements de pratiques. Les contextes relationnel et informationnel sont déployés dans un cadre domestique par l'individu, mais développent des compétences et capacités mobilisables dans un but professionnel. *A priori* pour la recherche d'emploi, et *a posteriori* dans un but productiviste au sein de l'activité professionnelle. De même, le contexte technologique, qui développe des compétences opérationnelles en termes de pratique technique, pourrait être déployé dans un contexte domestique : que ce soit dans un but personnel et privé, ou au sein d'une formation spécifique à un logiciel donné, dans un but professionnel (apprentissage tout au long de la vie). Cela est permis par la démocratisation accrue de l'accès aux TIC, que ce soit aux machines ou aux logiciels (par achat ou téléchargement illégal) On peut ainsi assister à un phénomène de transfert de compétences – en termes d'apprentissages informels – dans le paradigme réticulaire.

Ce dernier, Philippe Carré l'envisage à travers le concept de société cognitive. Il en tire « quatre idées forces » :

- La réussite des individus passe par le développement de l'apprentissage et des compétences en permanence. Nous considérons que les nouvelles identités professionnelles intègrent cet impératif.
- Ce développement doit intégrer et exploiter tout le potentiel des TIC. C'est notamment le cas de la société réticulaire et technologique. De ce fait, l'usage de ces outils développe des compétences mais en requièrent également.
- L'apprentissage ne doit plus être réduit aux situations formelles d'enseignement mais s'étendre à toutes les circonstances de la vie

professionnelle et citoyenne. L'auteur met à jour également le phénomène de porosité entre contextes professionnels et domestiques, en expliquant que les compétences, dans cette nouvelle normativité, sont transférables d'un lieu à l'autre, à travers les apprentissages informels.

- Enfin, l'individu est appelé à devenir sujet social apprenant, co-responsable de sa formation. Autrement dit, il met l'accent sur la nécessité d'apprendre seul, en interrelation avec son environnement⁷⁹.

Dans une même logique multimodale, analyse la compétence au travail selon quatre critères : les démarches intellectuelles (un raisonnement, une manière de faire, un enchaînement des actions mentales pour résoudre un problème, un mode d'emploi pour agir et trouver des solutions), les savoirs et connaissances (regroupement des connaissances indispensables à la réussite professionnelle), les relations au temps et à l'espace (élargissement du champ d'analyse des problèmes, anticipation), et enfin les interactions relationnelles (fréquence et nature des relations aux autres nécessaires pour la résolution de problèmes). On remarquera que ce découpage correspond au nôtre si l'on positionne les relations au temps et à l'espace à cheval sur nos deux dimensions de production et d'interaction (ou sur nos deux contextes organisationnel- technologique, et relationnel-spatio-temporel). Il est possible alors de considérer que les TIC sont la réification instrumentale de la compétence au travail⁸⁰.

Comme le note Boullier (2001), maintenir une expertise informatique nécessite une attitude de veille permanente, un apprentissage perpétuel, et l'entretien d'un réseau relationnel permettant d'accéder aux savoirs et aux savoir-faire techniques. Blasius et Friedrichs (2003), en citant Bourdieu (1979), rappellent que les compétences pratiques sont une forme de connaissance qui peut (théoriquement) être convertie en capital économique et social. Elles

⁷⁹ Carré, P. Op.cit., p.67

⁸⁰ Ledru, M. in Kalika M., *Le E-management : quelles transformations dans l'entreprise ?*, Paris : Éditions Liaisons, 2003.

peuvent être directement transformées en capital économique lorsqu'un service particulier est monnayé. Par conséquent, les compétences pratiques peuvent être considérées comme un moyen d'améliorer le statut économique et/ou la position d'une personne dans son réseau social. Les chercheurs, à la suite de leur étude sur la transformation des compétences en capital culturel dans le milieu ouvrier allemand, affirment dans la conclusion de leur article : « à la condition de réunir un capital social élevé, un capital économique relativement bas et un volume de compétences assez élevé, il existe des transferts permettant d'accroître le volume du capital. En revanche, et en accord avec la théorie des réseaux, un capital social bas n'offre que peu des possibilités⁸¹.

Ainsi, les auteurs conditionnent la conversion des compétences pratiques en capital culturel et économique à la possession d'un capital social élevé ; ce que les TIC pourraient contribuer à développer. Ce qui explique davantage l'interdépendance entre nos trois « bulles » d'activité.

⁸¹ Blasius, J., Friedrichs, J, *Les compétences pratiques font-elles partie du capital culturel ?*, Revue Française de Sociologie, 2003, p.573.

Section 02 : l'inégalité d'utilisation des TIC au sein de l'entreprise

Préambule :

La diffusion très rapide de l'informatique au sein des entreprises ne s'est pas traduite par une égalisation des chances d'accès entre les différentes catégories de salariés. Au contraire, la diffusion de chaque nouvelle génération de technologie TIC reproduit les mêmes clivages : l'accès aux TIC dépend très fortement du niveau de responsabilités hiérarchiques, de la qualification ou du niveau scolaire ; il dépend aussi de l'âge du salarié. Ainsi, les TIC se banalisent dans les entreprises sans se démocratiser, et le recours à l'informatique demeure un facteur de distinction sociale.

1. L'accès aux TIC est notamment très sélectif en fonction :

1.1. Niveau de responsabilité hiérarchique :

Le lien étroit entre le mode d'usage de l'informatique d'une part, le diplôme et la situation professionnelle d'autre part permet de penser que l'utilisation de l'informatique ne bouleverse pas les hiérarchies professionnelles.

En effet, en 1998 comme dans les années antérieures, les cadres et les professions intellectuelles supérieures ont le plus accès à ces outils, suivis de près par les professions intermédiaires, tandis que les ouvriers, surtout les non qualifiés, y ont le moins accès. Entre ces deux catégories extrêmes, l'écart des taux d'accès a même augmenté entre les deux dates.

De plus, le degré de maîtrise des TIC s'avère très différencié. Les cadres, les enseignants, les techniciens, les professions intermédiaires et les employés administratifs sont plus nombreux à les utiliser et ceci sans qu'on leur ait à l'avance indiqué l'ensemble des opérations à réaliser. Ils ont la possibilité de choisir leurs programmes et leurs logiciels. Les durées d'utilisation sont assez contrastées. Les ingénieurs, les techniciens, les cadres, les professions intermédiaires et les employés font un usage quasi permanent des ordinateurs.

Les cadres et les intermédiaires commerciaux, les vendeurs, les ouvriers du magasinage et de la manutention se servent des TIC de façon moins systématique, dans leurs relations avec les clients et les fournisseurs.

Les ouvriers industriels, qualifiés ou non, les personnels des services médicaux et sociaux, les agents de maîtrise, les utilisent encore moins longtemps. D'autre part, l'adoption d'Internet à domicile est fortement corrélée à son utilisation au travail : plus on utilise Internet au travail, plus il est fréquent que l'on en dispose aussi à domicile⁸².

1.2. la qualification ou de niveau scolaire :

Michel Cézard et Lydie Vinck mettent en avant l'effet de génération .Si l'utilisation des TIC augmente pour toutes les catégories d'âge, les jeunes nés en 1964 ou après, arrivés récemment sur le marché du travail, connaissent une croissance de l'utilisation de l'informatique plus rapide que les autres salariés.

De plus, les salariés les plus proches de la retraite ne sont pas touchés par la généralisation de l'informatique dans les entreprises. Le recours à l'informatique serait donc plus fréquent avant 30 ans et baisserait ensuite. En 1998, l'influence négative de l'âge restait sensible même si elle était moins nette qu'auparavant.

L'accès à l'informatique, selon Michel Cézard, Michel Gollac et Catherine Rougerie, est plus probable pour les salariés les plu anciens dans leur entreprise. Le rôle de l'ancienneté résulte en partie du lien entre informatisation et confiance. Si en 1998, la diffusion de l'informatique semble se traduire par une moindre défiance vis-à-vis des salariés les plus récemment embauchés, la prime aux salariés anciens subsiste⁸³.

⁸² Michel Gollac et autres, op.cit., p76.

⁸³ Ibid, p78.

1-3 Inégalités numériques et rapports sociaux de classe, de sexe et d'âge par rapport aux TIC :

Pose tout d'abord la question de la définition des classes sociales aujourd'hui et plus spécifiquement de celle des classes populaires. L'auteur définit ce que sont aujourd'hui les classes populaires et leurs fractions – selon qu'elles soient diplômées (FD, fractions diplômées) ou non (FND, fractions non diplômées) – d'une part, identifié comme autres facteurs discriminants le sexe et l'âge d'autre part. C'est donc aux rapports de classe, de sexe et d'âge qu'il s'intéresse prioritairement pour comprendre les usages d'internet et de l'informatique que développent les classes populaires. Pourtant, il montre de façon fine que les comportements individuels ne peuvent s'inscrire dans des comportements et une culture de classe, donc dans un habitus homogène et unique. Tout au contraire les « agents-utilisateurs » se différencient par un investissement, des pratiques et des possibilités d'initiatives qui dépendent autant de leur appartenance à un groupe social qu'à leur parcours biographique, à leur expérience de vie personnelle (dans laquelle le parcours de formation joue un rôle important) autant que professionnelle (statut de précarité ou d'exclusion, carrière professionnelle descendante, etc.). Par exemple, les parents des FND considèrent internet et l'informatique comme un moyen d'accès à des savoirs ou à des connaissances tandis que ceux des FD y voient un moyen d'accéder à des compétences indispensables à leur insertion professionnelle. Le comportement de jeunes de 12 à 25 ans dans les classes populaires se caractérise par un usage de l'informatique et d'internet – au regard notamment de la place qu'occupe la musique dans leurs usages - plus considérable, tant en fréquence qu'en durée. Ce surplus de consommation viendrait pallier un manque de pratiques culturelles et relationnelles en présentiel sans doute trop coûteuses. Citons un dernier exemple qui met en évidence l'influence du facteur genre. Les femmes des classes populaires mais plus encore celles des FND ont tendance à considérer l'ordinateur et ses

périphériques pour leur valeur utilitaire : ceux-ci doivent servir directement au couple et à la famille. Pour les hommes par contre, il s'agit d'une sorte de « récréation de soi », de la possibilité de se donner « un espace privé, de fuite, de repli, de retrait ou de solitude »⁸⁴

2. Des clivages dans l'usage domestique des TIC :

La diffusion des TIC pour des usages privés (consommation) se fait à deux niveaux : d'une part, les ménages achètent directement des biens ou services TIC (ordinateurs, accès Internet, service Internet) ; d'autre part, ils achètent des biens traditionnels comprenant une part de services TIC (commerce électronique par exemple). Or l'utilisation des TIC dans le cadre privé fait apparaître des clivages forts que certains ont aussi appelé "fracture numérique" Un fossé important sépare les groupes d'utilisateurs sous des effets qui peuvent être de revenu, de classe sociale, de diplôme et d'âge : d'un côté, les trois quarts des cadres supérieurs et des titulaires de revenus supérieurs à 3 000 euros par mois sont équipés à domicile, de même que 67 % des diplômés du supérieur et 58 % des étudiants et de l'autre, seulement 5 % des plus de 70 ans, 12 % des retraités, 13 % des non diplômés et 20 % des titulaires de moins de 1 500 euros par mois en disposent.

Les disparités entre les individus sont donc considérables. Plusieurs facteurs expliquent le sous-équipement de certains groupes :

- Tout d'abord un effet de revenu : le micro-ordinateur est encore un produit coûteux. Tout le monde ne peut investir 1500 euros dans ce type d'équipement. Les ménages les plus démunis ont d'autres priorités.

La contrainte financière explique notamment le succès des offres, promotionnelles d'ordinateurs entre 900 et 1 200 euros, vendus par les grands distributeurs depuis 1998 ;

⁸⁴ Fabien Granjon, Benoit Lelong et Jean-Luc Metzger, *Inégalités numériques. Clivages sociaux et mode d'appropriation des TIC*, Hermès Lavoisier, Paris, 2009, p644-645.

- Intervient aussi un effet d'âge : au-delà de l'âge, il s'agit sans doute aussi d'un effet de génération. Les personnes âgées n'ont pas eu l'occasion de se familiariser avec cet outil lorsqu'elles étaient en activité ;
- le niveau scolaire est une autre explication : le micro-ordinateur est un produit complexe. Il faut savoir brancher correctement les équipements, installer les logiciels, puis savoir utiliser l'outil et donc être familiarisé avec lui ou pouvoir disposer de l'aide d'un proche. Sans un apprentissage particulier, les diplômés sont donc ceux qui rencontrent moins de difficultés à utiliser un micro-ordinateur.

Au mois de juin 2001, près d'un Français sur cinq disposait chez lui, d'un accès à Internet contre un sur douze en 1999 86. Depuis cette date, le rythme de diffusion est particulièrement soutenu ; il n'est certes pas aussi important que le taux de croissance du téléphone mobile, mais il est indubitablement plus élevé que celui du micro-ordinateur.

L'accès à Internet à domicile est avant tout une question de diplôme, de revenus et de profession.

L'accès à Internet s'avère difficile pour les personnes qui n'ont pas de culture informatique et n'en ont pas l'expérience dans leur vie professionnelle.

Les écarts entre les groupes sont donc importants. Ils reflètent grosso modo ceux constatés à propos du micro-ordinateur en les amplifiant toutefois. Les nouveaux internautes, recensés en 2001, se retrouvent être des diplômés du supérieur ou de professions intermédiaires, des jeunes de moins de 25 ans ou des étudiants. Lorsqu'une innovation est lancée sur le marché, ce sont souvent les individus les plus favorisés qui l'expérimentent en premier⁸⁵.

La "fracture numérique" qui sépare les classes supérieures des classes populaires peut-elle être comblée, et dans quels délais ? Le prix relatif des biens et services TIC baisse régulièrement mais cette baisse provient essentiellement d'un

⁸⁵ Michel Gollac et autres, op.cit., p80.

enrichissement permanent de l'offre : augmentation des performances liée à de nouvelles générations de matériel, diversification des services offerts..., tandis que le coût d'entrée reste élevé. Tant que le micro-ordinateur restera à un prix élevé, et tant qu'il ne se développera pas de terminal bon marché pour l'accès à l'Internet, il est probable que la "fracture numérique" ne se comblera pas rapidement. En outre, de nombreuses personnes ne disposent pas de capacités d'appropriation suffisantes d'un progrès technique de plus en plus rapide et se trouvent de ce fait incapables d'utiliser les TIC dans la sphère de la consommation privée comme dans la sphère du travail⁸⁶.

Ces deux facteurs d'exclusion se combinent. Si on n'a pas l'occasion de se familiariser avec les TIC sur son lieu de travail, on hésitera à déboursier une somme assez importante pour installer chez soi des outils informatiques dont on ne connaît ni les possibilités ni le mode d'utilisation. Inversement, ne pas avoir d'ordinateur chez soi fait perdre des occasions de se perfectionner, de bénéficier de l'aide des membres de sa famille ou d'amis et d'acquérir ainsi des savoirs qui pourront améliorer la maîtrise des TIC au travail. Le fait qu'une large partie de la population risque de se trouver durablement à l'écart d'un progrès technologique majeur ne peut laisser indifférent le responsable politique.

⁸⁶Ibid, p82.

Section 01 : Historique de SONATRACH :

La première exploitation des gisements en Algérie commence à la fin de l'année 1948 dans le bassin de Chlef, mais le premier gisement ne fut trouvé qu'en 1948 à Oued-Guertrini dans la région, à 150 Km d'Alger, dans les années 50, les travaux d'exploitation s'étendirent au Sahara ou furent découvertes d'importantes réserves de pétrole et de gaz naturel. Entre 1953 et 1956 furent découverts les champs d'huile d'Edjeleh de Hassi Messaoud, les champs de gaz de Hassi Messaoud, de Hassi Rmel et d'Ain Amenas.

L'Algérie comporte une surface sédimentaire de plus 1,5 millions de Km carrés, dont l'exploitation est loin d'être terminée. La majorité des gisements d'huile de gaz découverts à ce jour sont situés dans la partie est de la plate forme SONATRACH.

SONATRACH est une abréviation de « société nationale transport et commercialisation des hydrocarbures », c'est une société algérienne qui a été créée le 31/12/1963 par décret N° 63/491, ses activités principales étaient le transport et la commercialisation des hydrocarbures, et à partir de 1966, son champ d'action s'élargit et englobe la recherche et la transformation des hydrocarbures.

Après 1971, la nationalisation des hydrocarbures a conduit à une restriction et une réorganisation efficace de la société qui a donné naissance à 18 filiales : NAFTAL, ENIP, ENGTP, ENAC,...etc.

SONATRACH est la première société du continent africain, elle 11^{ème} parmi les compagnies pétrolières mondiales, 2^{ème} explorateur de GNL et 3^{ème} explorateur de gaz naturel : sa production globale (tous produits confondus) est de 202 millions de tonnes, ses activités constituent environ 30% du PNB (produit national brut) de l'Algérie, elle emploie 120 000 personnes.

1. Objectifs et évolution :

Pour les 25 années à venir, SONATRACH projette de doubler le rythme de la production pour atteindre annuellement 100 TEP (tonne équivalent pétrole), ce

qui donnera une production cumulée prévisionnelle de 2,5 milliards de TEP a la fin de l'année 2020.

Si parallèlement les efforts d'exploitation et de prospection des hydrocarbures ne suffisent pas a renouveler la totalité des réserves en place par la découverte de nouveaux gisements compte tenu de volume d'hydrocarbures qui pourront être récupéré du sous-sol, on ira irrémédiablement vers un déséquilibre énergétique très grave.

Le programme des réserves à maintenir la même durée à venir, a été élaboré en fonction d'une espérance de découverte de gisements équivalents à 144 millions de TEP annuellement.

Compte tenu du volume de réserves potentiellement récupérable, il est évident que cet objectif ne suffirait pas à couvrir le rythme de production fixé ou encore moins a rattraper le retard en matière ressources énergétiques.

Il est donc vital que SONATRACH de tracer une nouvelle politique énergétique en mesure de préserver et de consolider la dynamique de production et de l'exploitation de ses ressources.

Aujourd'hui l'économie mondiale des hydrocarbures ne laisse d'autres alternatives à SONATRACH que l'adaptation, l'amélioration et la modernisation des conditions de travail et de son outil de production.

Pour cela, elle doit s'appuyer sur les valeurs fondamentales de la culture de l'entreprise : l'engagement dans l'intérêt et l'esprit de l'éthique.

Le professionnalisme et la requête de l'excellence constituent les valeurs de l'entreprise, le développement de SONATRACH doit être mû par une volonté de défi qui s'appuie sur :

- ✓ La compétence technologique ;
- ✓ L'amélioration et la qualité de l'environnement social ;
- ✓ La satisfaction du client et le marketing ;
- ✓ Le transfert du savoir-faire.

Les activités de SONATRACH se résument comme suite :

- ✓ La recherche et l'exploitation des gisements ;
- ✓ La liquéfaction et la transformation du gaz ;
- ✓ La commercialisation ;

2. Organisation de la société :

2.1 Description de l'organigramme :

L'organigramme du groupe se résume en trois points :

❖ La présidence :

Elle assure au sein de la société-mère les fonctions pilotage stratégique et de coordination.

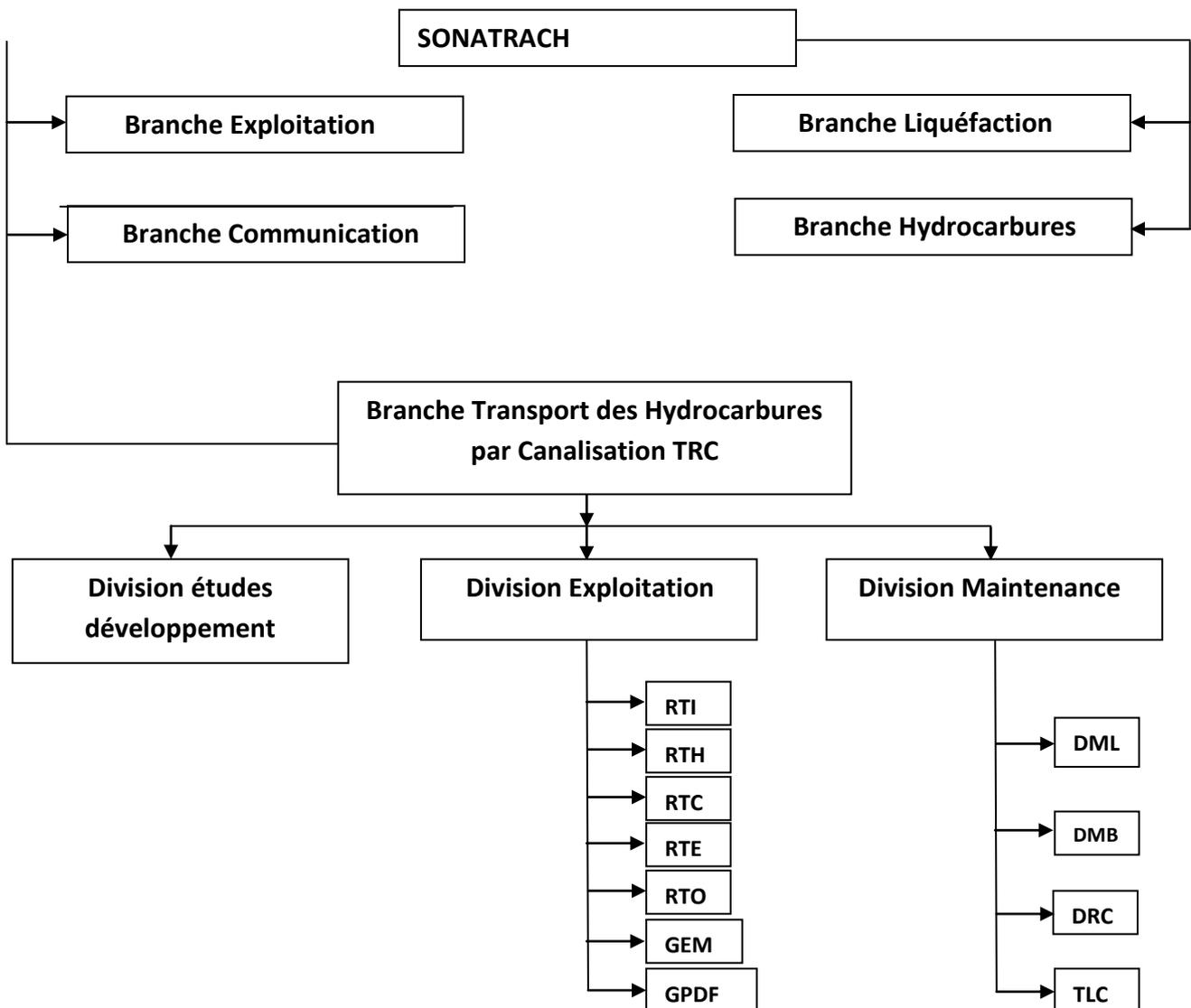
❖ Structures fonctionnelles :

Elles permettent de coordonner les stratégies, les politiques et les activités du groupe, on élaborant les instruments de pilotage et d'expertise de structures fonctionnelles.

❖ Structures opérationnelles para métiers :

C'est un groupe homogène d'activités fonctionnant selon les règles d'une entreprise autonome dans le cadre des objectifs stratégiques de la présidence.

2.2 Organigramme de SONATRACH : (le schéma N° 2)



- RTC : Région Transport Centre (Bejaia).
- RTI : Région Transport Ain Amenas.
- RTH : Région Transport Haoud-El-Hamra.
- RTE : Région Transport Est (Skikda).
- RTO : Région Transport Ouest (Arzew).
- GEM : Gazoduc Europ Maghreb.
- GPDF: Gazoduc Pedro Duraud Farelle.
- DML : Direction Maintenance Laghouat.
- TLC : Direction Telecom.
- DRC : Direction Réparation des Canalisations.
- DMB : Direction Maintenance Biskra.

Section 02 : Présentation de la direction régionale de Bejaia.

6. Historique :

L'historique de la DRGB remonte à 1959 lorsque la compagnie française des pétroles (CFP) et la société nationale de recherche et d'exploitation des pétroles en Algérie (SN REPAL) décidèrent le 12 août 1957 la création de la société pétrolière de gérance (SOPEG).

Avec Arzew, Skikda, Ain Amenas et Haoud El Hamra, la direction générale de Bejaïa est l'une des régions couvrant l'activité de la branche transport par canalisation ; la DRGB est chargée de l'exploitation de deux oléoducs, d'un gazoduc et d'un port pétrolier.

➤ Oléoduc Haoud El Hamra Bejaia :

Cet oléoduc est le premier pipe-line installé en 1959 par la SOPEG ; il a une longueur de 668 Km et un diamètre de 24 pouces. Il possède une capacité de transport MTA (millions de tonnes) de pétrole brute et de condensation vers le terminal de Bejaia.

➤ Gazoduc de Hassi Rmel-Borrdj Mnaïl :

Long de 437 Km et d'un diamètre de 42 pouces, il approvisionne en gaz naturel des le 1^{er} octobre 1981 les villes et les pôles industrielles du centre du pays ; sa capacité est de 07 milliards M3 par an.

➤ Oléoduc Beni Mansour-Alger :

D'une longueur de 130 Km et d'un diamètre de 16 pouces, il est piqué sur oléoduc Haoud El Hamra-Bejaia et alimente depuis 1970 la raffinerie d'Alger situé à Sidi Arsine.

➤ Port pétrolier :

Il est doté de deux bacs d'une capacité de stockage annuel de 80 000 tonnes, il est équipé de 10 électropompes de 53 000 CV qui assurent le changement des navires.

Le transport des hydrocarbures par les navires étant le plus souvent utilisé, la direction générale d'Alger envisage la réalisation d'un autre port (port flottant) à Bejaia.

7. Effectif :

Tableau N° 01: Effectif de la DRGB :

	C.S.P	Effectif f clôture 2008	Effectif f 2009	Effectif f 2010	Effectif f 2011	Effectif f 2012	Effectif f 2013
Cadres	CS	25	23	21	18	17	15
	ING	72	103	117	121	127	131
	CU	38	62	79	84	87	91
	AC	89	74	65	57	51	46
Maitrise	TS	117	172	227	234	242	253
	TECH	163	155	151	145	136	123
	M.AD M	91	83	80	76	72	70
Exécution	ATHQ	53	60	51	50	49	48
	ATQ	12	9	12	12	12	12
	E.ADM	21	26	26	24	24	24
	AIDES	0	0	0	0	0	0
Total		681	767	829	821	817	813

Source : DRGB/SONATRACH Bejaia.

8. Situation géographique :

La DRGB est implantée dans la zone industrielle a l'entrée et au sud de la ville de Bejaia, elle s'étend sur une superficie globale repartie comme suit :

1. Terminal « sud et nord » :

Surface clôturée : 516 135 m²

Surface ouverte : 7 832 m²

Surface occupée par les bacs : 2 250 m²

Hangar de stockage : 3 800 m²

0. Foyer :

Surface couverte : 1 155 m²

1. Port pétrolier :

Surface clôturée : 19 841 m²

Surface couverte : 300 m²

Surface occupée par les bacs de déballastage : 1 600 m².

9. Activités :

Avec Arzew, Skikda, Ain Amenas et Haoud El Hamra, la direction générale de Bejaia est l'une des régions de l'entreprise SONATRACH ayant pour mission le transport des hydrocarbures par canalisations, elle est chargée de l'exploitation des trois ouvrages suivants :

Tableau N° 02: Ouvrages de la DRGB/SONATRACH.

Ouvrages	Origines	Destination	Longueur (Km)	Diamètre (pouces)	Capacité
Gazoduc	Hassi Rmel	Bordj Mnail	437	42	7 milliards de m³/an
Oléoduc	Béni Mansour	Alger	130	16	2,88 millions de tonnes/an
Oléoduc	Haoud El Hamra	Bejaia	688	24	15 millions de tonnes/an

Source : DRGB/SONATRACH

Un ouvrage est une canalisation avec tout ce qui lui est raccordé, comme les stations, les canalisations sans les bacs par exemple.

La DRGB gère le port pétrolier qui est composé de trois postes de chargement de navires jugeant jusqu'à 80 000 tonnes ; leur ravitaillement est assuré à partir d'un parc de stockage au moyen d'une pomperiez de 53 000 CV.

10. Organisation de la direction :

10.1. Description de l'organigramme :

La DRGB est composée d'une sous-direction technique, d'une sous-direction administrative et d'autres structures dépendant directement de la direction générale

a. La sous-direction technique :

Elle se propose de quatre départements :

✓ Département exploitation :

L'activité principale de la DRGB est l'exploitation ; la mission du département est d'organiser les programmes de transport du pétrole brut, du condensat et du gaz dans les meilleures conditions de sécurité et de coût. Ce département est aussi chargé des trois ouvrages précédents.

✓ Département maintenance :

La mission principale de ce département veillé au maintien en bonne état des installations techniques de la région, c'est-à-dire, d'assurer la maintenance des équipements industriels tournants (pompes, groupes diesel, turbines).

✓ Département protection des ouvrages :

La mission de ce département, comme son nom l'indique, est de protéger les ouvrages contre la corrosion (protection cathodique) et les actions de la nature (glissement de terrain).

✓ Département travaux neufs :

Ce département est chargé de l'étude et de suivi des projets d'investissements de la DRGB dans les différents domaines.

b. La sous-direction administrative :

Elle est composée de trois départements :

✓ **Département ressources humaines :**

Il a pour rôle la recherche et l'acquisition du potentiel humain, sa présentation et son développement qualitatif.

✓ **Département administratif et social :**

Ce département veille au respect des lois en vigueur qui régissent les relations de travail. Comme il gère le personnel de la DRGB.

✓ **Département moyens généraux :**

Ce département fournit le soutien logistique de l'entreprise.

c. Autres structures :

Certains départements sont directement reliés à la direction générale, ces départements sont :

✓ **Département approvisionnement et transport :**

Ce département alimente la DRGB en matériels nécessaires à son fonctionnement, il doit faire à tous les achats ; il assure le transport du personnel.

✓ **Département finances :**

Il prend charge la gestion comptable et financière de la DRGB.

✓ **Département juridique :**

Le département juridique a chaque fois que les intérêts de la DRGB sont mis en jeu pour veiller à la légalité des transactions.

✓ **Département sécurité :**

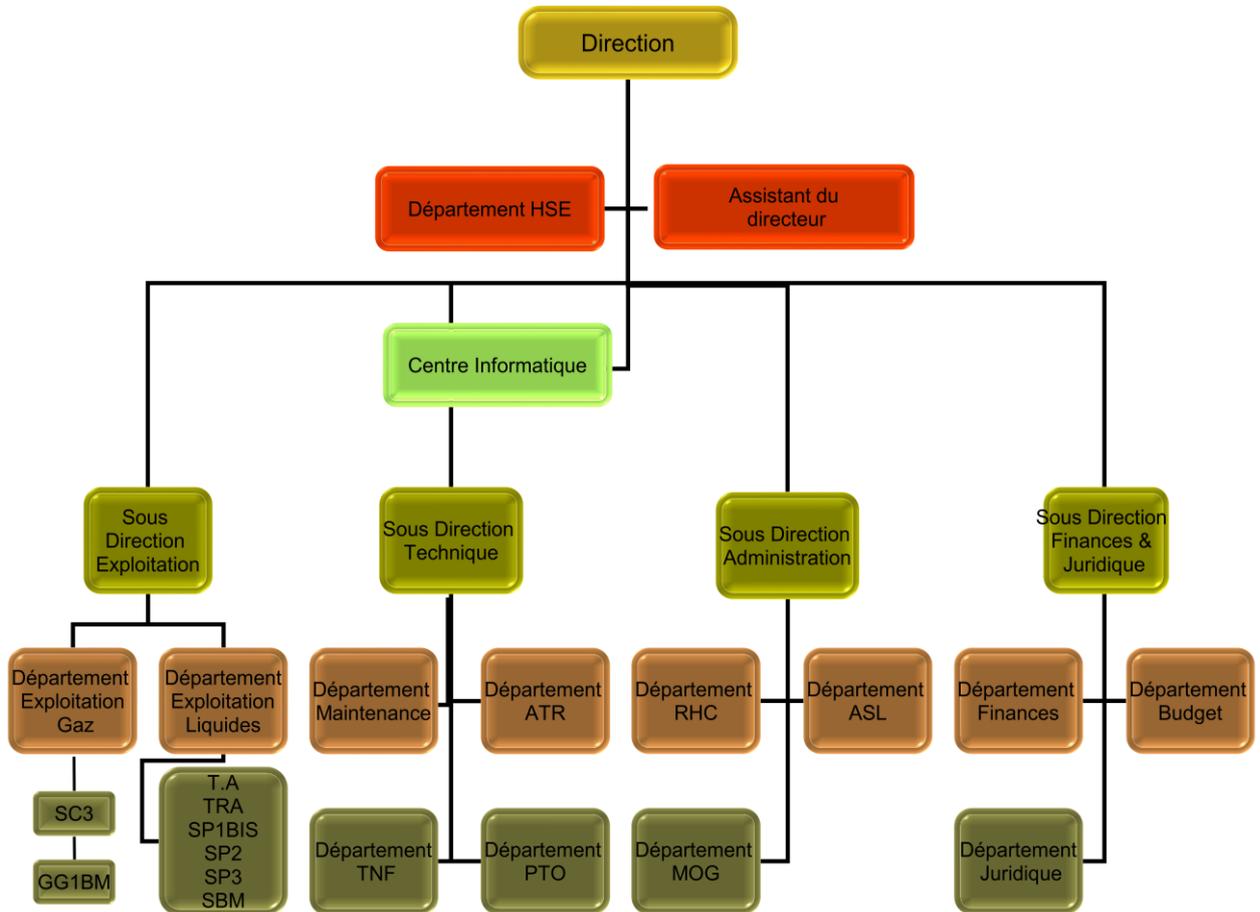
Cette structure doit assurer la protection du patrimoine humain et matériel de la DRGB et le bon acheminement des hydrocarbures.

✓ **Centre informatique :**

Il représente le support d'exploitation et de développement des applications informatiques pour le compte de la DRGB et des autres directions régionales.

10.2. Organigramme de la DRGB SONATRACH: schéma 02

Schéma N° 3 : Organigramme de la direction Régionale TRC/source : DRGB/SONATRACH



Section 03 : présentation du Département des Ressources Humaines et Communication :

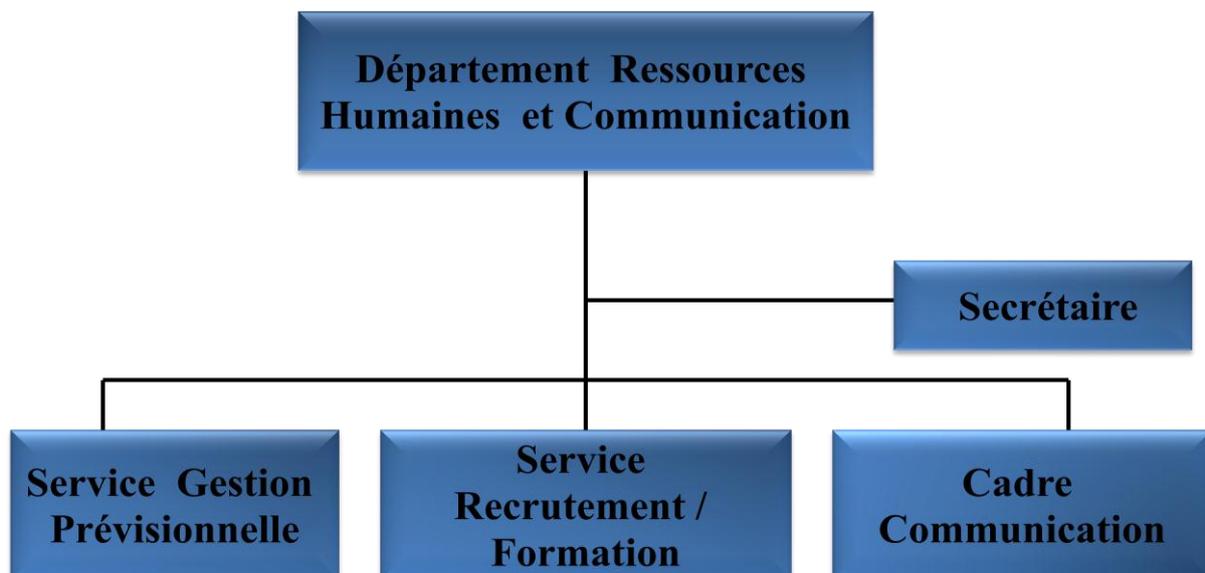
1. Tableau N°3 : Effectif du Département par Catégories Socioprofessionnelle (CSP) :

Le département des ressources humaines comptabilise en tout 15 personnes qui sont réparties comme suit :

CSP	Cadres	Maitrises	Exécution
Nombre	10	04	01

Source : DRGB/SONATRACH.

2. Structure du Département des Ressources Humaines et Communication (schéma N°4) :



3. Objectifs du Département des Ressources Humaines et Communication :

L'objectif stratégique du département RHU est la prospection et le recrutement du potentiel humain, sa préservation et son développement qualitatif en vue de réaliser la meilleure performance possible.

Ses objectifs sont les suivants :

- Rechercher et sélectionner le potentiel humain.

- Contribuer a l'optimisation de l'emploi.
- Assurer la planification et la gestion des carrières pour le personnel.
- Contribuer a l'épanouissement des travailleurs par des actions de formation (perfectionnement et spécialisation).
- Optimiser la gestion du centre de formation de l'entreprise.

4. Taches du Département des Ressources Humaines :

Le département ressources humaines RHU assure plusieurs tâches pour le bon fonctionnement de l'entreprise, parmi ces tâches, on peut citer :

- Gérer l'organigramme ;
- Traiter les rapports mensuels, trimestriels pour les plans de formation et de recrutement ;
- Relever les indicateurs de gestion des ressources humaines et les consolider en vue d'un meilleur suivi des effectifs ;
- Elaborer le plan de recrutement et celui de la formation ;
- Recruter le personnel permanent et temporaire ;
- Traiter les mouvements des agents (promotion, réorientation, mutation.

Synthèse :

Ce chapitre nous à permet de présenter la grande entreprise publique SONATRACH et de mettre en lumière ces principales missions, objectifs...etc.

1. analyse et interprétation des résultats de l'enquête de deux hypothèses :

Préambule

Après le choix de terrain et le choix de la population d'étude on, est arrivé à l'étape de l'analyse des données qu'on a collecté par notre recherche sur le terrain emmené vers les employés au sein de l'entreprise SONATRACH pour nous mettre au point sur l'usage des TIC, et leurs impact sur l'entreprise.

Tableau N°4 : la répartition de la population étudiée selon le sexe.

SEXE	F
Masculin	8
féminin	2
Total	10

Dans ce tableau, on constate que la plupart des employés son des hommes avec une fréquence de huit (08) contre seulement deux femmes mais ça n'empêche pas que la responsabilité est partagée entre les deux sexes au sein de SONATRACH.

Donc on trouve une forte présence masculine par rapport aux femmes malgré que la femme participe dans tout les domaines de la vie à savoir social, économique, politique ...etc. ce qu'on a constaté à SONATRACH c'est que la femme peut occuper des poste de responsabilité autant que l'homme.

Tableau N°5 : la répartition de la population étudiée selon l'âge.

Age	F
/30-40/	4
/41-50/	5
/51-60/	1
Total	10

Le tableau ci-dessous représente notre échantillon selon l'âge, et on a constaté que l'âge des cadres est réparti en trois catégories, la plus importante fréquence est cinq(05), celle de /41-50/. On trouve on trouve de l'inégalité entre les deux catégories de /30-40/et /51-60/ par fréquence de quatre (04) tandis qu'un seul (01) qui représente les catégories d'âge/51.60/

Tableau N°6 : présentation de l'échantillon selon le poste occupé.

Catégorie SP	fréquence
Cadre	3
Agent de Maitrise	4
Agent d'exécution	3
Total	10

À la lumière de ce tableau on a remarqué que notre population d'étude est composée essentiellement de cadre et agent de maitrise et d'agent d'exécution

Ces trois catégories accomplissent des tâches bien déterminées.

Tableau N°7 : présentation de l'échantillon selon l'ancienneté.

l'ancienneté	fréquence
Moins de 1 an	00
Plus de 1 an	00
Plus de 2 ans	01
Plus de 3 ans	09
Total	10

D'après ce tableau qui représente les fréquences d'ancienneté pour les trois catégories de travailleurs de SONATRACH

La majorité des travailleurs ont de l'ancienneté supérieur à 3ans qui représente a neuf (09) personnes par rapport a la catégorie de plus de deux(02) ans, qui a une seule personne.

Tableau N°8 : les TIC sont un moyen de développement dans l'entreprise de SONTRACH.

TIC, moyen de développement dans l'entreprise SONATRACH	Fréquence	Arguments
Les TIC sont un moyen de développement	10	<p>-« OUI, elles nous font réduit les couts et gagné de temps, dans un second on peut envoyer un message électronique .par contre au paravent cela se fait avec le support papier en plus il faut prendre une semaine..... »</p> <p>-« pour moi elles jouent un rôle dans déroulement de l'information rapide et fiable qui je utilise dans le remplissage de ma tache .donc est un moyen de développement..... »</p>

		-« effectivement c'est un moyen de développement professionnel, car on peut effectuer un travail et l'envoyer aux destinataires sans se déplacer... » -« Evidement, car il nous permet d'intervenir au bon moment ... ».
Les TIC ne sont pas un moyen de développement	00	
Total	10	

A partir de ce tableau nous avons constaté que les technologies d'information et de la communication sont un moyen de développement dans l'entreprise de SONATRACH. Puisqu'on retrouve qu'il existe dix (10) employés ayant répondu favorablement.

Donc on retrouve qu'à SONATRACH il existe des moyens d'informations et de communications qui jouent un rôle dans le développement des compétences. L'un des employés commente comme suit « effectivement c'est un moyen de développement professionnel, car on peut effectuer un travail et l'envoyé aux destinataires sans se déplacer... », C'est-à-dire SONATRACH ils donnent plus d'importance au moyen de technologies de l'information et de la communication.

Tableau N°9 : les TIC ; sont un outil indispensable dans l'entreprise SONATRACH.

Les TIC sont un outil indispensable dans l'entreprise sonatrach	Fréquence	Arguments
Les TIC sont un outil indispensable dans l'entreprise	08	<p>-« oui, il est devenu indispensable elle facilite le travail en plus il est très important pour le bon fonctionnement car dans notre service il faut donner tout les détails dans le sens d'informations a la direction générale au bon moment... »</p> <p>-« oui important a l'entreprise, sans les TIC on ne peut rien faire, ainsi nous donne une valeur ajoutée pour notre travail.... »</p> <p>-« bien sur, elles nous</p>

		<p>permettent d'être à jour et d'aller de l'avant.... »</p> <p>-« il est indispensable car si vous n'utilisez pas les TIC dans l'entreprise donc vous étiez entrain de refuser le progrès de vos compétences et même la progression de votre entreprise... »</p> <p>-« ça serait très difficile de travailler sans les TIC surtout en ce qui concerne l'intervention dans des situations de problème... »</p>
Les TIC ne sont pas un outil indispensable	02	<p>-« Non, je ne crois pas car notre travail des fois il faut intervenir sans penser à la disponibilité des TIC ... »</p> <p>-« Non, sur le terrain on n'a pas la chance de prendre un moyen de TIC... »</p>
Total	10	

A travers ce tableau on est arrivé au résultat de huit (08) employés qui ont confirmé que les technologies de l'information et de la communication sont un

outil indispensable dans l'entreprise, de l'en contrepartie deux (02) employés estiment que les technologies de l'information et de la communication ne sont pas un outil indispensable.

Ce que nous avons remarqué dans les réponses des interviewés, c'est que les employés sont attachés à l'utilisation des TIC afin d'accomplir leur tâche, comme l'un des employés nous a déclaré : « oui important à l'entreprise, sans les TIC on ne peut rien faire, ainsi nous donne une valeur ajoutée pour notre travail... », Et un autre interviewé à commenter comme suit : « ça serait très difficile de travailler sans les TIC surtout en ce qui concerne l'intervention dans des situations de problème... ».

Comme il ya une minorité des employés estiment que les TIC ne sont pas un outil obligatoire dans l'entreprise car ils réponde seulement des fois à leur besoin d'accomplissement, c'est-à-dire il a la possibilité d'agir sans revenir aux TIC.

Donc les TIC pour SONATRACH sont un outil indispensable dans la réalisation des opérations et l'amélioration des compétences dans l'entreprise.

Tableau N° 10 : les TIC permettent l'accès rapide à des nouvelles informations dans l'entreprise SONATRACH.

les TIC permettent l'accès rapide à des nouvelles informations dans l'entreprise	Fréquence	Arguments
Les TIC permettent l'accès rapide à de nouvelles informations	07	-« Oui, l'entreprise nous met à notre disposition toutes les applications sous web en ligne et cela nous permet de voir

		<p>toute l'actualité... »</p> <p>-« Oui, on trouve toujours les nouvelles informations sur le portail de sonatrach et sur Outlook messagerie... »</p> <p>-« pour moi oui car il ya des sites en ligne qu'on peut facilement consulter et cela a n'importe quel moment ... »</p> <p>-« Oui, parce que on a des sites qui nous permettent d'entrer à nos modules dans l'entreprise et en dehors de l'entreprise il suffit d'y insérer le nom d'utilisateur et le mot de passe... »</p> <p>-« oui, sur tout les informations qui touchent le fonctionnement de mon travail... »</p>
Les TIC ne permettent	03	-« Non, perte de

pas l'accès rapide à des nouvelles informations.		<p>connexion des fois elle est aussi lourde donc ça prend du temps pour pouvoir consulter les sites... »</p> <p>-« Non, des fois l'informations arrive en retard à cause de l'administration.... »</p>
Total	10	

Ce tableau nous montre davantage des TIC à l'accès rapide aux nouvelles informations dans l'entreprise SONATRACH, ou sept (07) employés nous disent que les technologies d'information et de communication nous permettent l'accès rapide à des nouvelles informations , ainsi que les autres trois(03) employés considèrent que les TIC ne permettent pas l'accès aux nouvelles informations , l'un des employés commente comme suit : « Non, des fois l'informations arrive en retard à cause de l'administration ... ».

À travers tout cela, nous n'avons constaté que SONATRACH. Met tout les moyens d'information et de communication a la disposition de ces employés afin de permettent l'accès rapide a des nouvelles informations « Oui, l'entreprise nous met à notre disposition toutes les applications sous web en ligne et cela nous permet de voir toute l'actualité.... ».par contre certains employé considèrent que les TIC ne permettent pas l'accès rapide a des nouvelles informations, car l'information arrive seulement à un certain niveau hiérarchique qui provoque un blocage cela rend l'information difficile à atteindre rapidement.

TableauN⁰11: la maitrise technique des machines et des logiciels permis d'être efficaces dans le contexte professionnel.

La maitrise technique des machines et des logiciels permet d'être efficace dans le contexte professionnel	fréquence	Arguments
Maitrise	06	<p>-« Si claire, il faut bien maitriser les logiciels pour bien faire notre travail ainsi la bonne transmission pour le chef hiérarchique... »</p> <p>-« oui bien sur, parce que il ya des cas il faut réaliser un rapport rapidement, donc ils nous font un traitement rapide et une sorte de reflexe, dans ces situations ou il faut maitriser ces outils si non ils seront un obstacle pour le fonctionnement de département et même de l'entreprise... »</p> <p>-« Oui certainement, parce que on travaille</p>

		avec les différents logiciels et des machines qui sont mis a notre disposition pour atteindre les objectifs de l'entreprise donc il faut les maitriser... »
Non Maitrise	O4	-« Non, pas vraiment parce que je ne l'utilise pas beaucoup dans mon travail... » -« Non, parce que je peux lancer mon travail sans avoir une maitrise de ces outils car je fait des opérations routinières ... »
Total	10	

Le tableau ci –dessus montre qu'à l'intérieur de l'entreprise de SONATRACH, il ya beaucoup de machines et logiciels modernes et classiques qui il faut maitriser à fin d'être efficaces dans le contexte professionnel, Six (6) employés estiment que la maitrise technique des machines et des logiciels permet d'être efficaces dans le contexte professionnel, tandis que les quatre (4) employés estiment le contraire non maitrise technique des machines et des logiciels permet d'être efficace dans le contexte professionnel.

Ces données nous laissent percevoir que les employés qui maitrise nt les logiciels et les machines sont plus compétent par apport à la réalisation des différentes opérations effectuée en mesure de leurs postes.

À l'intérieur des grandes entreprises, comme le cas de SONATRACH, la majorité des postes nécessite une sorte de qualification technique des logiciels et des machines afin d'être utiles et efficaces dans le contexte professionnel.

Tableau N° 12 : le processus de communication entre les différentes structures au sein de l'entreprise de SONATRACH avec l'utilisation des TIC.

le processus de communication entre les différentes structures au sein de l'entreprise de SONATRACH avec l'utilisation des TIC	Fréquence	Arguments
Le processus de communication a changé	07	<p>-« Oui, il nous rapproche du coté de travail et la transmission des données prend moins de temps donc ça nous aide de faire vite dans notre travail... »</p> <p>-« Oui, on utilise l a messagerie au lieu de se déplacer qui prend beaucoup de temps, donc on reçoit, on tri et on</p>

		<p>envoyoi... »</p> <p>-« Oui, il ya un changement par apport à la méthode traditionnelle avec le support papier maintenant avec Outlook on peut communiquer avec les responsables sans problème et a n'importe quel moment... »</p> <p>-« Oui, il ya un changement par rapport a la communication précédente... »</p>
<p>Le processus de communication n'a pas changé</p>	03	<p>-« Non, on est toujours avec les anciens moyens, il n'ya pas vraiment un changement puisque le papier est toujours demandé et comme on dit le papier est le moyen qui nous assure l'envoi et la réception de l'information.. »</p> <p>-« Non, parce qu'on utilise toujours le support papier et la plupart de</p>

		temps on utilise la méthode verbale dans la communication avec les chefs hiérarchiques.... »
Total	10	

Les données de ce tableau nous rapprochent à une réalité du processus de communication entre les différentes structures au sein de l'entreprise SONATRACH avec l'utilisation des TIC.

Pour les sept (07) employés qui considèrent que le processus de communication a changé avec l'utilisation des TIC, tandis que les autres trois (03) employés nous disent que le processus de communication entre différentes structures au sein de l'entreprise il n'a pas changé avec l'intégration des TIC.

Pour surmonter les entraves, par exemple : « Oui, il ya un changement par rapport à la méthode traditionnelle avec le support papier maintenant avec Outlook on peut communiquer avec les responsables sans problème et à n'importe quel moment... »

En contre partie il ya des employés qui estiment que le processus de communication entre différentes structures au sein de l'entreprise n'a pas changé, l'un des interviewés commente comme suit : « Non, parce qu'on utilise toujours le support papier et la plupart de temps on utilise la méthode verbale dans la communication avec les chefs hiérarchiques.... »

Donc les TIC ne sont pas juste un moyen de développement opérationnel de travail mais aussi c'est un moyen qui permet de résoudre des problèmes et les obstacles au niveau de la communication entre les différents services de SONATRACH est très influencée par l'utilisation des TIC dans le processus de communication interne (intranet).

Tableau N°13 : l'amélioration par rapport à la circulation d'information avec l'appropriation des TIC.

L'amélioration par rapport à la circulation d'information	Fréquence	Argument
Il ya une amélioration	07	<p>-«Effectivement il ya une amélioration</p> <p>- bien sur il ya une amélioration nous sommes en évolution »</p> <p>-«il il ya une nette amélioration ou par avant on utilise trop de papier et maintenant on élimine le papier en plus l'information et plus rapide et plus fiable»</p> <p>- «oui on a dû retenir l'information sans perdre de temps...»</p>
Il ya pas d'amélioration	03	<p>-« Non Il n' ya une variation par rapport au par avant ... ».</p> <p>-«non ya pas d'amélioration on est resté sur le support papier et oral...»</p> <p>- «non on utilise le talkie-walkie depuis un long temps et on communique avec pour rester en contacte »</p>

Total	10	
-------	----	--

Dans ce tableau on peut dire que les TIC ont un effet positif dans l'amélioration à la circulation l'information entre les employés au sein de l'entreprise, la majorité (07) des employés ont un seul avis, et que avec l'appropriation des TIC permet une amélioration de la circulation de l'information au sein de l'entreprise, et seulement trois (03) employés qui considèrent que il n' ya pas d'amélioration par rapport la circulation d'information avec l'intégration des TIC.

Les TIC améliore la circulation de l'information entre les employés a l'intérieur de l'entreprise, d'après un des employés qui commente comme suit : «Effectivement il ya une amélioration ... ».

Bien sur il ya une amélioration nous sommes en évolution »«au par avant on utilise trop de papier et maintenant on a supprimé le papier en plus l'information et plus rapide et plus fiable». Mais aussi on contre parti on trouve la minorité qui dit le contraire par rapport à la non amélioration de circulation de l'information avec l'utilisation des TIC.L'un des employés nous à dit : «non on utilise le talkie-walkie depuis un long temps et on communique avec pour rester on contacte ... ».

Tableau N°14 : l'accès à l'information dépend du niveau hiérarchique et de responsabilité

L'accès à l'information dépend du niveau hiérarchique et de la responsabilité	Fréquence	argument

Il dépend du niveau hiérarchique et de la responsabilité	08	-«Oui il dépend du niveau hiérarchique» -« oui bien sur l'accès à l'information dépend du niveau hiérarchique et de responsabilité ...» -«Oui le niveau hiérarchique et le première critère pour l'accès à l'information ...» -« il ya des informations qui nécessite une degré de responsabilité élevé pour l'accédé ...»
Il dépend d'autre qualité	02	-« non, Dépend du niveau d'instruction et de maitres...» -«non, le niveau hiérarchique et insuffisante dépend aussi d'ancienneté et de compétence..»
total	10	

Ce tableau nous montre les critères d'accès à l'information au sein de l'entreprise SONATRACH où la plupart des employés huit(08) nous donne un exemple de niveau hiérarchique et de responsabilité qui fait référence à ces

critères, il ya deux (02) employés qui ont répondu que il ya d'autres critères qui permettent l'accès a l'information au sein de l'entreprise.

A l'entreprise SONATRACH, la majorité des employés considèrent que les critères de responsabilité et de niveau hiérarchique est le premier facteur afin d'accéder aux informations soit d'une façon directe ou indirecte l'un des employés nous monter que : « oui bien sur l'accès à l'information dépend du niveau hiérarchique et de responsabilité ...»

Alors que la minorité estiment que il y à d'autres paramètres (critères) qui permettent d'accéder à l'information à travers les niveaux de responsabilité et qui se fixent comme suit : «non, le niveau hiérarchique et insuffisant et dépend aussi d'ancienneté et de compétence...».

AU sein de l'entreprise SONATRCH, chaque responsable à son propre accès à l'information qui se réfère à ça tache d'accomplissement.

Tableau N°15 : l'accès à l'information par rapport à l'âge, génération, ancienneté.

L'accès a l'information par rapport a l'âge, génération, enceinter	Fréquence	Argument
Oui	07	-«Oui il dépend d'ancienneté et l'ancienneté et la clé du savoir faire et de bien maitrise...» -«oui l'âge jeu un rôle un rôle pour l'accès a l'information mais l'enceinté a une grand

		importance...» -« oui l'âge jeu un rôle a plus d'ouverture au tic parce que c'est n'est pas la même penser entre un âgée et un jeune...»
Non	03	-«Le niveau d'instruction jeux un grand rôle au tic par rapport a la bien utilisation» -«même le niveau jeu un rôle pour la bien utilisation des tics ...»
total	10	

Dans de ce tableau on est arrivé aux résultats de sept(07) employés qui ont confirmé l'accès a l'information dépend de l'âge, génération et ancienneté dans l'entreprise. On contre parti trois (03) employés estiment que ce n'est pas que l'âge génération et ancienneté qui permis l'accès aux informations dans l'entreprise il ya d'autre facteurs qui fait la différence dans l'accès a l'information.

Ce que nous avons remarqué dans les réponse des interviewé , c'est que les personne âgés n'ont pas eu l'occasion d'utilisé c'est outil lors de réalisation de ça tache car on trouve des anciennes génération qui préfère travaillé avec les outils classiques .comme l'un des employés nous à déclarer : «Oui il dépend d'enceinter et l'enceinter et la clé du savoir faire et de bien maitrise...»,«oui l'âge jeu un rôle un rôle pour l'accès a l'information mais l'enceinté a une grand importance...», comme il ya une minorité qui nous donne une autre explication

au sens de l'accès à l'information au sein de l'entreprise par le niveau d'instruction.

Donc l'accès à l'information s'avère difficile pour les personnes et qui ont pas de culture informatique n'en pas l'expérience dans leur vie professionnelle.

Tableau N⁰16 : l'utilisation des TIC en relation avec la CSP.

l'utilisation des TIC en relation avec la CSP	Fréquence	Argument
il ya une relation entre l'utilisation des TIC avec la CSP.	09	-«Oui le CSP jeux un très grand rôle dans l'usage des tics...» -« oui bien sur l'utilisation du net et des tics dépend des csp...» -«oui exactement ya des poste qui exige du niveau et c'est on relation direct avec la CSP ...» -«Oui évidemment la CSP et le facteur numéro 1 de l'utilisation des tics ...»
Il n'y a pas une relation entre l'utilisation des TIC avec la CSP.	01	-« Non avec l'évolution technologique je crois que tout le monde peut accéder au tic... »
Total	10	

à partir de ce tableau nous avons constaté que la CSP a un grand rôle dans l'utilisation des TIC chez les travailleurs de l'entreprise SONATRACH puisque on retrouve neuf salariés (09) ayant répondu favorablement et d'après les interviewés :«Oui le CSP joue un très grand rôle dans l'usage des tics...»«oui bien sur l'utilisation du net et des tics dépend des CSP...»

Ainsi qu'un seul(01) employé qui estime que il n'ya pas de relation entre l'utilisation des TIC avec la CSP. Ceci est justifié par : « Non avec l'évolution technologique je crois que tout le monde peut accéder au tic... » Ces données nous laissent percevoir que la catégorie socio professionnelle joue un rôle dans l'utilisation des TIC et manifestement le premier facteur.

Tableau N⁰17 : l'effet des revenus joue un rôle dans l'utilisation des TIC.

L'effet de revenu et son rôle dans l'utilisation des tics	Fréquence	Argument
L'effet des revenus joue un rôle dans l'utilisation des TIC.	10	-«Oui le revenu joue un grand rôle dans l'usage des tics -oui le revenu est la part essentielle et officielle de l'utilisation des tics ...» -«oui sans argent on ne peut pas accéder au tic parce que le revenu est le premier motivant...» -«sans argent on peut

		l'utilisent chez ceux qu'ont un revenu bas mais il faut faire des sacrifices...» -« oui je peux dire que les tics est en relation direct avec le revenu ...»
L'effet de revenu ne joue pas un rôle dans l'utilisation des TIC.	00	
Total	10	

Au regard de ce tableau, on remarque que les dix (10) interviewés ont répondu favorablement sur le rôle de revenu et l'usage des TIC dans la vie quotidien des employés. Comme l'un des employés nous a déclaré : -«Oui le revenu joue un grand rôle dans l'usage des tics », « oui le revenu est la part essentielle et officielle de l'utilisation des tics ...»

En analysant ces résultats, on peut déduire que il ya une relation entre l'effet de revenu et l'utilisation des TIC, et cela s'explique par les contraintes financières pour avoir un simple outil qui permet de maîtriser ces technologies de l'information et de la communication.

Tableau N^o18: le niveau scolaire joue un rôle dans l'usage domestique des TIC

Le niveau scolaire dans l'usage domestique des TIC	Fréquence	Arguments

Le niveau scolaire joue un rôle dans l'usage domestique des TIC	09	-«oui le niveau scolaire c'est un grande facteur dans l'utilisation des tics.... » -« oui sans niveau scolaire bien élever on ne peut pas l'utilise d'une façon parfaite... » -«oui le niveau scolaire jeu un très grand rôle même sans niveau scolaires on ne peut même pas l'utiliser.... » -«oui plus on n'est instruit on utilise bien l'ordinateur et les tics... »
Le niveau scolaire ne joue pas un rôle dans l'usage domestique des TIC	01	-« oui plus on n'est instruit on utilise bien l'ordinateur et les tics... »
Total	10	

Considérant les résultats de notre enquête comme se présente dans ce tableau ci-dessous nous retenons que neuf (09) employés ont confirmé que le niveau scolaire joue un role très important dans l'usage domestique des TIC comme suit-«oui le niveau scolaire, c'est un grande facteur dans l'utilisation des tics.... » « Oui sans niveau scolaire bien élevé on ne peut pas l'utiliser d'une façon parfaite... »

Néanmoins un seul échantillon pense que le niveau scolaire ne joue pas un rôle dans l'usage domestique des TIC cela est justifié par : « oui plus on n'est instruit on utilise bien l'ordinateur et les tics ... »

Ces résultats signifient que le niveau scolaire influence beaucoup dans l'usage domestique des TIC et cela a été expliqué par l'effet que l'employé a un niveau scolaire qui est compatible avec la maîtrise des outils informatiques.

2. la discussion des résultats de deux hypothèses :

D'après l'étude de terrain menée auprès de l'entreprise SONATRACH (Société Nationale pour le Transport et la Commercialisation des Hydrocarbures) de Bejaia, les résultats obtenus confirment les deux hypothèses formulées précédemment.

En premier lieu, l'existence d'un biais technologique spécifique aux TIC influe sur les compétences au sein de l'entreprise de SONATRACH de BEJAIA, et en second lieu, la diffusion rapide de l'information au sein de l'entreprise.

SONATRACH de BEJAIA n'est pas traduite par une égalisation des chances entre différentes catégories des salariés.

Pour la 1^{ère} hypothèse a été confirmée par rapport au personnel interrogé. Dans la majorité on constate il existe donc un lien significatif entre les usages des TIC en tant qu'outil de socialisation, de consultation d'informations et de transaction en ligne. Cette dépendance peut être expliquée par le fait que les usages d'Internet sont tributaires des usages des TIC dans leur ensemble, qui, comme on l'a vu plus tôt, développent des compétences opérationnelles et transversales, qui sont traduites sous forme de reconnaissance professionnelle.

Ainsi, nous pouvons interpréter les résultats de notre étude de la manière suivante : l'usage des TIC permettrait un meilleur développement des compétences relationnelles. Notamment lorsque l'activité et le dynamisme sont sous-tendus par une dimension interactionnelle et communicationnelle induite par l'usage des TIC. Cette analyse viendrait alors confirmer le mode communicationnel permis par l'usage des TIC.

A travers les différentes réponses qu'on a obtenu des différentes questions qu'on a posées, la 2^{ème} hypothèse se confirme par apport une certaine inégalité dans l'utilisation des TIC au sein de l'entreprise de SONATRACH de BEJAIA. Tout les salariés n'ont pas le même droit d'accès à l'information qui dépend du niveau hiérarchique et de responsabilité et qui justifier une hiérarchie descendante c'est-à-dire du directeur au sous directeur et aux travailleur en suivant la hiérarchie.

En effet, L'accès aux TIC au niveau de l'entreprise de SONATRACH de BEJAIA exige d'autres critères comme l'âge, l'ancienneté et la génération. comme exemple la génération ancienne n'a pas d'ouverture aux tics comme la génération de maintenant qui utilise beaucoup plus les tics dans leur vie quotidienne , et on constate que la CSP a un grand rôle ente les diplômés et les non diplômés qui fait la différence entre les usagés des TIC ce qui et une réalité dans l'entreprise . l'usage des tics renvoie à l'effet de revenu comme le facteur

essentiel et qui touche une catégorie beaucoup plus que les autres et qui a un impact très sensible et cette catégorie qui est la moins payée dans l'entreprise .

Au delà des richesses que possède l'entreprise SONATRACH DE BEJAIA en matérielle de TIC ainsi que leur avantage apportait au salarié et a l'entreprise d'une manière générale, cette dernière il est indispensable pour a une politique efficace dans l'utilisation TIC de ses employés afin d'améliorer et de conserver ses compétences, ainsi pour réduire l'inégalité d'utilisation des TIC entre les différents employés au sein l'entreprise de SONATRACH.

Il faut que les responsables de l'entreprise essayent de procurer toutes les bonnes conditions nécessaires pour un bon usage des outils est cela nécessite une bonne formation dans l'ensemble du personnel sur les TIC et leur fonctionnement pour atteindre les objectifs fixés.

L'analyse et l'interprétation des données collectées justifient cette constatation, à partir de là, nous pouvons déduire que les technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise de SONATRACH de Bejaïa influencent ces compétences internes ainsi que il ya une inégalité de l'accès au TIC dans cette dernière.

Conclusion :

L'utilisation des TIC se développe dans les entreprises pour assurer des tâches de plus en plus nombreuses : la communication, la recherche d'information, la commercialisation des produits et services, le travail en groupe, la gestion de l'entreprise, la prospection, l'organisation du travail ...etc.

Les résultats démontrent que l'impact des TIC est orienté vers le développement de l'activité de l'entreprise afin de se différencier et d'augmenter sa productivité. L'appropriation des TIC est aussi infiniment liée avec le niveau d'instruction des employés, L'analyse de l'usage des TIC dans l'entreprise nous permettra de savoir plus leur importance sur l'entreprise pour la réalisation de ses objectifs soit dans l'organisation de travail ou l'augmentation de leur performance sur tous les niveaux . Les TIC est un moyen qui facilitent la réalisation de travail à temps réel plus de ponctualité et de qualité.

Au sein de l'entreprise SONATRACH, les technologies de l'information et de la communication jouent un grand rôle dans la réalisation des tâches et de bien à accomplir d'une façon fiable et efficace sans prendre du temps et pour cela SONATRACH a consacré des ressources matérielles et humaines afin de bien les maîtriser.

Notre recherche vise à repérer les différents effets des TIC, pour parvenir, nous avons bâti une revue de la littérature nous permettant de cerner les principaux concepts liés aux TIC, nous citons de l'importance de l'utilisation des TIC dans l'entreprise est captée par des données qui ont été recueillie auprès des employés de l'entreprise de SONATRACH. Les résultats basés sur l'impact d'utilisation des TIC dans l'entreprise ensuite l'impact des inégalités d'utilisation des TIC, (relationnelles et organisationnelle).

L'impact des TIC apparait évident pour pou la majorité des entreprises. Malgré que nous avons constaté une nouvelle prise de cognition des entreprises, presque la plupart des employés admettent à que les nouvelles technologies constituent une solution en tant que telle pour les relations

humaines et la communication interpersonnelle, il ne s'agit pas de remettre en cause les TIC mais de chercher à en faire un outil également positif sur le plan humain et social pour donner aux TIC une impression humaine qui rassemble toutes les catégories sociales

Dans cette recherche nous avons tenté de montrer comment les (TIC) influent sur les employés de côté relationnelle et opérationnelle et qui dépasse la vie quotidienne des employés.

Au côté relationnel et opérationnel on a trouvé qu'actuellement les TIC aident les employés à l'amélioration et la circulation de l'information tout en réduisant les efforts et le temps consacré afin d'atteindre l'information complète au bon moment pour la bonne exécution des ordres hiérarchiques les TIC à rendre les groupes de travail plus solidaire entre moyennant la communication. Et l'utilisation des TIC ne s'arrête pas seulement à son usage professionnel les résultats de notre recherche à démontrer que l'usage des TIC est appliqué même à la vie quotidienne des employés quelque soit sa génération, son âge et sexe.

Au final, les TIC ont un impact sur l'entreprise et sur plusieurs volets notamment relationnel et opérationnel, organisationnel et les résultats de notre recherche confirment ceci.

La liste bibliographique :

1. Livres et ouvrages :

- 1- ALDOSA Nathalie et Cie, Information, communication, organisation, édition Bréal 143 ALD, France, 2012.
- 2-BLASIUS, J., FRIEDRICHS, J, Les compétences pratiques font-elles partie du capital culturel ?, Revue Française de Sociologie, 2003.
- 3- BOUDJEBBOUR M.S, Les projet NTIC: source de performance de l'entreprise, division système d'information, CERIST, Algérie, RIST VOL, 12, n001.année 2002.
- 4- BORDEAUX, conseil, la communication interne de l'entreprise, Paris, 2004
- 5-BRETON. P, « La société de la connaissance » : généalogie d'une double réduction, in Revue internationale de sociologie, éducation et société, n°15, janvier 2005.
- 6- BUREAU.H. Nouveau usages, les TIC, quels impact, agence de l'environnement et de maîtrise de l'énergie (ADAME) guide pour les bons usages, nouvelles technologie, France, juillet 2010.
- 7- CARRE .P et CASPAR .P, Traité des sciences et techniques de la formation Paris, Dunod, 1999.
- 8 –CARE, P, L'Apprenance, vers un nouveau rapport au savoir, Paris : Dunod, 2005.
- 9-COUTROT, T, L'entreprise néolibérale, nouvelle utopie capitaliste ?, Paris : La Découverte. 1998.
- 10-CERCI Bourgogne, la filière des nouvelles technologie de l'information et de la communication (NTIC) en bourgogne, Enquête TIC, France, octobre 2008.

- 11- COLLEE Laurent, sécurité et vie privé sur les réseaux sociaux, Mémoire, pour l'obtention du diplôme de master en gestion de la sécurité des systèmes d'information, Université du LEXMBOURG, France, 2009.
- 12- CHARPENTIER. P, « économie et gestion de l'entreprise »NATHAN, juin 2000.
- 13- DARBELET .M, et autres « l'essentiel sur le management » 5^{eme} édition, Berti édition, Alger, 2007.
- 14- DETERIE Philipe. BROYEZ Catherine, la communication interne au service de management, édition liaison, paris 2001.
- 15- GLIKMAN Viviane, La formation e-formation entre globalisation des produits et punirait des services, bougues – globalisme et pluralisme, Montréal, avril 2002.
- 16- GOLLAC Michel et autres, Les métiers face aux technologies de l'information, Editeur La Documentation française, Avril 2003.
- 17- GRANJON Fabien, Benoit Lelong et Jean-Luc Metzger, Inégalités numériques. Clivages sociaux et mode d'appropriation des TIC, Hermès Lavoisier, Paris, 2009.
- 18-HABERMAS, J, La théorie de l'agir communicationnel, Tome II, Paris : Fayard, 1987.
- 19-Ali Kahlane , LE DEVELOPPEMENT DES TIC ET LA TRANSITION NUMERIQUE EN ALGERIE, HOTEL HILTON – SALLE ROSA – ALGER, 2013.
- 20-KALIKA, M. Le rôle stratégique des TIC, in Kalika M., Management et TIC, 5 ans de e-management, Paris : Éditions Liaisons, 2006.
- 21- LEDRU, M. In Kalika M., Le E-management : quelles transformations dans l'entreprise ?, Paris : Éditions Liaisons, 2003.
- 22- LETHIAIS Virgine, Wided SMATI, Appropriation des tics et performance des entreprise, enquête, Marsouin, France, 2008.

23- MARTIN Ludivine, pierre Emmanuel BOISDRON, Lien entre l'usage de TIC et l'innovation : vers une typologie de l'entreprise - université de Caen, France, Cahier n°2010-27, Décembre 2010.

24-NEGRI, T., HARDT M, Multitude, Guerre et démocratie à l'époque de l'Empire, Paris : La Découverte .2004.

25-Michel Matthieu SUNGU MUANDA NTELA, Les nouvelles organisations et transformations du travail: Les metiers face aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, Université Protestante au Congo - Licence 2007.

Livres de méthodologie :

36-AKTOUF OMAR, « méthodes des sciences sociales et approches qualitatives des organisations »édition, presse de l'université de Québec, boul. laurier Sain Foy, Québec. 1992.

37- ANGERS Maurice « Initiation Pratique à la Méthodologie des Sciences Sociales », édition Casbah, Alger, 1997.

38-GRAVEL Robert « Guide méthodologique de la recherche », PUQ, Québec.1978.

39-GRAWITIZ Madeleine « Lexique des sciences sociales », 7^{eme} édition, Dalloz, 1999.

Les thèses, rapports et colloques :

26-Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida - Magister 2006.

27- BATAZZI Claudine, L'impact des NTIC dans l'entreprise, CRIC, 2000, sous la direction de : Ali BOUHENNA.

28- BOUHENNA Ali, « les enjeux des NTIC dans l'entreprise », Faculté des sciences Economique et de Gestion Université de Tlemcen, Algérie, juin 2003

- 29- DORTIER J.F : la communication Appliqué aux organisations et la formation, sous direction d'Abdelkader RACHEDI.
- 30- GANGANT A , l'impact des NTIC sur le mangement et la qualité, thèse master, sous la direction de M.S.BOUDJEBBOUR, octobre 2001.
- 31- HERBERT Simon (prix Nobel de science économique en1978), sous direction M.S. BOUDJEBBOUR, CERIST ,2002.
- 32- MAURICE Marc , Les Technologie de l'information et de communication et les problèmes de travail et de l'emploi, LEST-CNRS, Aix-en-Provence, France, 2000.sous la direction de : Ali BOUHENNA.
- 33-MONOD.E, Net économie et chaine de la valeur, Document de travail, LAGON, université de Nantes. Sous la direction de : B.HENRI et Maurice IMBERT.
- 34- PETTINGREW AM,Whipp R, Managing changes for competitive success, Oxford Blackwe,1966.sous la direction de :Ali BOUHENNA.
- 35-VOILE Michel, Economie des nouvelles technologies : Intranet, télécommunication, informatique audiovisuel, transport, aérien, « paris », Economica, 1999. Sous la direction de M.S. BOUDEBBOUR.

Les dictionnaires :

- 40-AKOUN .A et ANSART.P et autres, Dictionnaire de Sociologie, GONZAGUE RAYNAUD (le ROBERT-SEUIL), Octobre 1999.
- 41-A.AKOUN, A.PIERRE « dictionnaire de sociologie » édition le REBERT, Seuil, France.1999.SP.

Web graphie :

- : <http://www.Techno-science.net>
- <http://www.well-grounded.org/fr/node/53>.
- [Http://www.well-grounded.org/fr/node/53](http://www.well-grounded.org/fr/node/53).
- [WWW. Intercom.gouv.fr](http://WWW.Intercom.gouv.fr).
- <http://hal-paris1.archives-ouvertes.fr/hal-00610652/fr>.

-<http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1466>.

<http://archive.wikiwix.com/cache/?url=http://fr.readwriteweb.com/2009/10/19/a-la-une/datajournalism-journalisme-de-donnee-ouvertes-dictature> .

Ministère de l'Enseignement Supérieur et la recherche Scientifique

Université Abderrahmane Mira-Bejaia

Faculté des Sciences Humaines et Sociales

Département de Sciences Sociales

Option : Sociologie du Travail et ressources humaines

Guide d'entretien

Sur le thème :

« L'impact des TIC sur l'entreprise ».

Cas pratique «L'Entreprise Direction Régional de SONATRACH de Bejaia (Société Nationale pour le Transport et la Commercialisation des Hydrocarbures) ».

Dans le cadre de l'obtention du diplôme de fin de cycle, nous tenons à vous remercier pour votre contribution notre recherche, dont nous garantissons l'anonymat et vos réponses seront exploitées pour des fins scientifiques.

Préparé par :

-MEFTAH Hanafi

-IEKBAL Faicel

Année 2013 /2014

17. les TIC permettent-elle d'avoir une cohésion entre différents services de l'entreprise ?

18. Y'aurait-il une amélioration par rapport a la circulation de l'information avec l'appropriation des TIC?

L'impact d'utilisation des TIC

19. Avez-vous une responsabilité dans l'e entreprise ? Si oui, dans quel poste ou service ?

20. Par rapport à votre poste, à quel type d'information vous pouvez y accéder dans votre entreprise ?

21. Trouvez vous que l'accès à l'information dépend du niveau hiérarchique et de la responsabilité ?

22. Selon vous quel et le niveau hiérarchique qui peut accéder à l'information directement par rapport au autre niveau. ?

23. Quelle et votre qualification et votre niveau scolaire ?

24. Trouver vos l'accès à l'information par rapport :

. L'âge

.la génération

.l'ancienneté

25. Trouver-vous que l'utilisation des TIC en relation avec la CSP ?

26. 2A quel point l'effet des revenus joue un rôle dans l'utilisation des TIC ?

28. Est-ce le niveau scolaire joue un rôle dans l'usage domestique des TIC ?

