

Université Abderrahmane Mira Bejaia
Faculté des sciences humaines et sociales
Département de sociologie



Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master en sociologie

Option : sociologie de la communication

Thème

**L'usage des technologies de l'information et de
la communication dans le milieu professionnel**

Cas Pratique : Général Emballage

Réalisé par :

BELHABIB NOURA

Encadré par :

Pr. BESSAI RACHID

Session Juin : 2024

Remerciements

Avant tout, je remercie Dieu qui m'a donné la santé et le courage, la patience et la volonté d'aller au bout de mon objectif.

J'adresse mes vifs remerciements à mon promoteur, le professeur Bessai Rachid pour avoir accepté de m'encadrer, pour sa disponibilité, ses conseils et qui a su de me guider avec beaucoup de compétences dans la réalisation de mon mémoire.

Un grand remerciement, à la plus belle du monde ma mère pour ses sacrifices et leurs soutiens au long de ma vie, tous les mots ne suffisent pas pour te remercier, que Dieu te garde pour moi. Je remercie mon cher père pour tout ce qu'il m'a donné, même s'il n'est pas avec moi aujourd'hui. Je vous offre cette réussite, cher père.

Je tiens à exprimer ma gratitude à l'ensemble du personnel de l'entreprise Général Emballage à Akbou, de m'avoir acceptée parmi eux pour effectuer mon stage pratique.

Je remercie également les membres du jury d'avoir accepté d'examiner et d'évaluer mon travail.

Enfin, je remercie toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

Dédicace

Je dédie ce modeste travail à mes chers parents,

Qui m'ont toujours aidé, soutenu avec leur présence dans ma vie.

A mes chères sœurs pour leurs encouragements et conseils, soutiens et amour.

Sans oublier à mes frères pour leurs indéfectibles soutiens et leur patience
infinie.

A mes chères ami(e)s (Sofiane, Nabila, Taous, chahira)

A tous les étudiants de ma spécialité « sociologie de communication »

Enfin à tous ceux qui veulent ma réussite.

Liste des tableaux

Tableau 1: La répartition des interviewés selon le sexe.....	45
Tableau 2: L'âge des enquêteurs	46
Tableau 3: La répartition des interviewés selon le niveau d'instruction	46

Sommaire

Introduction	1
Chapitre I : Le cadre méthodologique de la recherche	
Préambule.....	4
I.1. Les raisons du choix du thème	4
I.2. Les objectifs de la recherche	4
I.3. La problématique.....	5
I.4. Les hypothèses	8
I.5. Les définitions des concepts.....	8
I.6. La méthode utilisée	10
I.7. Les techniques utilisées	10
I.8. La pré-enquête.....	13
I.9. Le déroulement de l'enquête.....	14
I.10. Les difficultés rencontrées	15
Chapitre II : Le cadre théorique de la recherche	
Section 01 : Les TIC (concept, caractéristique et outils)	17
1. Les étapes de l'avènement des TIC	17
2. Les caractéristiques des TIC	19
3. Les types et outil des technologies de l'information et de communication	20
4. Les limites TIC.....	24
Section 02 : Les TIC dans les entreprises	26
1. Le rôle des TIC au sein de l'entreprise	26
2. L'impact des TIC dans l'entreprise	26
3. L'apport des TIC selon les différentes approches théoriques.....	29
Chapitre III : Le cadre pratique de la recherche	
Section 01 : Présentation de l'entreprise	36
1.1 Présentation de Général Emballage Spa.....	36
1.2 Historique de l'entreprise Général Emballage	38
1.3 Les valeurs de General emballage.....	40

1.4 Objectif de l'entreprise.....	411
1.5 Rôle de chaque direction et chaque département	41
Section 02 : Analyse et interprétation des résultats de l'enquête	44
Préambule.....	44
2.1. L'analyse thématique.....	44
2.2. L'analyse des données personnelles	45
2.3. L'analyse thématique du contenu des entretiens.....	47
2.4. Discussion des résultats obtenus	77
Conclusion	81
Liste bibliographique	83
Annexes	86

Introduction

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication (ont profondément transformé notre société) facilitent la communication, l'accès à l'information, et en révolutionnent de nombreux secteurs tels que l'éducation, la santé, le commerce, et bien d'autres. Ces outils numériques englobent les ordinateurs, les réseaux, les logiciels, les smartphones, Internet, et bien d'autre techniques qui ont un impact majeur sur notre quotidien. Leur évolution rapide et constante ouvre de nouvelles perspectives et défis, faisant des TIC un domaine essentiel à comprendre et à maîtriser dans le monde moderne.

Les entreprises de nos jours évoluent au sein d'une révolution pacifique, largement influencée par les avancées des technologies de l'information et de la communication. Ces innovations ont profondément bouleversé les systèmes d'information, de production et de commercialisation des biens et services, offrant ainsi de nouvelles opportunités aux entreprises. Dans le contexte, l'usage des TIC dans milieu professionnel est devenu un facteur déterminant de succès.

La présente étude se focalise sur l'usage des TIC dans le milieu professionnel, comme cas pratique l'entreprise Général Emballage. Ce choix du thème est motivé par la nécessité de comprendre comment les TIC influencent les opérations et la performance des entreprises, et spécifiquement comment Générale Emballage intègre ces technologies dans ses activités.

Dans ce premier chapitre, j'aborderai le cadre méthodologique de ma recherche, en exposant les raisons qui ont conduit au choix de ce thème, les objectifs que je vise à atteindre, ainsi que la problématique que je cherche à résoudre. Je présenterai également les hypothèses qui guideront mon étude, en définissant les concepts clés pour une meilleure compréhension. Enfin, je détaillerai, tout en soulignant les difficultés auxquelles je pourrais être confronté.

Le deuxième chapitre fournira une vue d'ensemble des TIC dans les entreprises, en présentant un historique de leur évolution, leurs caractéristiques et les différentes technologies utilisées dans le milieu professionnel. Je vais également explorer le rôle des TIC au sein de l'entreprise, leur impact sur sa performance, ainsi que les diverses approches théoriques qui éclairent leur apport.

Ensuite, le troisième chapitre est consacré à la présentation du terrain d'étude notamment l'organisme d'accueil qui se compose d'un petit aperçu historique du Générale Emballage et

ses missions, ses valeurs, ses objectifs, ainsi que les rôles spécifiques de chaque direction et département au sein de l'entreprise.

Dans le dernier chapitre, qui est le cadre pratique de ma recherche, il est consacré pour une analyse des données et l'interprétation des résultats relatifs à mes hypothèses dans le but de les confirmer ou les infirmer.

En dernier lieu, je vais finir mes recherches par une conclusion générale suivie d'une liste bibliographique, et les annexes.

Chapitre I : Le cadre méthodologique de la recherche

Préambule

La méthodologie se conçoit comme un discours sur la méthode. Elle regroupe la méthode et la technique. L'ensemble des actes accomplis par le chercheur, dans son effort d'établir des liens entre les prédictions de l'hypothèse et les résultats obtenus, se définissent comme sa méthodologie.

La méthodologie peut se définir « comme étant l'étude du bon usage des méthodes et techniques. Il ne suffit pas de les connaître, encore faut-il savoir les utiliser comme il se doit, c'est-à-dire savoir comment les adopter, le plus rigoureusement possible, d'une part à l'objet précis de la recherche ou de l'étude envisagée, et d'autre part aux objectifs poursuivis ». (Omar.Aktouf, 1987, p. 26).

I.1. Les raisons du choix du thème

- Savoir pour quels objectifs les entreprises algériennes utilisent les technologies des informations de la communication.
- Explorer comment les entreprises utilisent les TIC pour innover et rester compétitives sur le marché.
- Se familiariser avec le terrain d'étude et recueillir des informations nécessaires à notre étude.
- Examiner comment les TIC facilitent la gestion et l'analyse des données pour prendre des décisions éclairées.

I.2. Les objectifs de la recherche

- Montrer le rôle et l'usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation du travail au sein de l'entreprise.
- Découvrir si les TIC contribuent au développement de l'entreprise.
- Recueillir plus d'informations sur l'usage des TIC et du système d'information au sein de l'entreprise.
- Améliorer mes connaissances sur les TIC dans l'organisation de l'entreprise.

I.3. La problématique

L'apport des technologies de l'information et de la communication aux processus de développement et aux dynamiques régionales, est aujourd'hui au centre de nombreux débats, tant sur la maîtrise de l'information que la réduction des distances spatiales qu'elles peuvent permettre. La nature des arguments présentés dépend dans une large mesure des schémas d'interprétation proposés et des hypothèses de base sur les processus de développement, en général, des interrelations entre le technique et le social.

Les technologies de l'information et de la communication représentent l'ensemble des moyens ou équipements (matériels et logiciels ou programmes) assurant le traitement automatique de l'information. Ces TIC jouent un rôle très important au niveau de la circulation de l'information. Ensuite, c'est un outil des ressources technologique permettant de transmettre et de partager des informations nécessaires à l'activité de travail dans les organisations, bien que nous soyons dans un monde de numérisation, on peut distinguer les outils de travail à distance qu'on considère comme des technologie de l'information et de la communication, (les Audios et vidéoconférences, les média sociaux ; comme'' le whasp, viber, Gmail , les outils de gestion électronique des données, de gestion de projet, etc. Aussi, « l'ensemble des outils et des ressources qui permettent de recevoir, d'émettre, de stoker, d'échanger et de traiter différentes informations et connaissances entre les individus et dans le milieu professionnel (Établissements publics et parapublics, entreprise, etc.), les TIC dans "entreprise" poussent à se restructurer, à accroître leur productivité à stimuler la croissance socio-économique, à atteindre la performance, à favoriser la création d'emplois et l'employabilité et de créer de la valeur.

En effet, les technologies de l'information et de communication redessinées le monde en modifiant notre identité et notre relation avec les autres. Elles façonnent la manière dont nous communiquons, partageons des informations et construisons nos relations. Grâce à internet et aux réseaux sociaux, nous pouvons nous connecter avec des personnes du monde entier et partager nos idées et expériences instantanément. Cela a également ouvert de nouvelles possibilités en termes d'expression et participation à la vie publique.

Donc l'entreprise est une unité de production juridique autonome dont l'objectif est de produire des biens et des services à destination des personnes ; physiques ou morales afin d'en tirer un bénéfice.

Aujourd'hui, le développement des TIC et son intégration dans le monde des entreprises et les administrations algériennes est devenu une priorité incontestée. Donc ces TIC représentent une source d'information de plus en plus importante pour les entreprises, car elles jouent un rôle majeur pour la réussite du fonctionnement au sein des institutions. Mais le problème qui se pose est un problème social et non technique : toutes les entreprises se soucient de l'intérêt et de la finalité des besoins qu'elles ont. Les technologies de l'information et de la communication le remplissent au terme organisationnel rationnel qui investit de nouveau dans des technologies qui doivent renforcer le capital humain pour répondre à ces défis à travers l'identification des lacunes dans les besoins en compétences. Parce que cela pose problème, et peut être source de stress psychologique aux salariés, conduisant à un contrôle renforcé de l'activité de paie, les incidents techniques (pannes de réseau, pannes logicielles, etc.) ne sont donc pas concernés, sans oublier le manque de la clarté entre la sphère du travail et la sphère de la vie privée.

Les entreprises modernes évoluent dans un paysage en perpétuel changement, façonné par les progrès rapides des TIC. Cette relation symbiotique entre les entreprises et les TIC a radicalement transformé la manière dont les organisations opèrent, interagissent et prospèrent.

Les technologies de l'information et de la communication ont révolutionné la gestion des entreprises en automatisant les processus, améliorant l'efficacité opérationnelle et facilitant la prise de décision. Les systèmes de gestion intégrée, les logiciels d'analyse de données et les plateformes de communication ont optimisé les opérations internes, libérant ainsi du temps et des ressources pour l'innovation et la croissance.

Les entreprises ont adopté des modèles agiles grâce aux TIC, permettant une adaptation rapide aux changements du marché. Les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique ont ouvert de nouvelles perspectives, améliorant la personnalisation des services, la prévision des tendances et la gestion des risques. Néanmoins, la transition vers le numérique comporte des obstacles. Les entreprises sont confrontées à des questions de sécurité liées à la protection des données et des systèmes, exigeant des investissements considérables dans la cyber sécurité. De plus, la dépendance aux TIC expose les entreprises à des risques tels que la cyberattaque et les pannes technologiques.

Les technologies de l'information et de la communication offrent également des opportunités inégalées. La connectivité mondiale permet une expansion rapide des marchés, favorisant la mondialisation des entreprises.

La collaboration à distance, facilitée par les outils de communication modernes, a transformé la dynamique du travail, offrant une flexibilité accrue.

Grâce à l'utilisation efficace des technologies de l'information et de la communication, les entreprises peuvent accroître leur productivité et améliorer leur compétitivité, favorisant ainsi une croissance économique durable, condition préalable à la réduction de la pauvreté. Les technologies de l'information et des communications se développent dans les pays en développement pour participer à l'économie mondiale. Internet est le lieu où les biens et services sont créés, distribués, vendus et achetés. Il connecte de plus en plus de personnes et d'entreprises via des connexions numériques, prêtes à participer et à contribuer aux connaissances commerciales. L'utilisation d'Internet a permis à des acteurs défavorisés, tels que les propriétaires de petites entreprises dans les pays en développement, d'accéder aux marchés mondiaux, en leur fournissant un accès à des informations, des communications et des informations qui n'existaient pas auparavant. Les échanges de biens et de services sont stimulés par cette technologies, et on remarque que les échanges TIC surpassent tous les autres en croissance. En outre, les technologies de l'information de la communication sont à l'origine d'échanges dans d'autres secteurs en améliorant l'accès au marché.

Les TIC ont transformé fondamentalement la façon dont les entreprises fonctionnent, leur permettant de devenir plus agiles, et de plus en plus compétitifs que jamais. Cette relation continue d'évoluer à mesure que de nouvelles technologies émergent, influençant ainsi la manière dont les entreprises interagissent avec le monde qui les entoure.

Dans ce contexte, ma recherche vient d'enquêter sur l'usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel, au sein de l'entreprise Général Emballage, et j'ai soulevé les questions suivantes :

Quelle est l'étendue de l'usage des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise Général Emballage ? Et comment cette utilisation varie-t-elle à travers les différents départements de l'entreprise ? À travers cette problématique, j'ai formulé les questions secondaires suivantes :

_ Quel est l'importance de l'usage des TIC dans l'entreprises général emballage ?

_ Comment les technologies de l'information et de la communication influent-elles sur le développement de l'entreprise Général Emballage ?

I.4. Les hypothèses

L'hypothèse « c'est une proposition qui établit un lien entre deux phénomènes ou deux variables ou concepts et qui tente d'expliquer une réalité. C'est en fait une réponse anticipée à la question de recherche. (Itindi, 2017, p. 166)

a) Hypothèse principale

- L'usage des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise Général Emballage contribue de manière significative à l'optimisation des processus opérationnels, renforçant ainsi sa performance organisationnelle.

b) Hypothèses secondaire :

- L'usage des TIC dans l'entreprise Générale Emballage facilitent la communication interne, la gestion des stocks et des commandes, et offrent des services en ligne aux clients.
- L'usage des technologies de l'information et de la communication ont un impact positif sur le développement de l'entreprise Générale Emballage car elles permettent de réduire les coûts, d'améliorer la productivité et de proposer de nouveaux services aux clients.

I.5. Définition des concepts**5.1. Les technologies de l'information et de communication (TIC) :***** Au sens sociologique :**

Peut se définir comme : « l'ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique ».

(<https://www.cairn.info/revue-innovations-2017-3-page-197.htm>.), 2017)

***Définition opérationnelle :**

Les technologies de l'information et de communication regroupent un ensemble de ressources techniques nécessaires à la mise en œuvre des services de l'information et de la communication pour produire, manipuler, convertir, stocker, gérer, transmettre et retrouver l'information et pour communiquer.

5.2. La communication :***Au sens sociologique :**

La communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à un ou plusieurs autres individus à l'aide du langage articulé ou d'autres codes (ton de la voix, gestuelle, regard, respiration...). (Joliot, 2007)

***Définition opérationnelle :**

La communication désigne le processus d'échange d'informations entre des individus ou des groupes, impliquant l'envoi, la réception, et la compréhension de messages verbaux, non verbaux ou symboliques.

5.3. L'entreprise :***Définition sociologique :**

L'entreprise est « organisation dont l'activité consiste à produire des biens ou des services pour les vendre sur un marché (production marchande) afin de réaliser un profit ». (Hemdane, 2014)

***Définition opérationnelle :**

L'entreprise est un lieu de valorisation de ressources (financières, matérielles...) en vue de produire des biens et des services destinés à des marchés, réunissant des individus qui désirent réaliser des buts. Pour cela l'entreprise doit s'organiser, se réguler afin d'atteindre les objectifs fixés et d'être efficace.

5.4. Le milieu professionnel :***Définition sociologique :**

Le milieu professionnel désigne en effet un ensemble de travailleurs exerçant une activité ayant le même nom et par conséquent doté d'une visibilité sociale bénéficiant d'une identification et d'une reconnaissance occupant une place différenciée dans la division sociale de travail et caractérisés par une légitimité symbolique. (vezinet, 2016, pp. 7-13)

***Définition opérationnel :**

Le milieu professionnel se réfère à l'environnement concret dans lequel une personne exerce son activité professionnelle. Cela englobe le lieu de travail, les équipements, les procédures, les

relations avec les collègues, les clients, ainsi que toutes les composantes tangibles et pratiques qui influent sur la réalisation des tâches professionnelles.

5.5. La performance :

Etymologie : de l'anglais performance, spectacle, représentation, accomplissement, réalisation, résultats réels, issu de l'ancien français performance, achèvement.

Une performance est un exploit, un résultat ou une réussite remarquable obtenue dans un domaine particulier, par une personne, une équipe, un groupe, un animal ou une machine. Synonymes : exploit, prouesse, record. (<https://www.toupie.org/Dictionnaire/Performance.htm>, s.d.)

I.6. La méthode utilisée

Tout recherche scientifique possédée une méthode bien précise, bien déterminé à fin d'arriver à des fins scientifiques.

La méthode « désigne la marche rationnelle de l'esprit pour arriver à la connaissance ou à la démonstration de la vérité. C'est l'ensemble des opérations intellectuelles permettant d'analyser, de comprendre et d'expliquer la réalité étudiée. Autrement dit, c'est une démarche logique indépendante du contenu particulier de la recherche et qui qualifie ainsi des processus et des formes de perception et de raisonnement destinés à rendre intelligible la réalité à appréhender ». (BAYLE, 2000, p. 15)

Dans cette recherche, je dois recueillir des propos d'acteurs sur une situation vécue, ce qui m'impose une approche qualitative avec l'usage de la technique de l'entretien afin d'atteindre mes objectifs. Et pour cela, j'ai choisi la méthode qualitative qui vise à comprendre les phénomènes étudiés et réalité sociale de mon thème, analyse et interpréter les résultats, ainsi que ses répercussions sur la vie professionnelle des travailleurs au sein de l'entreprise Général Emballage de akbou, d'analyse et utiliser plusieurs techniques, telles que l'entretien et l'observation afin de recueillir des données.

I.7. Les techniques utilisées

Les techniques désignent les procédés de recherche qui serviront à mettre en œuvre concrètement et à réaliser les opérations correspondant aux différentes étapes de la méthode.

Selon Madeleine Grawitz, « *les techniques ne sont donc que des outils mis à la disposition de la recherche et organisés par la méthode dans ce but. Elles sont limitées en nombre et communes à la plupart des sciences sociales* ». (Grawitz, 2001, p. 353)

Afin d'arriver à recueillir des données sociologiques concernant mon thème de recherche, j'ai utilisé les deux techniques, l'entretien et l'observation.

7.1. L'observation

L'observation est une technique de collecte de données au cours de laquelle le chercheur observe lui-même le processus ou le comportement qui se déroulent dans une situation précise pendant une période de temps limitée. C'est un outil de collecte de données qui se démarque de l'entrevue, car il permet de saisir directement, sur le vif, l'expérience des individus au quotidien, que ce soit en contexte social ou organisationnel. De manière générale, l'on distingue trois types d'observation : l'observation brute, l'observation participante et l'observation indirecte. (Itindi J.-p. B., 2017, p. 76)

J'ai utilisé cette technique pour prêter attention d'abord aux réactions des employés et comment réagissent à l'introduction ou à l'utilisation de nouvelles technologies dans leur environnement de travail, et aussi comment réagissent à certaines questions surtout quand il s'agit d'une explication.

Et aussi quand il s'agit d'un sujet que je connais très peu. Vu que j'ai touché à cette technique, pour mieux comprendre les réactions des employés, surtout lorsqu'ils expliquent quelque chose ou répondent à des questions sur des sujets sensibles ou peu connus. Cette technique m'a aidé à accéder à la vérité et à vérifier les informations fournies, tout en tenant compte des éventuels biais conscients ou inconscients lors des entretiens.

7.2. L'entretien

C'est un contact direct, entre deux personnes ou une personne (ou plusieurs) et un groupe de personnes dont l'une transmet à l'autre des informations recherchées sur un problème précis. On peut le définir, avec Madelaine Grawitz (724), « comme un procédé d'investigation scientifique, utilisant un processus de communication verbale, pour recueillir des informations avec le but fixé. Au fait, il s'agit d'une forme de communication établie entre deux personnes qui ne se connaissent pas, ayant pour but de recueillir certaines informations sur un objet précis. » (Alain BLANCHET, 2005, pp. 314-315)

Dans l'objectif de connaître l'impact de l'usage des TIC au sein de l'entreprise Général Emballage, on a utilisé un entretien du type semi-directif en vue d'orienter l'enquête dans le sens de l'objectif de l'entretien.

Grâce à ces entretiens j'ai recueilli le maximum d'informations contribuant à la réalisation de ma recherche.

7.2.1. L'entretien semi-directif

L'entretien semi-directif, aussi appelé entretien qualitatif ou approfondi, est une méthode d'étude qualitative. Son but est de récolter des informations qui apportent des explications ou des éléments de preuves à un travail de recherche.

« L'entretien semi-directif est une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes constructiviste. »(Lincoln,1995) (<https://www.scribbr.fr/methodologie/entretien-semi-directif/>, s.d.)

A travers mes recherches, j'ai remarqué que la technique la plus adéquate avec mes hypothèses est l'entretien semi-directif, qui me permet un contact direct avec les enquêtés dans le but de collecter des informations relatives à l'impact de l'usage des TIC dans l'entreprise et bien saisir comment ils utilisent ces TIC dans leurs travaux quotidiens. Avec souplesse pour s'adapter aux besoins des enquêtés, favorisant ainsi l'obtention d'informations sincères et détaillées.

7.2.2. Le contenu du guide d'entretien

Cette étape m'a permis de poser une série de questions pertinentes aux enquêteurs sur mon sujet de recherche. Ces questions sont formulées à l'avance dans ce qu'on appelle « le guide d'entretien ».

Afin de pouvoir recueillir les données nécessaires à mon enquête, le guide d'entretien contient une série de questions qui sont réparties sur 4 axes principaux, dont chacun se compose de plusieurs questions :

- Le 1^{ER} axe : représente les caractéristiques (les données personnelles) de notre population à savoir : l'âge, niveau d'étude, et la catégorie du sexe.

- Le 2ieme axe : représente les questions relatives à l’usage quotidien des TIC au sein de l’entreprise Général Emballage.
- Le 3ieme axe : représente les questions relatives à l’intégration des TIC dans les opérations d’emballage.
- Le 4ieme axe : consacré aux questions relatives à l’importance des TIC dans le milieu professionnel.

7.2.3. La population d’étude

La définition de la population, c’est sélectionner les catégories de personnes que l’on veut interroger, et à quel titre ; déterminer les acteurs dont on estime qu’ils sont en position de produire des réponses aux questions que l’on se pose. (BLANCHET, 2005, p. 50)

Ma population d’enquête est constituée de 10 employés qui travaillent au sein de l’entreprise Général Emballage, dans le service de l’administration et qui sont différents selon l’âge, le niveau d’étude. Donc j’ai touché à la catégorie des agents administratifs qui est l’échantillon représentatif de la population mère dans cette entreprise parce que cette catégorie est plus habituée aux TIC par rapport à les autres, vu que l’effectif est restreint.

I.8. La pré-enquête

La pré-enquête est « une démarche préparée qui s’inscrit dans un plan préétabli et qui obéit à des règles relativement précises pour faire, aux exigences d’objectivité et de rigueur de la méthode scientifique ». (LOUBERT DEL Bayle, 2000, p. 74)

La pré-enquête était mon premier contact avec le terrain, j’ai constitué la première étape de ma recherche qui a pour objectif de vérifier et connaître la population de mon étude ainsi de savoir la technique de recherche à utiliser et de vérifier la faisabilité des hypothèses.

Durant mon stage au sein de l’entreprise Générale Emballage, j’ai eu l’opportunité d’étudier « l’usage des technologies de l’information et de communication dans le milieu professionnel ». Ma pré-enquête qui a été entamée au sein de l’entreprise Général Emballage à Akbou du 07/01/2024 au 07/02/2024. On peut dire que c’est le premier contact avec cette entreprise. Cette étape préliminaire m’a permis de définir les objectifs de mon enquête, de choisir les méthodes de collecte de données les plus appropriées et d’analyser les informations recueillies.

Avant de commencer, j'ai rencontré le responsable de l'entreprise qui m'a autorisé à réaliser cette recherche, en parlant au travailleur du service administratif qui utilise beaucoup de logiciels et les TIC dans leur travail quotidien. Ensuite j'ai été présente sur le terrain pour connaître ma population d'étude et le déroulement d'enquête. Après j'ai réalisé un guide d'entretien adapté à mon thème et mes hypothèses pour avoir des réponses à mes questions. Tant que ma population d'étude se limite à 10 employés qui font partie de mon étude de recherches.

Au cours de la pré-enquête, J'ai constaté que ces technologies jouent un rôle crucial dans l'optimisation des processus et dans l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. Grâce à l'utilisation de logiciels de gestion, de systèmes de suivi des stocks et de communication en ligne, les entreprises peuvent améliorer leur productivité, réduire les erreurs et faciliter la collaboration entre les équipes. Cette pré-enquête m'a permis de comprendre l'importance de l'adoption et de l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans le domaine de l'emballage.

J'ai observé que l'entreprise utilise divers outils technologiques tels que des logiciels de gestion de la chaîne d'approvisionnement et de systèmes de suivi des commandes, ce qui facilite la collaboration entre les différents départements. Cependant, j'ai également constaté des défis liés à l'adaptation des employés à ces nouvelles technologies et à la nécessité d'une formation continue pour optimiser leur utilisation.

En fin de compte, cette pré enquête m'a permis de mieux comprendre l'impact des technologies de l'information et de communication sur les processus de travail de l'entreprise Général Emballage et d'identifier des pistes d'amélioration pour une utilisation plus efficace de ces outils.

I.9. Le déroulement de l'enquête :

L'enquête s'est déroulée pendant une période d'un (01) mois réalisée entre le 07/03/2024 jusqu'au 07/04/2024 au sein d'entreprise Général Emballage qui se trouve au niveau de TAHRACHT, AKBOU, dans la wilaya de Bejaïa.

Mon enquête s'est déroulée dans les meilleures conditions dont j'ai effectué les entretiens de ma population pour le but de recueillir des informations sur mon thème. Ainsi j'ai assuré la confidentialité des enquêtes, et le déroulement des entretiens d'une manière anonyme chose qui les a motivées de s'exprimer et de se confier en toute liberté. J'ai utilisé une approche

méthodique pour collecter des données pertinentes, en posant des questions ouvertes et en écoutant attentivement les réponses. La coopération et l'engagement des participants ont été remarquables, ce qui a grandement facilité le processus d'investigation. En parallèle, j'ai également effectué des observations sur le terrain pour compléter les informations recueillies lors des entretiens.

On peut dire que ces choix se font grâce à l'objet étude et la nature de la population d'étude. A partir de cette enquête, je pu choisir les méthodes et techniques d'investigations qui sont plus ou moins adéquates à mon étude.

Cette étape m'a permis de bien cerner la question centrale de ma problématique, ce qui me permettra de passer au cadre théorique traitant sur l'usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel.

Enfin, j'ai conclu que l'étape de l'enquête a été essentielle pour établir une base solide et approfondie. Grâce à la collecte de données réalisée dans les meilleures conditions, j'ai pu cerner avec précision la question centrale de ma problématique. Cette compréhension approfondie des enjeux m'a permis non seulement permis d'identifier les besoins spécifiques des membres de l'entreprise Général Emballage, mais elle constituera également une fondation solide pour aborder le cadre théorique portant sur l'usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel. En combinant les données empiriques recueillies lors de cette phase initiale avec les théories et les concepts pertinents, je suis confiante dans ma capacité à fournir une analyse approfondie et des recommandations significatives dans le cadre de cette étude.

I.10. Les difficultés rencontrées

Au cours de la réalisation de ma recherche, j'ai été confrontée à plusieurs contraintes telles que :

- Les difficultés de trouver un terrain pour mon stage pratique, ce qui m'a poussé à contacter mes connaissances pour m'aider à l'accès au terrain.
- Un grand manque d'ouvrages dans notre bibliothèque sur mon thème de recherche.
- Le temps n'est pas suffisant pour collecter beaucoup d'information.
- Certains employés refusent de répondre à mes questions pour une raison de secret professionnel.
- Difficulté de collecter les réponses à temps, cela m'a pris plus de 2 mois.

Chapitre II : Le cadre théorique de la recherche

Section 01 : Les TIC (concept, caractéristique, outils)**1. Les étapes de l'avènement des TIC**

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

Les technologies de l'information et de la communication, même si on ne les a pas toujours appelées ainsi, ont une très longue histoire derrière elles. Il semblerait logique, en guise de préambule, de commencer par l'invention de l'écriture en Mésopotamie, 3300 ans avant JC.

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

En 1793, Claude Chappe met en place un système de communication optique et mécanique appelé « sémaphore ». Conçu sous forme de tourelles de pierre se transmettant des signaux à l'aide de bras mécaniques, ce système est le premier réseau de télécommunications d'envergure nationale composé en 1844 de 534 tours. Il faudra attendre 1832 pour voir apparaître le télégraphe électrique.

Alexander Graham Bell invente le téléphone en 1876. En 1877 Thomas Edison invente le phonographe. Les sons peuvent désormais être enregistrés et retransmis. En 1895, grâce aux frères lumière, c'est au tour des images en mouvement à être immortalisé par l'invention du projecteur de film.

Ensuite, l'histoire s'accélère et une série de découvertes scientifiques vont se compléter pour donner naissance à des technologies de la communication de plus en plus performante qui réduisent à chaque fois la distance entre les hommes. En 1920 les premières émissions de radios commerciales sont diffusées. En 1935 c'est au tour de la machine à écrire électrique d'être commercialisée. En 1933 Londres retransmet les premières émissions télévisées. En 1943,

grâce à Alan Turing le premier ordinateur, à l'origine conçu pour percer les codes allemands durant la seconde guerre mondiale, voit le jour. Von Neumann va développer le concept de mémoire pour l'ordinateur en 1948. En 1969, Le département de défense des Etats-Unis d'Amérique crée le réseau Arpanet et permet à deux ordinateurs de communiquer à distance. Il s'agit de l'ancêtre d'internet. Le premier E-Mail est envoyé en 1972 par Ray Thomlinson. L'ordinateur individuel, le PC (personal computer) est présenté en 1974. Le magnétoscope est disponible pour les ménages dès 1975. En 1981, le réseau postal français met en place le minitel, connectant ainsi des milliers d'individus entre eux.

Les années 90 marquent l'avènement de l'internet et du World Wide Web, deux systèmes complémentaires qui sont souvent confondus. C'est la convergence des technologies de l'audiovisuel, des télécommunications et de l'informatique qui a permis cette révolution.

L'internet est en fait l'appellation du réseau informatique qui relie des millions d'ordinateurs et leur permet de communiquer entre eux grâce à un système universel de transmission de données appelé le protocole TCP/IP. Ce réseau, qu'on appelle « La Toile » ou « Web » en anglais a de nombreuses applications. La plus connue étant le World Wide Web, qui représente la partie la plus visible de l'internet puisqu'elle permet la visualisation de milliards de pages reliées entre elles par des liens hypertextes. (<https://lesenjeux.tic.wordpress.com>, 2014)

Cependant, la fracture numérique s'atténue alors que la convergence numérique progresse grâce à des débits plus élevés. Les entreprises se trouvent dans un monde de numérisation où elles travaillent fréquemment sur des micro-ordinateurs connectés à un réseau. Après l'invention de l'ordinateur, les TIC se sont développées sur plusieurs périodes historiques :

- Années 50 : A partir des années 1950, l'informatisation se caractérisait par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel, qui se sont développés autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs et en fin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.

- Années 60 : Durant cette période les TIC sont orientées vers l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation...).

- Années 70 : Pendant cette période, la priorité a été d'automatiser les processus de production dont le développement de la robotique et productique (La productique est l'ensemble des techniques informatiques de mise en œuvre des systèmes de production automatisés.) afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.

- Années 80 : en cette décennie, il y a eu l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique).

- Années 90 : Au cours de cette période on assiste à l'arrivée d'internet qui a permis de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique.

- A partir de 2000 : l'internet a connu une explosion dont le développement du web. 8 L'information est désormais accessible, incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu grâce aux mails et téléphones mobiles. (RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida-Magister, 2006, p. 06)

2. Les caractéristiques des TIC

- **L'efficacité**

L'efficacité entre les personnes et l'entreprise ainsi que les autres communautés peut exister en terme de :

Temps dont les opérations effectuées se déroulent sans prendre en compte le temps, c'est le cas par exemple de l'e-mail, on peut envoyer ou recevoir les messages à n'importe quel moment.

Connectivité : c'est-à-dire de relier les différents appareils qui sont fabriqués dans des pays ou villes différents.

- **La mobilité**

La mobilité apparaît dans ses capacités de convertibilité (transmettre des informations d'un milieu à un autre), de démythification (envoyer une lettre à une personne comme on l'envoie à d'autres personnes sans passer par la société) et enfin la répartition (englobe un nombre plus élevé de personnes, une surface plus étendue avec une grande souplesse).

- **La mondialisation ou la globalisation**

Les TIC peuvent s'épanouir dans l'environnement international, surtout dans la transaction des échanges commerciaux qui ont permis de s'affranchir du problème du temps et de l'espace. En effet, les TIC permettent de transmettre l'économie à l'échelle mondiale. (<https://fr.slideshare.net>, s.d.)

3. Les types et outil des technologies de l'information et de communication

A. Les différentes applications des TIC :

1. **Internet** : Découle de l'évolution du projet Arpanet (initialisé en 1967) visant à relier les sites informatiques des universités et instituts de recherche travaillant pour le ministère de la défense des USA (réseau robuste).

C'est le réseau des réseaux informatiques, le plus grand réseau informatique du monde (un réseau mondial).

2. **L'intranet** : Désigne des réseaux privés utilisant les technologies d'Internet (liens de type hypertexte, moteurs de recherche, logiciel de navigation). Tout est partagé par les membres du groupe quel que soit le lieu où ils se trouvent. Il permet d'échanger et d'accéder à des bases de données, de participer à des groupes de travail. ... Tout cela en temps réel et sans préalable hiérarchique.

3. **L'Extranet** : Elargit l'accès au réseau Intranet à un public extérieur à l'entreprise, public restreint et sélectionné (clients, fournisseurs). Les fonctions d'accès aux publics extérieurs sont réduites en fonction du type de données et d'utilisateurs.

4. **Le Groupware** : Est un processus de travail de groupe désignant les outils informatiques facilitant le travail d'équipe de projet. Il offre ainsi une meilleure complémentarité à la messagerie électronique. Il est une technique et un support de travail en groupe. Il facilite les mécanismes fondamentaux inhérents aux organisations humaines : coordination, coopération et la communication. Ce sont des concepts clés des sciences de l'organisation.

Aussi on peut dire :

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

-Ware : désigne un processus intégrant les outils logiciels.

Selon Jean-Claude Courbon, « le Groupware est l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et ou coopératif » (<http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269>,, s.d.)

5. **Workflow** : Pourrait donc être traduit en français par gestion électronique des processus métier. Un processus métier représente les interactions sous forme d'échange d'informations entre divers acteurs. Il est une technologie qui permet d'accroître l'efficacité des entreprises. Cependant, le terme de Workflow recouvre parfois différents concepts, ce qui peut dérouter les utilisateurs potentiels. Afin de voir plus clair au milieu de la centaine de produits actuellement disponibles. (a)

Les TIC ont des caractéristiques diverses telles que l'efficacité parce qu'elles sont indépendantes, elles permettent une décentralisation rendant l'utilisateur plus autonome dans la communication. Elles assurent une mobilité comme les ordinateurs portables ou le téléphone.

La question de la contribution des TIC à la performance de l'entreprise est une question récurrente dans la recherche en système d'information. Depuis le fameux paradoxe Solow (1987), « on voit les ordinateurs partout sauf dans les statistiques de productivité ». Une démarche d'analyse de la contribution des TIC à la performance de l'entreprise sur la base du paradigme de (Giddens, 1984). Il y a deux modèles de la contribution des TIC dans la performance de l'entreprise. Les TIC modifient non seulement l'organisation du travail mais la nature même des métiers. (RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, université de Saida-Magister, 2006)

B. Les outils des TIC

B.1. Les ordinateurs :

Le début de l'ère de l'information est marqué par le règne incontesté des gros ordinateurs mais ils ne sont guère nombreux : en 1961, on en compte 6000 dans le monde. La plupart d'entre eux fonctionnent avec des cartes perforées à l'entrée et stockent les informations sur bande magnétique. Les terminaux sont généralement installés dans un site séparé du reste de l'entreprise, le modèle organisationnel et hiérarchique est centralisé

Les applications se développent dès les années 50 – 60. Elles sont axées à la réduction de la main d'œuvre, généralement par l'automatisation des procédures existants. Elles ne font preuve d'aucune créativité et se contentent de copier les structures établies. Les applications informatisées font exactement la même chose que les applications « manuelles » mais plus vite et en plus grand volume.

Depuis, avec des réseaux, l'ordinateurs est devenu communicant. Il est maintenant possible d'échanger des informations entre différents ordinateurs distants. L'ordinateur est rapidement devenu le cœur du traitement et de la gestion d'une grande part de l'information produite et consommée dans l'entreprise. Avec l'augmentation de puissance constante et de la baisse régulière des coûts, les ordinateurs sont aujourd'hui présents à tous les niveaux de l'entreprise.

Un ordinateur possède un cerveau, un système nerveux, des organes, nous pouvons communiquer avec lui à condition de connaître son langage. Sa mémoire est immense et il n'est pas intelligent parce que malgré le progrès l'ordinateur n'est qu'une machine qui traduit la pensée humaine, donc il restera toujours dépendant de l'homme et des instructions que ce dernier lui communique.

Nous sommes toujours dans l'attente d'ordinateurs plus puissants pour un maximum de services et de convivialité. Les nouvelles ergonomies sont très gourmandes en ressources. Les images en trois dimensions et toutes les formes d'animation et d'interactivité demandent des capacités et des vitesses de traitement considérables.

B.2. Les logiciels :

Un ordinateur sans programme n'est pas utilisable, il est nécessaire de lui donner des informations pour qu'il collabore, il faut d'abord lui expliquer ce qu'on attend de lui et ensuite lui donner les instructions pour agir. L'ensemble de ces instructions s'appelle programme, et l'ensemble des programmes dont on dispose sur un ordinateur s'appelle logiciel. Le programme doit être écrit dans un langage que l'ordinateur peut comprendre.

Tout ordinateur est constitué d'un ensemble de programmes qu'on appelle système d'exploitation ou logiciel de base. Ce système d'exploitation est livré avec l'ordinateur par le constructeur. L'utilisateur peut l'ajouter des programmes spécifiques et personnels.

*Logiciels de base ou systèmes d'exploitation : C'est un ensemble de programmes de contrôle et de traitement qui permet la gestion des différentes tâches assurées par l'ordinateur, c'est en fait l'intermédiaire logique entre l'utilisateur et l'ordinateur. On cite comme système d'exploitation le MS-DOS, Windows, Unix

*Logiciels d'application : Ce sont les programmes élaborés afin de répondre aux besoins spécifiques. Les logiciels d'application sont des programmes élaborés en vue d'une application qui peut être soit générale soit spécialisée, il existe des logiciels traitant des problèmes standards tels que les langages de programmation (langage C, visuel Basic...) et les outils de la Bureautique : (Microsoft Word, PowerPoint, ...)

B.3. Les réseaux de télécommunications :

Supprimant la notion d'espace et du temps les réseaux de télécommunication ont couvert le monde par des moyens filaires, fibres optiques, hertziens... Suivant leur couverture ils seront appelés :

- . Les LAN (Local Area Network) qui correspondent par leur taille à des réseaux intra - entreprises. La distance de câblage est de quelques centaines de mètres.
- . Les MAN (Metropolitan Area Network) : qui correspondent à une interconnexion de quelques bâtiments se trouvant dans une ville.
- . Les WAN (Wide Area Network) : destinés à transporter des données à l'échelle d'un pays. Ces réseaux peuvent être terrestres (Utilisation d'infra - structure au niveau : câble, fibre, ...) ou satellite (Mise en place d'engins spatiaux pour retransmettre les signaux vers la terre).

Les réseaux de télécommunications restent dominés par les réseaux téléphoniques commutés. Cette situation relative pourrait toutefois se trouver modifiée dans l'avenir, sous l'effet de la continuation de l'essor d'Internet, et de son entrée dans l'économie marchande. Sous l'impact d'Internet, les réseaux de télécommunication vont passer d'une architecture dédiée à la voix, à une structuration centrée sur les données d. Les puces intelligentes : Afin de protéger les données.

B.4. Les puces intelligentes :

Afin de protéger les données, les entreprises et les consommateurs utilisent à présent des cartes à puces intelligentes dans plusieurs applications, à titre d'exemple les opérations bancaires,

accès aux messageries électroniques, démarrage de l'ordinateur, consultation des messages téléphoniques.

Si le niveau de sécurité requis est plus élevé, une carte à puce intelligente est probablement un meilleur choix. Une empreinte digitale peut facilement être sauvegardée dans la mémoire de la puce ce qui permettra une validation plus élaborée grâce à un lecteur avec biométrie. Lorsque l'employé présente sa carte au lecteur, il est aussi invité à présenter sa référence biométrique (empreinte digitale). Cette façon de faire permet de s'assurer que la personne qui présente la carte est bien la personne pour qui la carte a été émise. Selon le cas, l'accès sera approuvé. (ALAOUI/SUP, 2004-2005)

5. Les limites TIC

- Problèmes d'ergostressie (stress lié à l'utilisation des TIC) provenant souvent d'un manque de cohérence dans la conception de ces systèmes complexes.
- Problèmes de rentabilité :
 - ✓ Coût du matériel, du logiciel, l'entretien et de la maintenance et du renouvellement ; certains matériels sont rapidement désuets en raison du rythme soutenu des innovations (18 mois), ou semblent avoir fait l'objet de stratégies d'obsolescence programmée.
 - ✓ Il est fréquent de voir apparaître un suréquipement par rapport aux besoins, et donc une sous-utilisation des logiciels.
 - ✓ Coût de la formation professionnelle du personnel, de sa résistance aux changements.
 - ✓ Coût entraîné par la modification des structures, par la réorganisation du travail, par la surabondance des informations.
 - ✓ Rentabilité difficilement quantifiable ou difficilement prévisible sur les nouveaux produits. Parfois, d'autres investissements semblent pouvoir être aussi bénéfiques (Recherche et développement, Formation du personnel, Formations commerciales, organisationnelles, logistiques.
- La fracture numérique géographique peut être source de nouvelles inégalités. Les serveurs consomment à eux seuls autant que le parc de tous les ordinateurs, pour le refroidissement notamment. Leur consommation (refroidissement inclus) est passée de 3,6 Twh/an, à 5,2Twh/an, de 2006 à 2008, alors que la consommation des datacenters diminuait fortement 26.

- Modification du type et contenu du travail. En France, cette question a été traitée par le Centre d'analyse stratégique (CAS) dans un premier rapport sur l'impact des TIC sur les conditions de travail (en février 2012 ²⁷ et dans un second rapport concernant plus spécifiquement la fonction publique ²⁸ (janvier 2013) ; il estime que certaines des modalités du travail des fonctionnaires tendraient à se rapprocher de celles des salariés du privé, alors que « à ces spécificités organisationnelles s'ajoutent les missions propres à l'administration et les profils particuliers des agents eux-mêmes » ; les TIC ont permis aux fonctionnaires un travail facilité, des gains de temps gestionnaire au profit du temps de contact avec le public, etc.), mais en étant soumis à un contrôle accru des tâches et des missions et à un certain isolement au travail, etc..
- Des problèmes se posent aussi en termes de sécurité et d'éthique aggravés par l'internationalisation des réglementations : « fun », chantage, escroquerie, subversion, etc., face à certains publics vulnérables notamment (enfants, personnes âgées).

À l'heure actuelle, hormis pour des règles techniques, au sein de quelques grands systèmes collaboratifs, il semble qu'aucune « gouvernance mondiale » ne soit vraiment parvenue à une vision à long terme, ni à une surveillance ou à imposer un respect de règles « minimales réputées communes ». (<https://www.studocu.com/row/document/universite-dantanarivo/nouvelles-technologies-de-linformation-et-de-la-communication/cours-ntic-2019/4377544> page 9-10., s.d.)

Section 02 : Les technologies de l'information et de la communication dans les entreprises**1. Le rôle des TIC au sein de l'entreprise**

La technologie peut être utilisée à différentes fins : pour faciliter la communication entre les acteurs, pour faire circuler l'information utile aux activités économiques en zones rurales, pour améliorer des services existants, ou encore pour en créer de nouveaux. (Cairn.info, 2012)

Les TIC facilitent le contrôle et la délégation de prise de décision grâce au partage de l'information au sein de l'entreprise. Les TIC sont considérées comme un instrument indispensable pour avoir et garder un avantage concurrentiel, en permettant de développer et d'exploiter les ressources humaines et entrepreneuriales au sein de l'entreprise. Pour Jorgenson et al, les investissements dans TIC et l'enseignement supérieur se distinguent comme les plus importantes sources de croissance à la fois au niveau des secteurs et des nations. Plusieurs recherches ont montré que les TIC peuvent en effet contribuer à l'amélioration de la performance organisationnelle. (kossai, 2013, pp. 28-29)

2. L'impact des TIC dans l'entreprise

La plupart des recherches, menées au sujet de l'impact des TIC sur les organisations, a porté principalement sur leurs effets sur la performance de l'organisation, les processus et sa structure. Plusieurs études ont souligné l'apport des TIC pour les organisations. Les TIC sont un facteur important de progrès et leur utilisation permet d'améliorer les niveaux de performance des entreprises, des secteurs et des économies.

Les entreprises consacrent d'importants investissements dans l'adoption des TIC afin de devenir plus compétitives et performantes dans un marché fortement concurrentiel. Les TIC interviennent à tous les niveaux des processus d'approvisionnement, de production et de distribution. Elles facilitent le transfert et l'acquisition de connaissances. Elles permettent à l'entreprise de développer la capacité de production, d'accès, d'adaptation et de mise en œuvre de l'information (Malhotra, 2000). L'accès à l'information et son développement efficace sont essentiels pour la performance et le succès de l'entreprise. Les TIC facilitent l'acquisition et le management des connaissances et représentent une valeur organisationnelle pour l'entreprise. Selon l'OCDE (2001), les TIC ont un impact sur l'économie en agissant de trois manières : l'investissement dans les TIC permet l'intensification du capital d'où une augmentation de la

productivité du travail ; la production des biens et services des TIC est une forme de progrès technique qui rend le capital et le travail plus efficace d'où une croissance de la productivité multifactorielle dans le secteur des TIC ; et l'utilisation des TIC permet aux entreprises d'accroître leur productivité, par les gains d'efficacité découlant de leur utilisation. La productivité dans le secteur des TIC peut améliorer la performance globale d'une économie.

Les TIC facilitent le contrôle et la délégation de prise de décision grâce au partage de l'information au sein de l'entreprise. Les TIC sont considérées comme un instrument indispensable pour avoir et garder un avantage concurrentiel, en permettant de développer et d'exploiter les ressources humaines et entrepreneuriales au sein de l'entreprise. Pour Jorgenson et al., (2003), les investissements dans TIC et l'enseignement supérieur se distinguent comme les plus importantes sources de croissance à la fois au niveau des secteurs et des nations. Plusieurs recherches ont montré que les TIC peuvent en effet contribuer à l'amélioration de la performance organisationnelle. (RACHEDI, 2011, pp. 78-91)

Les TIC ont un impact sur l'ensemble des fonctions de l'entreprise. Elles représentent aujourd'hui un outil majeur de la compétitivité et de développement de l'entreprise. Le Web devient un vecteur de communication incontournable. La mise en place des TIC dans l'entreprise insiste sur l'affaiblissement correspondant de la hiérarchie, les mutations affectant non seulement des niveaux mais aussi des activités hiérarchiques. Les TIC tendent à transformer l'entreprise traditionnelle en une entreprise numérique où les informations sont véhiculées grâce à des systèmes d'informations numériques. L'impact des TIC sur l'entreprise est multiforme. Il concerne aussi bien sa relation avec son environnement que son fonctionnement interne, son organisation, les outils qui s'y rattachent et les relations qui s'y développent. Elles bouleversent les fonctions de l'entreprise, transforment la nature de ses relations avec les autres entreprises qui s'étaient progressivement mises en place depuis des siècles pour organiser la production des biens et services de plus en plus complexes.

Toutefois l'impact de l'émergence des TIC s'étend aussi au mode de distribution du pouvoir dans l'entreprise, grâce à une décentralisation plus grande de l'autorité et à une « transversalité généralisée » (fluidité, transparence, autonomie et responsabilité). Les TIC permettent en effet un meilleur accès aux informations de tout ordre pour l'ensemble du personnel de l'entreprise et facilitent le partage de ces informations pour une plus grande performance de l'organisation. Un effort d'investissement personnel dans le travail et une

mobilisation accrue en matière d'information et de communication participe de cette évolution. (Henriet ; Imbert, 2000)

De plus, la capacité offerte par les TIC à des bases de données alimentées par tous développe un sentiment d'appartenance à l'entreprise plus fort et une plus grande solidarité entre les hommes, ce qui facilite le fonctionnement des groupes de travail grâce à un mode d'organisation transversale qui rapprochent les différentes fonctions de l'entreprise en cassant comme je l'ai appelé auparavant la structure pyramidale. L'usage des TIC facilite l'enrichissement des tâches grâce à la puissance des outils mis à sa disposition (bases de données et de traitement de l'information) de plus la mise en œuvre des technologies fait appel à de nouvelles compétences comme la capacité à communiquer au sein des réseaux élargies ou l'esprit d'innovation pour créer de nouvelles applications par exemple la mise en place de l'intranet nécessite de trouver les services qui seront utiles pour les salariés. L'information est le pivot du système organisationnel de l'entreprise. Les managers pensaient détenir l'information était une source de pouvoir. (Drucker, 2000). Aujourd'hui la circulation de l'information est devenue une stratégie de communication interne. En effet, lorsqu'elle circule bien elle favorise la communication est devient de ce fait, facteur de cohésion, de motivation, de décision efficace et de créativité. Identifier les circuits d'information de l'entreprise est une force pour le collaborateur, cela lui permet de se positionner en fonction et de détenir l'information utile au bon moment. S'il s'avère que détenir l'information utile est primordial pour un collaborateur, il devient, de ce fait, important pour le manager de savoir diffuser l'information et de savoir utiliser ses flux pour le développement de sa communication interne. Cette communication interne est souvent liée au mode d'organisation de la structure. Dans une structure centralisée, de type taylorien comme le cas de l'entreprise algérienne la communication est formelle, le plus souvent écrite. L'information suit donc un sens vertical. De la direction vers les salariés (descendante). L'émetteur qui est le directeur est le seul à être compétent pour maîtriser les problèmes complexes qu'il doit décomposer en éléments simples et indiquer les solutions précises. Ainsi, on peut dire que c'est la qualité de l'organisation du travail et de l'entreprise qui permet à ces technologies d'être efficace. Dans ce sens on parle plutôt d'une " productivité organisationnelle". (Maurice M, 2000, p. 85)

3. L'apport des TIC selon les différentes approches théoriques**3.1 La théorie du millefeuille**

Les managers passent une partie importante de leur temps en réunions. L'usage des moyens de communication électronique (courrier électronique, outils de travail collaboratif, visioconférence, etc.) est croissant dans de nombreuses entreprises. Dans un contexte d'hypercompétition, où l'exigence de performance managériale est croissante, la gestion du temps des managers constitue un enjeu de taille pour ceux-ci. Le développement des moyens électroniques de communication et notamment l'usage du courriel (e-mail) prend une place croissante dans la journée du manager. Les cas de managers passant plusieurs heures par jour à répondre et à envoyer des e-mails ne sont pas exceptionnels. Les managers ont à leur disposition un portefeuille d'outils de communication (téléphone fixe, téléphone mobile, télécopies, face à face, courrier électronique, SMS, messagerie instantanée, etc.). Il est donc légitime de s'interroger sur l'effet de cette communication électronique croissante sur les autres moyens de communication et de coordination, notamment présentiels. La présente recherche vise à étudier les effets de substitution entre communication électronique, limitée ici au courrier électronique, et réunions présentielles. On pourrait en effet penser que les entreprises intègrent dans leur fonctionnement cette nouvelle donne et modifient en conséquence leurs modes de coordination. Ainsi, le nombre de réunions serait susceptible d'être réduit pour tenir compte de cette communication électronique croissante. L'acuité de cette question est renforcée dans le contexte français où la durée légale du travail est limitée. Les résultats obtenus amènent à penser que l'effet de substitution est faible, que la superposition dénommée théorie du millefeuille est la règle. Plusieurs explications à cet effet « millefeuille » sont suggérées. (Michel Kalika N. B., 2007, p. 117 à 129)

a) LALITTÉRATURE

Le courrier électronique s'est imposé au fil des années comme un outil de communication incontournable dans l'organisation, dont les effets sont significatifs. En effet, qu'il s'agisse « d'automatisme » ou « d'habitude », une partie importante du travail dans l'organisation est réalisée par courrier électronique. Les études qui se sont intéressées à la nature de l'utilisation du courrier électronique mettent en évidence un enrichissement et une diversification de l'usage qui est fait de l'outil. Van den Hooff (2005) montre, à travers une étude longitudinale, une

évolution de l'utilisation du courrier électronique. L'outil est en effet utilisé plus fréquemment et pour un éventail plus large d'activités.

Les recherches indiquent par ailleurs que le recours croissant à la communication électronique n'élimine pas pour autant le besoin de la communication face à face et les réunions. En effet, le courrier électronique complète plutôt qu'il ne se substitue aux réunions une complémentarité qualifiée par Kalika (2002) de superposition, d'effet millefeuille des différents moyens de communication.

L'utilisation du courrier électronique et des TIC en général peut néanmoins réduire le nombre de réunions. Huber (1984,1990) émet les propositions suivant lesquelles les technologies de l'information permettraient de réduire le nombre de réunions. Il s'agit de réduire les réunions destinées à l'échanges d'informations, celles-ci seraient ainsi plus orientées vers la prise de décision. King et Xia (1997) montrent néanmoins que le nombre de réunions reste constant.

Il apparaît alors que l'utilisation croissante des TIC et notamment du courrier électronique aussi bien en fréquence qu'en étendue ne permet qu'une substitution partielle au face à face et aux réunions. Kalika (2002) parle alors de juxtaposition des différents moyens de communication qu'il qualifie « d'effet millefeuille ».

b) Utilisation des TIC et modification de la préparation et du déroulement des réunions

Si l'utilisation des TIC ne permet pas forcément la réduction du nombre des réunions, elle peut néanmoins améliorer leurs organisations et leurs préparations. Van den Hooff (2004) montre que l'utilisation des agendas partagés permet l'amélioration de la perception quant à la facilité d'organisation des réunions et la disponibilité des informations liée à la celle des interlocuteurs. L'organisation des rendez-vous est ainsi perçue comme plus facile grâce à l'utilisation des TIC.

Les TIC peuvent aussi améliorer le déroulement des réunions. C'est en effet la proposition émise par Huber (1984,1990), qui considère que la durée des réunions devrait diminuer grâce à ces outils. Dennis et al. (1988) estiment que l'utilisation des TIC permettrait l'amélioration de la productivité des réunions qui se traduirait par la réduction de leur nombre et de leur durée. L'étude de Chidambaram et Jones (1993) confirme l'intérêt de l'utilisation des TIC sur le déroulement des réunions. Wasson (2004) note par ailleurs que l'utilisation des technologies de

l'information permet de travailler en mode multitâche. Malgré l'intérêt de cette pratique sur la productivité individuelle, il considère que celle-ci risque de compromettre la réunion puisqu'elle peut réduire la concentration des participants.

Devenu omniprésent le courrier électronique offre de nouvelles possibilités de communication qui s'ajoutent aux moyens de communication existants (réunions, face à face et téléphone). Notre interrogation porte sur ce phénomène d'empilement du courrier électronique aux modes de coordination présentiels de type face à face. À la différence de la théorie de la richesse des médias qui s'intéresse au choix du média, la théorie du millefeuille étudie plutôt les effets de substitution et d'empilement. Cette dernière reconnaît en outre la complémentarité des différents facteurs (contingents, de situation, liés à l'influence sociale et aux propriétés émergentes du média) pour expliquer l'utilisation d'un média de communication. (Michel Kalika N. B., 2007, p. 117 à 129)

3.2 Le déterminisme technologie

Les représentants de la première école, celle du déterminisme technologique sont, par exemple, M. L. Tushman et N. A. Nadler, qui tentent d'expliquer plus complètement le concept de convergence « traitement de l'information - structure organisationnelle ». Ceci les amène à proposer une approche contingente des structures organisationnelles. Des propositions découlant de cette perspective ont été définies par G. P. Huber, afin de développer une théorie de l'impact des technologies de l'information sur les organisations et sur les processus de décisions. Ce déterminisme peut encore être qualifié de perspective ingénierique puisqu'elle soutient que la structure organisationnelle est le résultat d'une stratégie voulue et librement décidée en fonction des intentions de ses concepteurs, sur la base d'un argument technique. Elle repose sur l'idée que le déterminisme technique se traduirait, au regard de l'usage d'une « nouvelle » technologie, par une modification de la rationalité sur laquelle viennent reposer les représentations du fonctionnement organisationnel. Cette perspective émane de l'approche cybernétique de l'organisation, mais c'est aussi une approche normative de la conception des organisations, la volonté managériale étant vue comme le principal élément explicatif de la conception des organisations. Dans ce déterminisme, c'est aussi le couple « connaissance – communication » qui est mis en exergue.

3.3 Le déterminisme organisationnel

Le déterminisme organisationnel se caractérise par la posture inverse. Suivant ce point de vue, la demande organisationnelle serait susceptible d'être satisfaite en allant puiser les moyens requis dans un portefeuille de technologies. Les tenants du déterminisme organisationnel sont, par exemple, J. Galbraith et R. L. Daft & R. Lengel. L'efficacité de l'organisation découlerait d'un équilibre entre ses « besoins » et ses capacités techniques de l'autre. Les besoins dépendraient essentiellement de trois facteurs : les caractéristiques des activités de l'organisation, la nature de l'environnement, l'interdépendance des unités. Pour faire face à ses besoins, l'organisation développerait une capacité technique grâce à deux séries de choix : des choix de nature technologique et de nature structurelle. Cette perspective possède deux conséquences : d'une part le développement des technologies n'est pas la seule réponse possible aux besoins de l'organisation et, d'autre part, les choix relatifs à l'adoption et à l'usage des technologies ne peuvent être envisagés de manière indépendante des choix relatifs à la conception de l'organisation. La perspective de l'émergence est principalement représentée par R. Kling. Dans ce cadre, les usages et les conséquences des technologies émergent de manière imprévisible d'interactions sociales. En effet, les objectifs annoncés lors de l'adoption des technologies le sont en termes de productivité et d'efficacité, leur mise en place s'effectue dans une organisation déjà constituée et leur usage n'est pas totalement prédéterminé. C'est pourquoi J. Pfeffer a proposé une perspective émergente de la diffusion de la technique, perspective qui reconnaît la nature conflictuelle de l'introduction de la technique dans le social et la symbolique particulière qu'y attache chaque individu ou groupe. Le corps social ne serait pas aussi uniformément réceptif qu'on le laisse entendre. Par ailleurs, la communication dans l'organisation est aussi de nature symbolique, le contenu étant alors moins important que l'acte lui-même, symbolique venant s'intégrer dans le système de valeurs déjà existant. Cette perspective implique donc une conceptualisation plus élaborée du contexte social. (Pierre-Michel RICCIO, 2009, pp. 13-14)

3.4 La théorie économique

L'objectif de la théorie économique consistait à trouver la forme de la fonction économique (fonction mathématique) qui permet d'expliquer la variance de l'output et qui convient le mieux aux TI. La plupart des études empiriques, selon cette perspective, ont utilisé la productivité en tant que mesure de la performance. Certaines études fondées sur la théorie économique de la production ont trouvé une relation positive entre l'amélioration de la productivité et

l'investissement réalisé en TI. A titre d'exemple, Brynjolfsson et Hitt (1996) ont montré l'existence d'une relation positive entre les investissements en TI (les intrants) et la productivité de la firme (l'extrant). Cette relation, formulée par la fonction de production, a été démontrée par une augmentation du produit marginal brut. De plus, Hitt et Brynjolfsson (1996), en menant une autre étude auprès de 370 grandes entreprises, ont trouvé que les TI améliorent la productivité des firmes et créent de la valeur sous forme de surplus de consommation pour les clients. Lichtenberg (1995) et Lehr et Lichtenberg (1999) ont trouvé également un impact positif de l'investissement en équipement informatique sur la productivité et ce en utilisant une fonction de production de type Cobb Douglas distinguant le capital informatique des autres types de capitaux. (Bellaaj, 2008, p. 03)

3.5 L'impératif technologique

L'impératif technologique n'est pas un courant neuf, mais il semble mobilisable pour expliquer l'irruption des NTIC dans le contrôle de gestion et en particulier celle des ERP. Certes plusieurs auteurs dont Orlikowsky (1991, 1992, 1993, 2002) ont développé une conception duale de la technologie, cette dernière existant par et pour l'utilisateur.

L'impératif technologique postule que le changement organisationnel est provoqué par les caractéristiques inhérentes de la technologie. Dans cette perspective, la technologie est perçue comme un facteur exogène qui détermine ou contraint fortement les actions des individus et des organisations.

L'organisation est donc véritablement soumise à la technologie et ses transformations s'opèrent en fonction des évolutions de cette dernière.

Selon les auteurs Leavitt et Whisler (1958), les technologies de l'information changent la structure des organisations et la nature des métiers de la gestion. Pour se préparer à ces impacts inévitables, les managers devraient développer leurs connaissances des ressources technologiques externes et, au niveau interne, améliorer leurs capacités dans le domaine technologique. Le dysfonctionnement est considéré comme un comportement irrationnel ou une attitude de résistance de la part des individus qui sont incapables de faire face au progrès.

Il existe enfin une perspective émergente ou d'interaction dynamique des facteurs technologiques et organisationnels (Markus & Robey, 1988)⁶. Dans celle-ci, l'usage et les conséquences des TI émergent d'interactions sociales complexes. Le comportement des acteurs ne peut être prédit a priori. La technologie crée l'opportunité pour un changement

organisationnel, toutefois avant d'en implanter un, il est impossible de prédire quel changement va émerger d'un large choix d'alternatives. La performance résulte alors de combinaisons complexes et il est impossible de prévoir les arbres de décisions qu'entraînent certains choix technologiques. L'émergence associe plusieurs champs de connaissances, elle lie les pratiques comme les choix technologiques et prépare la venue d'une vision plus moderne et transversale de la performance. (Azan, 2007, pp. 3-4)

Chapitre III : Le cadre pratique de la recherche

Section 01 : Présentation de l'entreprise**1.1. Présentation de Général Emballage Spa**

Général Emballage est leader en algérienne, spécialisée dans la fabrication et de transformation de carton ondulé.

Son fabriquons, à la commande, des plaques double- face (cannelures B, C, E et F) et double-double (BC et BE), des emballages et des displays. Et réalisons des post-impressions en Haute résolution jusqu'à 6 couleurs avec vernis intégral ou sélectif.

Ses équipes maîtrisent l'ensemble des tâches de production :

- * Etudes.
- * Prototypage.
- * Réalisations de formes de découpe et de films d'impression.
- * fabrication des emballages et des displays.
- *livraison.

Entré en exploitation en 2002, Général Emballage est une Société de capitaux avec un capital social de 2.000.000.000 DZD opérant sur 3 sites industriels (Akbou, Oran et Sétif) avec plus de 1200 employés et un chiffre d'affaire de 19 milliards DZD. Général Emballage est certifié conforme au système de management intégré Qualité- Santé et Sécurité au travail (S&ST) Environnement (ISO 9001 :2015, ISO 14001 :2015, ISO 45001 :2018).

a) . Localisation

Son siège social est à ZAC Taharacht, Akbou, dans la wilaya (gouvernorat) de Bejaia.

- A 02 km d'une grande agglomération (Akbou).
- A quelque dizaine de mètres de la voie ferrée
- A 60 km de Bejaia, chef-lieu de la région et pôle économique important en Algérie dotée d'un port à fort trafic et un aéroport international reliant diverses destinations (pans, Marseille, Lyon, st Etienne et Charleroi...)
- A 170km à l'est de la capitale Alger

Cette situation est rendue plus avantageuse par la présence de plusieurs acteurs économique importants tels que : all Plast, Soummam, ifri, Danone Djurdjura etc....

b) Activité principale

Fabrication et transformation du carton ondulé.

c) L'origine de l'idée de création

L'origine de l'idée de création est venue suite à leurs achats de barquettes de yaourt ou son amie lui proposé l'idée de crée une entreprise qui fabrique ces barquettes et d'autre produit (caisse télescopiques, plaques de carton ondulé, caisse à fond automatique, barquettes à découpe spéciale.)

L'espace géographique de l'entreprise Général Emballage :

Source : Google earth.

1.2. Historique de l'entreprise Général Emballage

Suite à la nouvelle politique économique adoptée par l'Algérie encourageant les investissements dans l'industrie, plusieurs entreprises privées sont nées et Général Emballage est l'une d'elles.

Cette société, de nature juridique SARL, a été créée en août **2000** par décision APSI n°13051 juin **1998** à la zone d'activités Taharacht, Akbou, Bejaia par monsieur Mohamad et Ramdane BATOUCHE avec un capital social de départ de 32 millions de dinars algériens. Les travaux de construction de bâtiment ont débuté en août de même année et sont réalisés par des entreprises algériennes. **En 2002**, les équipements de fabrication importés d'Espagne furent installés, la société qui a commencé à fabriquer ses premiers produits en juin de la même année.

Le capital de l'entreprise a été porté à 70 millions de dinars **en 2005**, puis à 150 millions de dinars algérien **en 2006**, et ensuite 102,32 millions de dinars **en 2007**.

L'assemblée générale des actionnaires de la société, tenue en date du **03 juin 2009**, a décidé de modifier la société en société par action (SPA) et a augmenté le capital social par l'intégration de deux nouveaux associés (MAGHREB PRIVATE et EQUITYFUND).

Le capital de SPA Général Emballage a été porté à deux (02) milliards de dinars algérien par conversion du compte courant associé suite à la résolution n°02 de l'Assemblée Générale extraordinaire le 30 juin 2009.

En 2010 Général emballage a exprimés en dollars son chiffre d'affaire et ses résultats met sont respectivement de 38.053 millions de dollars et 2.071 millions de dollars ce que la place au 50°rang des entreprises. Effectifs 630 employés. **En 2011**, les trois usines de production d'AKBOU, ORAN, SETIF cumulaient une capacité de productions de 130000 tonnes équivalant à 80% de la consommation algérien. Effectifs 699 employés Cotation COFACE « @@@ ». Les capacités de production sont portées à 130 000 tonnes. L'usine d'ORAN est transférée à la ZI HASSI AMEUR. Production des premiers ouvrages en hautes résolutions. 2 juillet signature d'une convention cadre en partenariat avec l'université de BEJAIA **en 2012**. **En 2013**, 23 juillet certificats ISO 90001 2008. 8 octobre démarrage de la première promotion de licence emballage et qualités à l'université de BEJAIA. Après en 22 février **2014** signature d'un protocole d'accord de recrutement avec l'agence nationale de l'emploi (ANEM). **En 2015**, janvier démarrage d'unité de productions à SETIF. Le 02 juin prix d'encouragement de trophée export 2014.

2016 : Effectifs de 1170 employés.

2017 : Effectifs de 1200 employés.

2018 : 9 avril certification ISO 9001 2015.

2019 :

* Effectifs : 1201

* Distingué comme entreprise « inspirante » pour l’Afrique dans le rapport « Company to inspire Africa 2019 » du London Stock Exchange Group (Bourse de Londres).

* Avril 21 : Première expédition sur la Belgique.

* Juin 13 : Prix spécial du jury de Trophée Export 2018 (WTCA).

* Juin 19 : Première expédition sur la France.

* Juillet 23 : Notation COFACE@@@

* Janvier 25 : Nouvelle certification en ISO 14001 et 450001.

* Juillet 23 : Notation COFACE@@@

2020 :

* Effectifs : 1222.

* Janvier 25 : Certification ISO 14001 : 2015 et 45001 : 2018.

* Juillet 23 : Notation COFACE@@@

1.3. Les valeurs de General emballage**A. Leadership :**

Nos politiques d'investissement, de recrutement et de formation reposent sur deux principes fondamentaux : satisfaire la demande et anticiper sur les besoins futurs du marché. Il en découle une mise à niveau continuelle des compétences humaines et des procès technologiques.

B. Proximité :

Nous entretenons le rapprochement avec nos clients pour une meilleure compréhension de leurs besoins et pour réduire les coûts et les délais d'acheminement de nos produits et garantir le meilleur rapport qualité/prix.

C. Citoyenneté :

Général Emballage est une entreprise citoyenne qui inscrit son intérêt dans celui de la société et de l'humanité en général.

D. Développement Durable :

Général Emballage s'engage à :

- Recycler l'ensemble de ses déchets de production et de ses rejets industriels ;
- Ne se fournir qu'auprès d'industries respectant les principes du Développement durable ;
- Apporter sa contribution aux efforts visant la préservation de l'environnement et notamment aux actions de reforestation.

E. Mission de l'entreprise

La mission de General emballage est de satisfaire sa clientèle de plus en plus exigeante en matière d'emballage et de plaques en carton ondulé.

Parmi ces produits fabriqués on trouve :

- Plaque de carton ondulé.
- Caisse à fond automatique.
- Caisse télescope spéciale.
- Barquette à découpe spéciale.

1.4. Objectif de l'entreprise

Les moyens utilisés permettent de faire face à la demande actuelle, afin d'augmenter ses parts de marché, répondre dans les délais à la demande de plus en plus croissante et augmenter ses capacités de production. Pour cela la SPA a entrepris des négociations pour l'acquisition d'une nouvelle ligne de transformation et pour l'extension de l'espace de stockage des matières premières et des produits finis.

1.5. Rôle de chaque direction et chaque département

Les différentes structures de l'entreprise G.E sont :

a) La direction générale (PDG) :

L'intervention est le rôle de la direction générale qui se situe sur le moyen terme, elle est chargée de la coordination, de l'animation et du contrôle des actions liées à la gestion et au développement de l'entreprise.

Les tâches qui lui sont attribuées sont :

- La mise en œuvre de la politique de l'entreprise et la stratégie en matière de développement et d'organisation.
- La mise en œuvre des systèmes d'information permettant la prise de décision et d'inspection de toute la situation de l'entreprise.

b) La direction commerciale :

- Service commercial
- Service facturation
- Service force de vente
- Service étude statistique et gestion clientèle

Le service commercial prend en charge les commandes de clients et répond à leurs besoins, après avoir négocié et étudié les qualités à produire, les prix appliqués, les délais de livraison et le mode de paiement et après confirmation de la commande par le client. Ce service établit une fiche de transmission pour le service programmation qui donne l'ordre de fabrication au service production.

c) Département de production :

- Service transformation
- Service onduleuse

La production est considérée comme le service le plus important dans l'entreprise Générale Emballage, l'objectif principal est de minimiser les déchets, rentabiliser les équipements et améliorer la performance.

d) Contrôle qualité :

L'entreprise générale emballage adopté une stratégie d'amélioration de la qualité de son produits en installant un laboratoire de contrôle de qualité qui est l'un des premiers laboratoires à l'échelle nationale de par son appareillage sophistiqué permettant de contrôler la qualité des produits consommable et des produits finis.

e) Département maintenance :

Ce service a un rôle important dans entreprise en veillant de manière permanente au bon fonctionnement des équipes et en procédant immédiatement en cas de panne, comme il est chargé de la prévision des pièces de recharge et surtout de planning préventif d'entretien des installations.

f) Finance et comptabilité :

La fonction finance et comptabilité se charge de l'enregistrement et du traitement des informations relatives aux mouvements financiers de l'entreprise, cette fonction se structure en deux services :

- Comptabilité générale
- Contrôle de gestion

g) Approvisionnement :

Le service approvisionnement assure à l'entreprise les besoins en matières première, en pièces de rechange et en équipements, il est divisé en trois services :

- La gestion des stocks
- Magasin
- Les achats

h) Informatique :

Son rôle consiste à :

- Maintenir les logiciels.
- Assistance et formation du personnel utilisant le matériel informatique.
- Développer des logiciels pour les besoins de l'entreprise.

i) Planification et ordonnancement :

Son rôle est de planifier la production et suivre la réalisation.

j) Moyen généraux :

Ce service s'occupe du suivi de toutes les consommations (téléphonique, électricité, gaz, etc..), de l'assainissement et de l'entretien de l'usine ...

k) Les motivations de création

Pénètre dans le monde d'investigation afin de créer sa propre richesse.

- L'opportunité et l'aide données par les agences du soutien des investissements.
- La rareté de ce genre d'investissement.
- La création de l'emploi.

Section 02 : Analyse et interprétation des résultats de l'enquête**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 collectée par le biais d'un entretien effectué avec les employés au sein de l'entreprise Général Emballage pour mettre au point sur l'usage des TIC et leur impact sur l'entreprise et aussi pour pourvoir confirmer ou infirmer nos hypothèses.

2.1. L'analyse thématique

Après avoir interprété les données qu'on a recueillies, on a opté pour l'analyse thématique qui est la plus adéquate à notre enquête.

Pour Pierre Paillé et Alex Mucchielli « l'analyse thématique ou plus exactement l'analyse de contenu thématique (ACT), est définie comme une méthode consistant à identifier et documenter les thèmes présents dans un corpus de données. L'analyse thématique consiste, dans ce sens, à procéder systématiquement au repérage, regroupement, à examen discursif des thèmes abordés dans un corpus, qu'il s'agisse d'un verbatim d'entretien, d'un document organisationnel ou de notes d'observation. »

- La procédure de mon analyse thématique est faite comme suit :

A travers ma méthode utilisée qui est la méthode qualitative, et vu les techniques que j'ai optées pour recueillir des données. Je souligne que tous les entretiens sont effectués dans le milieu du travail de mes enquêtés.

Pour mener mes entretiens, j'ai d'abord sollicité un rendez-vous auprès du chef de service charge de la formation (RH) département de gestion des ressources humaines qui m'a autorisé d'effectuer des entretiens avec des employés qui sont dans différentes catégories et fonctions.

Ensuite j'ai transformé les données personnelles que j'ai recueillies sous forme de tableaux, puis j'ai lus leurs réponses par rapport à mes questions pour les transcrire et décortiquer en thèmes, et j'ai sélectionné leurs réponses pour appuyer mon analyse et pour mieux comprendre les opinions de mes interviewés avec la technique d'investigation qui est l'entretien.

A travers mon analyse thématique des deux (02) hypothèses j'ai dégagé (17 thèmes) ; 9 pour la première hypothèse et 8 pour la deuxième hypothèse.

1. L'utilisation quotidienne des TIC dans le travail.
2. Outils et applications pour la communication et la collaboration.
3. Défis et solutions dans l'adoption des TIC dans le domaine de l'entreprise.
4. Les tendances émergentes dans l'utilisation des TIC dans l'industrie de l'emballage.
5. Le rôle des TIC dans la transformation de la communication interne au sein des équipes.
6. L'importance de protéger les données à l'ère des TIC.
7. L'impact des TIC sur la transformation de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.
8. Principaux obstacles et leur résolution lors de l'intégration des TIC dans les opérations d'emballage.
9. Compétences numériques des employés et formation.
10. L'avis des interviewés vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication.
11. Le rôle des TIC dans l'amélioration et l'efficacité de la productivité de l'entreprise.
12. L'impact des TIC sur les processus de travail au sein de l'entreprise.
13. Les avantages et défis liés à l'adoption des TIC au sein de l'entreprise.
14. Les inconvénients des TIC d'après les employés de l'entreprise.
15. L'adaptation agile aux évolutions des TIC dans l'industrie de l'emballage.
16. Evaluation du temps gagné grâce aux TIC pour améliorer les performances de l'entreprise.
17. La rationalisation des choix organisationnels grâce aux TIC et avantages associés.

2.2. L'analyse des données personnelles

Tableau 1: La répartition des interviewés selon le sexe

Sexe	Fréquences
Féminin	06
Masculin	04
Total	10

Après avoir analysé ce tableau en haut, j'ai remarqué que la fréquence des interviewés de la population Féminin sont les plus majoritaires avec une fréquence de six (06) personnes, et par rapport au sexe masculin avec une fréquence de quatre (04).

Delà, il semble y avoir une tendance à interviewer davantage de femmes que d'hommes pour les postes de responsabilité au sein de l'entreprise. Cela peut indiquer une initiative de l'entreprise pour favoriser la diversité de genre ou peut-être une plus grande disponibilité de candidates qualifiées parmi les femmes.

Tableau 2: L'âge des enquêteurs

Catégorie d'âge	fréquences
[30-39]	04
[40-50]	04
[50-60]	02
Total	10

Après l'analyse du présent tableau, j'ai remarqué que la catégorie d'âge entre [30-39] et la catégorie d'âge entre [40-50] en la même fréquence et les plus dominants avec une fréquence de quatre (04), tandis que la tranche de personnes âgées entre [50-60] représente une fréquence de deux (02).

Tableau 3: La répartition des interviewés selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Fréquence
Universitaire	09
Secondaire	01
Total	10

D'après ce tableau, j'ai remarqué que la majorité de mes enquêteurs, ont un niveau universitaire avec une fréquence de neuf (09), ensuit le niveau secondaire avec une fréquence d'une seule (01) Personne.

Cela peut s'expliquer par le fait que l'entreprise encourage le recrutement de ceux qui ont un diplôme universitaire (l'entreprise exige un niveau supérieure), afin qu'ils puissent assimiler le fonctionnement de l'entreprise et les tâches qu'ils sont chargés d'accomplir.

2.3. L'analyse thématique du contenu des entretiens

1) **La première hypothèse** : L'usage des TIC dans l'entreprise général emballage facilitent la communication interne, la gestion des stocks et des commandes, et offrent des services en ligne aux clients.

1.1 Thème : Utilisation quotidienne des TIC dans le travail

A travers l'analyse des entretiens réalisés avec les employés de l'entreprise Générale Emballage sur le premier thème « utilisation quotidienne des TIC dans le travail », plusieurs observations significatives peuvent être mises en évidence. J'ai constaté les différentes raisons et motivations qui les poussent à utiliser les technologies de l'information et de la communication dans leur quotidien professionnel.

Donc, j'ai basé sur quelque importante réponse :

D'après les résultats de cette enquête, mes enquêtés soulignent que l'importance cruciale des TIC dans la gestion des stocks et des commandes :

Un employé a déclaré : « *les TIC sont d'une importance certaine dans nous travail. En effet, elles permettent un accès rapide à l'information (réception / diffusion) et donc gagner du temps* ».

Un autre employé a répondu de la même façon qui est : « *la transmission des données via des logiciels notamment les commandes* »

Par contre, j'ai constaté que 7/10 des enquêtés utilisent les TIC pour faciliter la communication interne au sein de l'entreprise.

Un interviewé dit : « *une utilisation limitée juste la messagerie électronique, mail et Outlook, et parfois quelques recherches sur Google pour les informations liées au poste* ».

Un autre interviewé dit que : « *Dans le domaine professionnel j'utilise dans la plupart du temps le logiciel Outlook qui est un moyen de communication interne (e-mail)* ».

D'après les avis des enquêtés, on peut donc dire que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le travail est devenue omniprésente dans le monde du travail dans l'entreprise. Il est clair que l'usage des TIC dans cette entreprise joue un rôle crucial dans la communication interne, la gestion des stocks et des commandes, ainsi que dans

la fourniture de services en ligne aux clients, offrant des solutions innovantes pour améliorer l'efficacité opérationnelle et productivité des entreprises. Cette utilisation quotidienne des technologies de l'information et de la communication permet d'optimiser les processus internes et d'améliorer la satisfaction des clients.

1.2 Thème : Outils et applications pour la communication et de collaboration

Dans un monde où la communication et la collaboration sont essentielles pour le succès, les outils et applications dédiés à ces domaines jouent un rôle crucial. Qu'il s'agisse de réunir des équipes distantes, de coordonner des projets complexes ou de faciliter des discussions en temps réel, ces technologies transforment la manière dont nous travaillons ensemble.

Par ces réponses des interviewés, je dois savoir quelle sont les différents TIC utilisées au sein de l'entreprise général emballage pour faciliter la communication et la collaboration.

J'ai constaté à travers les réponses des interviewés, les différents types et moyens utilisés à savoir : j'ai constaté que l'email et Outlook sont supérieures avec un membre de (07) par tous l'ensemble des interviewés. Puis à la téléphonie avec six (06) enquêtés, et la dernière catégorie de (04) interviewés qui utilisent logiciel et ordinateur, et d'autres réponses comme : Talkie-walkie, internet, WhatsApp, Volume pack, zoom, Excel, Word, power point.....etc.

Argumenté par les enquêtés, « *échange d'email, Visio conférence, logiciels* ». Selon un autre « *Outlook, WhatsApp, pc top, volume pack* ». Une autre réponse « *email, téléphone, les réseaux sociaux et réunions* ».

Hormis ces réponses, d'autres réponses similaires sont proposées par d'autres interviewés qui ont été déjà cités en haut.

L'interviewé mentionne l'utilisation des e-mails et des téléphones pour faciliter la communication et la collaboration au sein de l'équipe.

Les participants à nos entretiens soulignent que les TIC offrent des avantages significatifs en tant que moteur économique et social. Ils mettent en avant l'augmentation de l'autonomie et de la flexibilité dans la gestion. Tout en facilitant le traitement et le partage des informations au sein des entreprises.

Ces dernières années, on a observé une généralisation de l'usage des technologies de l'information et de la communication dans tous les secteurs professionnels, touchant tous les métiers. Les employés font désormais un usage quotidien des outils informatiques pour gérer l'information et communiquer.

1. 3. Thème : Défis et solutions dans l'adoption des TIC dans le domaine de l'emballage.

D'après les réponses des enquêtés, mettent en lumière plusieurs défis rencontrés lors de l'adoption des technologies de l'information et de la communication dans le domaine de l'emballage.

J'ai constaté à travers les réponses des interviewés, ces défis comprennent notamment : la maîtrise limitée des outils informatiques au début de installation, avec un membre de deux (02) d'interviewés, pour la vérification de l'information et de sa transmission de manière explicite et claire sont avec deux (02) interviewés, la difficulté de leur utilisation et non- connaissance du fonctionnement des logiciels spécifiques et aussi avec deux(02) autre enquêtés, et d'autre il a y une autre réponse comme : « *c'est facile à appliquer* ». Et trois autres enquêtés n'ont pas répondu à cette question.

La première réponse souligne, le défi initial de la maîtrise limitée des outils informatiques, qui a été surmonté grâce à des formations et à un accompagnement quotidien. Comme l'a souligné un employé : « *maitrise limitée des outils de l'information au début de leurs installation et difficulté de leur utilisation.* ». « *Nous les avons surmontés avec des petites formations auprès du service informatique et son accompagnement au quotidien.* ».

On souligne, l'importance de soutenir les employés dans l'apprentissage et l'utilisation des technologies de l'information de la communication.

La deuxième réponse met en avant le défi de la vérification de l'information et de sa transmission de manière explicite et claire. Comme a répondu un des enquêteurs : « *ne pas se précipiter, prendre le temps de vérifier l'information et transmettre d'une manière explicité et clair* ».

Cela souligne l'importance de la communication efficace et de la gestion de l'information dans le contexte de l'adoption des TIC.

La troisième réponse aborde le défi de non-connaissance du fonctionnement des logiciels, qui été surmonté grâce à des formations spécifiques sur ces logiciels.

L'un des interviewés indiqua : « *la non connaissance du fonctionnement de logiciel. J'ai pu surmonté ça grâce à une formation sur le logiciel* ».

Un autre enquêté confirme ça aussi : « *tous ces défis sont surmontables grâce à la formation* ».

Cela met en évidence l'importance de la formation continue pour permettre aux employés de tirer pleinement parti des technologies disponibles.

D'après ces résultats, j'ai constaté que grâce à ces obstacles, on se rend compte de l'importance des TIC dans l'entreprise généra emballage et pour les employés. Cela mettre en évidence l'importance des TIC et de faire des formations et de la communication efficace et de la gestion de l'information dans le contexte de l'adoption des TIC

Ces réponses mettent en évidence les défis spécifiques auxquels les entreprises du domaine de l'emballage peuvent être confrontées lors de l'adoption des TIC, ainsi que les solutions utilisées pour surmonter ces défis, telles que la formation, l'accompagnement et la communication efficace.

1.4. Thème : Tendances émergentes dans l'utilisation des TIC dans l'industrie de l'emballage

L'utilisation des TIC transforme rapidement l'industrie de l'emballage, façonnant de nouvelles tendances et approches innovantes.

D'après l'analyse des réponses de mes interrogées, j'ai constaté que les réponses des enquêtés confirment l'importance croissante des technologies de l'information et de la communication dans divers aspects de ce secteur. J'ai trouvé qu'il y a que quatre 04/10 de mes enquêtés qui ont répondu à cette question en disant que l'utilisation des TIC dans l'industrie de l'emballage facilite la communication interne, comme le confirme un enquêté : *« le logiciel (khis) dédiés au pointage du personnel est utile car il nous permet d'avoir toutes les informations sur nos collaborateurs (absence, présence, maladie, ...) Ce qui nous permet de prendre des mesures pour le bon déroulement de l'activité »*. Ce logiciel il permet de faciliter de la communication interne, et la gestion des ressources humaines.

De plus, un autre enquêté met en avant l'impact positif attendu des TIC sur l'industrie de l'emballage, en disant que : *« l'impact sera certainement positif car l'industrie de l'emballage a besoin d'évoluer en parallèle avec les technologies de l'information et de la communication »*. Un autre confirme *« avec l'avancée technologique, l'impact ne sera que positif »*.

Comme en témoigne avec une autre réponse d'un enquêté : *les logiciels dédiés à l'industrie d'emballage sont utiles dans la mesure où ils permettent la maîtrise de tout le processus de la commande client à la planification/ production jusqu'à la livraison »*. Ce qui confirme l'importance des TIC dans la gestion des stocks et des commandes.

Enfin, la contribution des TIC à fournir des services en ligne aux clients, un interviewés confirme, *« Les opportunités se multiplient à mesure que de plus en plus de fabricants exploitent la connectivité rendue possible par la numérisation. Avec un code scannable nable unique sur chaque emballage, les produits sont instantanément transformés en canaux multimédias interactifs. Les solutions d'emballages connectés entrent dans deux grandes catégories : Engagement des consommateurs et suivi et traçage.*

Solutions d'engagement des consommateurs dans ce cas, l'emballage connecté devient une passerelle vers de nouvelles expériences numériques passionnantes pour les consommateurs.

L'engagement des consommateurs permet aux propriétaires de marque de capter l'attention et d'interagir avec leurs groupes, cibles de manière à différencier leur offre, à fidéliser les clients et augmenter leurs ventes.

Suivi et traçage le code unique permettra bientôt de garantir la traçabilité de bout en bout.

Les fabricants pourront suivre et tracer l'historique et l'emplacement de tout produit, afin de surveiller les performances de leur marché et les problèmes potentiels. »

D'après ces témoignages, j'ai conclu que l'intégration des TIC facilite la traçabilité des produits, renforce la transparence de la chaîne d'approvisionnement et favorise l'innovation, et la communication interne, la gestion des stocks et des commandes et offrent des services en ligne aux clients.

1.5. Thème : le rôle des TIC dans la transformation de la communication interne au sein des équipes.

Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle crucial dans la transformation de la communication interne au sein des équipes. L'information circule rapidement dans toute l'équipe, soulignant l'efficacité des TIC dans la diffusion rapide de l'information au sein de l'entreprise.

D'après des résultats obtenus j'ai observé que, la plus parte de mes enquêtés 6/10 en parle de diffusion rapide de l'information et de la communication au sein de l'équipe, et un (01) autre enquêté nous a parlé de la collaboration à distance.

Les TIC ont facilité la communication instantanée au sein des équipes grâce à des outils tels que les messageries instantanées, les courriels et les plateformes de communication en temps réel. Donc, j'ai retenu quelque importante réponse :

Un interviewés dit : « *la documentation se transmet dorénavant par messagère, Internet* ».

Un autre confirme : « *l'information est vite partagée donc tout le monde est au courant* ».

Une autre réponse, « *Gain de temps car on n'a pas à se déplacer entre service pour partager l'information* ».

Un autre aussi dit : « *communication plus fluide, engagements des responsables, suivi facile des projets et des plans d'action* ». « *Communication facile et rapide* »

Cela permet aux membres de l'équipe de se connecter rapidement et de partager des informations importantes sans délai.

Enfin, un employé qui parle de collaboration à distance a dit : « *Les TIC ont permis aux équipes de collaborer efficacement à distance, qu'elles se trouvent dans des bureaux différents, des villes différentes ou même des pays différents. Les outils de visioconférence, de partage d'écrans et de gestion de projet en ligne permettent aux membres de l'équipe de travailler ensemble en temps réel, peu importe leur emplacement géographique.* »

Donc on va dire que les TIC jouent un rôle très important dans le travail, et dans la vie quotidienne, en permettant une coordination efficace et un partage rapide d'information. Ces outils ont favorisé une communication en temps réel, ont facilité la communication interne, et la gestion des stocks et de commande, et offrent des services en ligne aux clients.

1.6. Thème : l'importance de protéger les données à l'ère des TIC

A l'ère des technologies de l'information et de la communication, la protection des données est devenue cruciale. Les informations personnelles sont devenues une monnaie d'échange précieuse, soulignant l'importance de garantir la confidentialité et la sécurité des données dans un monde de plus en plus connecté.

D'après les résultats obtenus, je constate que la plupart de mes interviewés voient que les TIC permettent de protection de leurs données avec une garantie confidentielle et la sécurité des données par la création du partage avec accès personnalisé, avec un nombre quatre 4/10 personne, et il y a d'autre qui disent qu'il faut avoir une double sécurité, avec un nombre de deux (2) des interviewés, en dernier un (1) de mes enquêtés dit que la formation du personnel et contrôles d'accès. Et ces réponses sont numérotées par rapport à nombre de réponses pas le nombre des enquêtes.

On trouve que les réponses des interviewés sont positives justifier, la première catégorie qui disent qu'en créant du partage avec accès personnalisé, *« création au partage avec accès personnalisé accès pour lecture au seulement autorisation de modification des fichiers et documents on restreindre l'accès à certains documents (confidentialité). »*

Un autre confirme : *« La sécurisation des données notamment celles qui circulent par réseau est capitale. En effet, l'entreprise est dotée d'un système de sécurité (firewall, anti-virus,) ».* Les deux autre en répondent que *« partage réseau, installation d'un réseau ».*

Pour la deuxième catégorie, il dit qu'il faut avoir une double sécurité, *la double sécurité, toutes les applications disposent de mots passe, chaque agent dispose d'accès bien précis, chaque session d'agent est sécurisé par un mot de passe ...etc. »*

Un autre dit : *« un logiciel spécialement conçu pour les TIC. »*

En fin, pour le dernier interviewé, qui a parlé de la formation du personnel et contrôles d'accès en justifient sa réponse :

« Formation du personnel : *Il est essentiel de former régulièrement le personnel sur les meilleures pratiques en matière de sécurité des données, y compris la sensibilisation aux menaces telles que le phishing, les logiciels malveillants et les attaques de type ransomware.*

Contrôles d'accès : *Les entreprises doivent mettre en place des contrôles d'accès stricts pour limiter l'accès aux données sensibles uniquement aux employés autorisés. Cela peut inclure l'utilisation de mots de passe forts, d'authentification à deux facteurs et de contrôles d'accès basés sur les rôles. »*

D'après les réponses que j'ai obtenues lors de l'enquête, je suis arrivée à conclure que l'intégration des TIC au sein de l'entreprise Général Emballage facilite la communication interne, la circulation d'information, des données et des documents de travail entre les différents acteurs. Ce qui permet de gagner le temps et réduire les déplacements entre les services et les départements, ainsi de la gestion des stocks et des commandes, et offrent des services en ligne aux clients.

1.7. Thème : l'impact des TIC sur la transformation de la gestion de la chaîne d'approvisionnement

Les technologies de l'information et de la communication ont un impact significatif sur la transformation de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Après l'analyse des réponses de mes interviewés, j'ai trouvé qu'il y a 8/10 des interviewés qu'ils ont répartis en 4 catégories selon leurs réponses.

La première catégorie est les 3/10 des interviewés qui ont répondu que les TIC transforment la gestion de la chaîne d'approvisionnement avec la rapidité des échanges dont ils le confirment comme suit :

« Rapidité des échanges avec les fournisseurs, banques, douanes, »

Un autre confirme : *« fluidité l'information, rapidité, des lots d'information sont transférés en temps réel ».*

« Rapidité, satisfaction client et personnel ».

A partir de ces réponses, j'ai remarqué que les échanges rapides avec les fournisseurs, les banques et les douanes. Cela met en lumière comment les TIC transforment la gestion de la chaîne d'approvisionnement en rendant les processus plus efficaces et plus réactifs aux besoins du marché.

La deuxième catégorie est 2/10 des interviewés qui ont répondu que les TIC transforment la gestion de la chaîne d'approvisionnement avec l'organisation des stocks, comme ils disent :

« Organisation des stocks, éviter les ruptures de stock ».

« Organisation opérationnelle ».

D'après ces témoignages, j'ai remarqué qu'un aspect crucial de la gestion de la chaîne d'approvisionnement impacté par les TIC : l'organisation des stocks pour éviter les ruptures de stock. En mettant l'accent sur l'aspect opérationnel, elle montre comment les TIC permettent une meilleure gestion des niveaux de stock, favorisant ainsi une efficacité accrue dans toute la chaîne d'approvisionnement. Cela illustre comment les technologies transforment la gestion logistique, contribuant à une meilleure satisfaction client et à des opérations plus rentables.

La troisième catégorie c'est un (1) interviewé qui a répondu que la gestion de la chaîne d'approvisionnement est devenue un besoin, nécessaire dans la rupture de stock. Il a répondu comme suit : *« le DP approvisionnement est devenu à jour tous nos besoins de papier pièces de s'échange, ingrédients sont répertoriés. Est signaler au bon moment. Si un article est une rupture de stock. Il est vite enregistré est signalé ».*

D'après cette réponse, j'ai remarqué que la planification des achats, a bénéficié de l'impact des technologies de l'information et de la communication dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement. En répertoriant et surveillant en temps réel les besoins en papier, pièces détachées, ingrédients, etc., grâce aux systèmes informatisés, les entreprises peuvent optimiser leurs processus d'approvisionnement. La capacité à signaler automatiquement les ruptures de stock permet une réactivité accrue, facilitant ainsi une gestion plus efficace et proactive de la chaîne d'approvisionnement grâce aux TIC.

La dernière catégorie, un (1) interviewé répond que les TIC et la transformation de la gestion de la chaîne d'approvisionnement sont un renforcement de la collaboration avec les fournisseurs. Comme ils confirment :

« Renforcement de la collaboration avec les fournisseurs : les TIC facilitent la collaboration avec les fournisseurs en permettant un échange rapide et efficace d'informations. Les portails en ligne, les systèmes d'approvisionnement électronique et les réseaux sociaux d'entreprise permettent aux entreprises de communiquer plus facilement avec leurs fournisseurs, de partager des données et de collaborer sur des projets conjoints. »

D'après cette réponse, j'ai remarqué que l'importance des TIC dans le renforcement de la collaboration avec les fournisseurs. Les outils tels que les portails en ligne, les systèmes d'approvisionnement électronique et les réseaux sociaux d'entreprise sont mentionnés comme des moyens efficaces pour faciliter l'échange d'informations et la collaboration sur des projets communs.

Donc, j'ai conclu que l'introduction des TIC dans le domaine de l'emballage a permis d'améliorer la gestion de la chaîne d'approvisionnement en augmentant la visibilité, en optimisant les processus. Aussi facilitant la communication interne, la gestion des stocks et de commandes, ainsi que l'offre de services en ligne aux clients, les TIC peuvent jouer un rôle crucial dans l'optimisation des opérations.

1.8. Thème : Principaux obstacles et leur résolution lors de l'intégration des TIC dans les opérations d'emballage

L'intégration des technologies de l'information et de la communication dans les opérations d'emballage est cruciale pour améliorer l'efficacité et la compétitivité des entreprises. Cependant, ce processus est souvent entravé par divers obstacles. Dans ce thème, nous examinerons brièvement certains de ces obstacles à travers les réponses des interviewés et les solutions potentielles pour les surmonter, afin de faciliter une intégration et la réussite des TIC dans le domaine de l'emballage.

D'après les résultats obtenus, j'ai constaté que seuls 3/10 des interviewées ont répondu à cette question.

La première réponse d'un interviewé dit : *« le premier obstacle c'est qu'avant de diffuser l'information on doit impérativement s'assurer de la véracité des données car l'erreur est fable. »*

Il est vrai que garantir la qualité et la véracité des données est essentiel avant de les diffuser, surtout dans le contexte de l'utilisation des TIC dans les opérations d'emballage. Cela nécessite des systèmes de contrôle de qualité et de vérification rigoureux pour éviter les erreurs qui pourraient compromettre les processus et les résultats. En investissant dans des outils de gestion de données fiables et en formant le personnel à les utiliser efficacement, les entreprises peuvent surmonter cet obstacle et tirer pleinement parti des avantages des TIC dans leurs activités d'emballage.

La deuxième réponse, *« Il suffit d'être formé pour s'adapter aux Niles TIC et de mettre les moyens matériels nécessaires »*.

Cette réponse souligne l'importance de la formation et des ressources matérielles pour s'adapter aux technologies de l'information et de la communication. C'est un point essentiel pour rester compétitif et efficace dans un monde en constante évolution technologique.

La troisième réponse, *« l'adaptation aux nouvelles technologies se fait lentement avec le temps. On s'y habitue »*.

L'adaptation aux nouvelles technologies peut en effet prendre du temps, mais avec le temps, on finit par s'y habituer et même par en tirer parti. C'est un processus progressif mais souvent enrichissant.

Donc, j'ai conclu que l'intégration des TIC dans les opérations d'emballage offre de nombreux avantages tels que la facilitation de la communication interne, la gestion des stocks et des commandes, ainsi que la fourniture de services en ligne aux clients, elle est confrontée à des obstacles majeurs. Ces obstacles peuvent inclure la résistance au changement, les défis liés à la sécurité des données et les coûts d'implémentation. Cependant, en adoptant une approche proactive pour résoudre ces problèmes, les entreprises peuvent maximiser les défis associés, assurant ainsi une transition fluide vers une entreprise d'emballage plus connectée et efficace.

1.9. Thème : Compétences numériques des employés et formation

Avec l'avènement rapide des technologies numériques, la compétence numérique des employés est devenue un élément essentiel de la réussite professionnelle. Dans un environnement où l'innovation et la productivité sont étroitement liées à la maîtrise des outils numériques, la formation devient un levier stratégique pour les entreprises.

Après les résultats de l'enquête sur les compétences numériques des employés et la formation, sur les 10 interviewés, seuls quatre 4/10 ont répondu à ce thème spécifique. Parmi ces réponses, une tendance semble se dégager :

La première réponse d'un interviewé dit :

« L'entreprise ne cesse d'investir dans les nouvelles technologies, et met le paquet pour être au top et à jour, le travailleur s'investit également, et ce en prévision d'avancement promotion. »

Cette réponse souligne l'importance de l'investissement de l'entreprise que des employés dans les nouvelles technologies, dans le but d'améliorer la compétitivité et de favoriser les opportunités d'avancement professionnel.

La deuxième réponse :

« Les TIC sont au cœur de tous les domaines, l'entreprise est obligée si elle veut rester concurrentielle de les adopter et de former son personnel »

Cette réponse souligne l'importance des technologies de l'information et de la communication dans tous les secteurs d'activité. Elle met en avant la nécessité pour les entreprises de les intégrer afin de rester compétitives, tout en soulignant l'importance de former leur personnel pour maximiser les bénéfices de ces technologies. Cela met en lumière le rôle crucial des TIC dans la stratégie et la croissance des entreprises modernes.

La troisième réponse d'un autre interviewé :

« -Accélérer la production et réduire les coûts.

-création d'emballages efficace et attractifs.

-suivre et gérer efficacement la chaîne d'approvisionnement.

- compétence de stratégie de marketing digital.

-contrôler la qualité des emballages.

-Formation à la maîtrise de différents logiciels et pratiques. »

Cette réponse met en avant des stratégies pour rendre la production plus rapide et moins chère, en rendant les emballages à la fois efficaces et attrayants, en gérant efficacement la manière dont les produits sont approvisionnés, en utilisant des techniques de marketing en ligne, en assurant la qualité des emballages, et en formant les employés à utiliser différents logiciels et méthodes.

La quatrième réponse :

« Plan de formation ciblé »

Cette réponse nous montre l'importance d'un plan de formation spécifique et adapté aux besoins, ce qui est essentiel pour améliorer les compétences et les performances des employés. Cela reflète une stratégie axée sur le développement des ressources humaines, contribuant ainsi à une meilleure productivité et à des résultats durables.

Donc, j'ai conclu que l'ensemble des réponses des enquêtés montre clairement que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans une entreprise d'emballage facilite la communication interne, la gestion des stocks et des commandes, et offre des services en ligne aux clients. De plus, il est primordial d'investir dans la formation des employés pour développer leurs compétences numériques. En fin, l'intégration des TIC dans l'entreprise générale emballage repose non seulement sur l'adoption des technologies, mais également sur la formation continue du personnel pour rester compétitif sur le marché.

2) La deuxième hypothèse : l'usage des technologies de l'information et de communication ont un impact positif sur le développement de l'entreprise générale emballage car elles permettent de réduire les coûts, d'améliorer la productivité et de proposer de nouveaux services aux clients.

2.1 Thème : L'avis des interviewés vis-à-vis les technologies de l'information et de la communication

Après l'analyse des différents avis des interviewés, j'ai constaté que il y a plusieurs avis différent d'une personne à une autres, j'ai remarqué que la plupart des interviewés avec une fréquence de 8 huit, trouvent que les technologies de l'information et de la communication les aident dans la vie quotidienne et professionnelle, une fréquence de trois (3), démontre que c'est une arme a doublé tranche, pour la dernière catégorie, six (6) démontrent qu'ils les aident à gagner du temps et aussi il croient que elle est indispensable et nécessaire pour leur travail.

D'après les résultats de cette enquête, en peut dire que la majorité de mes interviewés pense que les TIC sont des outils de travail très important et d'aide dans la vie quotidienne et professionnelle, comme l'affirme l'un de mes interviewés : *« c'est un outil de travail très important, système d'aide dans la vie quotidienne ainsi dans l'accomplissement des tâches »*.

Un autre dit : *« c'est un moyen rapide de transfert les informations et données »*.

Certaines disent que les TIC sa reste une arme à double tranchant mais qui est un moyen qui facilite la circulation de l'information et de la communication dans l'entreprise, l'un des interviewé confirme que : *« sa reste une arme à double tranchant pour les moyens de l'information qui circule plus vite que la lumière à savoir les réseaux sociaux, les chaines privé...etc. D'autre part ça nous fait gagner du temps »*.

Donc on peut dire que les TIC jouent un rôle très important dans l'entreprise parce que c'est lui le moteur de tous les services de l'entreprise et outil de la communication interne, et le progrès dans chaque organisation, et devient un moteur de développement de l'organisation, et aussi pour une bonne réputation dans le monde.

Sans oublier que cela permet de gain du temps, nous interviewé trouvent que les TIC sont une nécessité pour le travail et gain du temps.

D'après l'avis de ces enquêtés, un des enquêtés dit : *« Elles facilitent les travaux attribués et font gagner du temps »*.

Un autre dit que les TIC sont indispensable dans le travail : *« je crois que c'est indispensable, pour notre quotidien, tant au niveau du bort que personnel ».*

Et les autres qui dise que c'est un outil nécessaire pour le travail *« très avancée et très utile et même parfois nécessaire ».* Un autre confirme : *« nécessaire pour un bon fonctionnement de mon travail ».*

Mes interviewés trouvent que les TIC c'est un bon moteur économique et sociale, le développement et l'amélioration des TIC dans l'entreprise a en effet apporté des moyens de traitement et de circulation des informations et de communication.

La technologie de l'information et de la communication c'est ensemble des outils qui permettent un meilleur accès à l'information pour l'ensemble du personnel de l'entreprise, en facilitant le partage pour une plus grande performance de l'organisation, rendent l'information accessible aux salariés, réduisent les coûts de transmission de la croissance de la communication, décentralisent la décision, et sont un gain de temps.

2.2 Thème : le rôle des TIC dans l'amélioration et l'efficacité de la productivité de l'entreprise

Après avoir interrogé les 10 employés de l'entreprise général emballage, plusieurs points clés émergent en ce qui concerne l'impact positif des TIC sur l'efficacité et la productivité.

On a obtenu les résultats positifs, j'ai remarqué que tous mes enquêtés mettent en évidence l'importance des TIC dans l'amélioration de l'efficacité et la productivité de l'entreprise générale emballage.

Les interviewés ont souligné l'importance de l'accès facile à l'information et la communication rapide grâce aux TIC. Comme ils sont confirmés la plupart des interviewés : *« facilité l'accès à l'information, avoir l'information efficace, échange de l'information d'une façon rapide »*.

Un autre dit : *« accès facile à l'information, communication rapide (sans faute), réduction de la communication du papier »*.

Et aussi en souligné que l'utilisation des TIC a entraîné un gain de temps significatif dans l'organisation des tâches quotidiennes. La possibilité de planifier efficacement les activités, de suivre les progrès, amélioré l'efficacité opérationnelle et contribué à une meilleure gestion du temps.

Argumenté par un interviewé : *« du fait qu'elle permet un gain de temps, elles augmentent l'efficacité et la productivité »*.

Pour la deuxième catégorie, les TIC ont amélioré le flux de l'information au sein de l'entreprise, favorisant une circulation transparents services. Cela a permis une meilleure coordination des activités une prise de décision plus éclairée. On confirme par des réponses des employés disent : *« Gain de temps, Organisation, Respecte des plannings, Flux de l'information, Exactitude des mesures et attente ces objectifs »*.

L'impact positif des TIC sur l'efficacité, la productivité et la réactivité au sein de l'entreprise, soulignant leur rôle essentiel dans l'amélioration des processus opérationnels.

Actuellement chaque entreprise cherche à augmenter le niveau de sa performance et la recherche de la productivité par l'information et de proposer de nouveaux services aux clients en facilitant l'accès à l'information, en favorisant une communication rapide.

2.3. Thème : Impact des TIC sur les processus de travail au sein de l'entreprise.

Les technologies de l'information de la communication considérée comme un outil indispensable pour chaque entreprise, parce que ces technologies influencent positivement sur les processus de travail en favorisant une meilleure organisation, le développement des compétences, l'autonomie des salariés, elles permettent de réduire les coûts, et une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail. Comme il est mentionné

Pour la catégorie les 3/10, sont des interviewés qui ont répondu que l'impact des TIC sur les processus de travail est positif, car elles permettent de réduire les coûts : *« Impacte bénéfique sur la globalité des processus, car ça nous apporte que performance, meilleur qualité, moins de coût...etc. »*

Donc, après cette analyse, l'impact des TIC sur le travail elle permet de encourager les employeurs à la prise de responsabilités, la réduction des coûts permet aux entreprises de disposer d'une plus grande flexibilité, le développement de l'entreprise, l'amélioration des conditions de travail chez Générale Emballage.

Pour la deuxième catégorie, ce sont les 6/10 des employées qui ont répondu que les TIC a permis d'améliorer la productivité, la communication interne, la circulation de l'information, et a favorisé le travail en groupe. Comme elles le confirment :

« L'industrie de l'Emballage s'appuie sur la technologie de l'information et de la communication qui est un atout favorable pour la production et la productivité cela dit l'impact ne serait que positif pour le processus de fabrication »

Un autre dit : *« amélioration de l'efficacité de la productivité »*

Donc, j'ai constaté d'après ces réponses de la deuxième catégorie que les TIC améliorent la productivité et de proposer de nouveaux services aux clients.

Mais les avis des autres enquêtes sont 8/17 ils ont répondu que l'impact des TIC sur le travail est positif : *« l'impact est positif »*. D'autre dit : *« très efficace »*.

Alors, j'ai constaté d'après ces réponses des enquêtes que les TIC ont joué un rôle crucial dans l'optimisation des processus de travail et l'amélioration des conditions de travail chez Général Emballage.

Dans son ensemble, l'intégration des TIC dans l'entreprise est un pas vers le changement et l'investigation de nouveaux modes d'organisation plus fiable et moderne qui répondent aux exigences de marché.

2.4. Thème : Les avantages et défis liés à l'adoption des TIC au sein de l'entreprise.

L'adoption des technologies de l'information et de la communication offre de nombreux avantages aux entreprises, comme l'amélioration de la productivité, la facilitation de la communication et la possibilité d'atteindre de nouveaux marchés. Cependant, elle présente également des défis tels que la cybersécurité, la gestion du changement et l'investissement financier. Trouver le bon équilibre entre ces avantages et défis est essentiel pour maximiser les bénéfices des TIC au sein de l'entreprise.

D'après les résultats obtenus, j'ai constaté que la répartition se fait en fonction du nombre de réponses, et non du nombre d'échantillons.

En accord avec les données, représente les avantages des TIC en comparaison avec les avis des travailleurs de l'entreprise Général Emballage désigné que la majorité des employés au nombre de quatre (04), disent que les TIC favorisent la fidélisation de la clientèle qui est la relation à long terme avec les clients, renforçant ainsi la confiance et la satisfaction de la clientèle, en réduisant les coûts liés à l'acquisition de nouveaux clients en renforçant la réputation de l'entreprise grâce au bouche-à-oreille positif des clients satisfaits.

Ensuite, un nombre de trois (03) des employés qui disent que le gain de temps c'est un avantage très important pour la production pour la communication, expédition.

Selon un interviewé : « *le premier avantage et le temps qui est un facteur très important pour l'évolution des processus de production, expédition, communication.....etc.* ».

Selon un autre : « *gain du temps* ».

Enfin, pour la troisième catégorie, en notant le même nombre que la deuxième catégorie, utilisez le chiffre trois (03) disent que l'avantage des TIC c'est l'amélioration de la productivité, c'est outils de collaboration en ligne qui augmentent le profit, d'une meilleure compétitivité sur le marché, une meilleure qualité des produits ou services. On peut confirmer cela en accord avec la réponse de l'interviewé : « *amélioration de productivité : les outils de collaboration en ligne et les plateformes de gestion de projet permettent aux employés de travailler plus efficacement ensemble, ce qui peut stimuler la productivité de l'entreprise...* ».

Un autre : « *amélioration de qualité de travail, minimiser le temps et les efforts, préserver les données et les mettre plus en sécurité* ».

Valider cela en se référant à la réponse de l'interviewé : « *automatisation des processus, optimisation des opérations, réduction des coûts, meilleure gestion de la chaîne logistique, efficacité, information fiable et instantanée, la rapidité, fluidité de l'information, formation des employées à leurs utilisation...etc.* »

Notre échantillon nous apporte beaucoup davantage pour les TIC et trouve que l'usage des TIC de nos jours est indispensable car tout est informatisé au niveau de l'entreprise leurs usage améliore et accélère la communication et permet une gestion plus efficace des ressources de l'entreprise, et transfert transparent de l'information grâce au partage des fichiers électroniques et aux réseaux, les derniers améliorent l'efficacité d'un certain nombre de processus de l'entreprise comme la documentation, le traitement des données et d'autres fonctions d'administratives.

2.5. Thème : Les inconvénients des TIC d'après les employés de l'entreprise.

Les technologies de l'information de la communication ont à la fois des aspects positif et négatif. Nous découvrirons ses inconvénients à travers les réponses des interviewes.

D'après les résultats obtenus, j'ai remarqué que la première catégorie dit que la dépendance aux technologies et avec un nombre de deux (02) enquêté et aussi le même nombre répondu pour le piratage des données, et enfin une fréquence de (01) personne qui a déclaré une obsolescence technologique rapide. Mais il y a d'autre inconvénients comme : **(Erosion de la vie privée :** l'utilisation généralisée des TIC peut compromettre la vie privée des individus et des entreprises. La collecte de données massives, le suivi en ligne et surveillance électronique soulèvent des préoccupations concernant la confidentialité et le respect de la vie privée. Investissement ; dépendance à la technologie).

Mes échantillons trouvent quelque inconvénient concernant les TIC en mentionnant la dépendance aux technologies « *une dépendance excessive aux technologies peut rendre une entreprise vulnérable en cas de panne système ou de défaillance technique. Une interruption prolongée des services informatiques peut entraîner une perte de productivité et des perturbations dans les opérations commerciales* ».

Un autre confirme « *absence de réseau d'internet et un durent fainéant* ».

Ensuite, c'est un facteur qui provoque les piratages des données, dit : « *sécurité des données : la sécurité des données est l'un des principaux inconvénients des TIC. Les cybers attaquent, les piratages et violations de données peuvent entraîner des pertes financières, endommager la réputation de l'entreprise et compromettre la confidentialité des clients.* ». Un autre confirme « *comme je l'ai déjà cité l'inconvénient est que si l'information c'est avéré fausse l'erreur serait totale, sachant que notre unité de mesure est le millimétré* ».

Enfin, c'est le dernier inconvénient qui est obsolescence technologique rapide dit : « *les avancées technologiques rapides rendent les équipements et les logiciels obsolètes en peu de temps. Cela oblige les entreprises à effectuer des mises à niveau fréquentes pour rester compétitives, ce qui peut entraîner des coûts supplémentaires et des perturbations opérationnelles* ».

Les technologies de l'information de la communication peuvent présenter des désavantages apparents, mais certainement des bénéfices profonds qui influent sur la frontière entre vie privée et vie professionnelle.

2.6. Thème : L'adaptation agile aux évolutions des TIC dans l'industrie de l'emballage

L'industrie de l'emballage est en constante évolution, notamment avec les progrès rapides des technologies de l'information et de la communication. Dans ce contexte, l'adaptation agile devient essentielle pour rester compétitif.

Afin de rester compétitives sur un marché en perpétuelle mutation, les entreprises doivent adopter des stratégies d'adaptation agile pour tirer pleinement parti des nouvelles technologies et répondre efficacement aux besoins changeants des consommateurs.

D'après les réponses obtenues, j'ai constaté qu'il y a deux catégories des réponses, la première catégorie avec le nombre de cinq (05/10) interviewés disent que les personnels bénéficient des formations, mais l'autre catégorie avec le nombre de deux (02/10) d'interviewés que répondent veille technologique.

La première catégorie, répondu que les personnels bénéficient des formations en confirment comme suit :

« Nos personnels bénéficient des formations notamment dans le domaine des TIC. Nous nous adaptons aux évolutions constantes de se derniers. »

« En mettant les moyens, formations, humains, opérations, etc. »

« Formation du personnel »

« Formation, investissements, retour sur investissement : fixation d'indicateur de performance »

« Comme tout outil technologique, il y a lieu d'être à l'écoute des nouveautés et donc les adopter »

A partir de ces réponses, j'ai remarqué que l'engagement de l'entreprise générale emballage envers la formation continue de leur personnel dans le domaine des TIC démontre une compréhension profonde de l'importance de l'adaptation agile aux évolutions technologiques dans l'industrie de l'emballage. En investissant dans les ressources humaines, les opérations et les formations, vous créez un environnement propice à l'innovation et à la croissance. En intégrant ces nouvelles technologies, vous pouvez non seulement réduire les coûts et améliorer la productivité, mais aussi offrir de nouveaux services à vos clients, renforçant ainsi votre position concurrentielle sur le marché de l'emballage.

La deuxième catégorie, répondue que veille technologique, comme ils l'ont dit :

« Veille technologique : les entreprises doivent maintenir une veille technologique active pour rester informées des dernières tendances et avancées dans le domaine de la technologie de l'information. »

« Veille technologique via notre système d'info foire + forum ».

D'après ces témoignages, j'ai remarqué qu'une veille technologique active est cruciale pour rester à la pointe de l'innovation dans l'industrie de l'emballage. Votre utilisation d'un système d'information foire et de forums démontre votre engagement informé des dernières tendances et avancées technologiques. Ces opportunités émergentes permettent d'anticiper les changements dans le paysage technologique, renforçant ainsi la compétitivité de votre entreprise dans un marché en constante évolution.

Donc, j'ai conclu que l'investissement dans la formation continue du personnel, combiné à veille technologique active, est essentiel pour une adaptation agile aux évolutions des TIC dans l'industrie de l'emballage. En restant informée des dernières tendances et avancées technologiques, votre entreprise est bien positionnée pour réduire les coûts, améliorer la productivité et proposer de nouveaux services aux clients. Cette approche proactive favorise l'innovation et renforce la compétitivité, assurant ainsi le développement continu de votre entreprise dans un environnement en constante évolution.

2.7. Thème : Évaluation du temps gagné grâce aux TIC et son rôle dans amélioration de la performance de l'entreprise.

Après l'analyse de quelques réponses des enquêtés, j'ai trouvé qu'un membre des interviewés qui confirment que le temps gagné est un bon déterminant pour le rendement de l'entreprise avec un nombre de deux (02), et le même nombre des enquêtes qui disent que le temps gagné est un facteur de développement de l'entreprise.

Mes interviewés ont confirmé que les TIC c'est un facteur important pour faciliter le travail, que ce soit au sein ou en dehors de l'entreprise, en raison de ses avantages tant pour la performance de l'entreprise que pour ses employés, un des interviewés a déclaré : *« ça nous arrive qu'un travail que je fusais en une journée, se fait en une demi-heure. L'approximation, et l'observation »*. Les TIC permettent de gagner du temps dans divers aspects des opérations de l'entreprise, et aussi pour accomplir certaines tâches, en faisant communiquer et échanger des informations qui sont pertinentes pour la prise des décisions. Comme le confirme cette enquête : *« l'entreprise c'est doté d'un logiciel (pc top) qui est spécialement conçu pour la transformation et la fabrication du carton ondulé. Les données sont vite transférées sur les machines ce qui nous fait gagner beaucoup de temps même chose pour les produits finis qui sont réceptionnés dans un temps record. »*

Le gain de temps, est considéré comme un facteur de développement de l'entreprise, et l'amélioration de leur productivité, et les performances de l'entreprise. Comme l'un des interviewés a motionné : *« le temps gagné par les TIC permet à l'entreprise de le consacrer au développement de nouveau produit, méthodes de travail »*. un autre confirme *« *évaluation des performances : analyse l'impact de la réduction du temps sur les performances globales de l'entreprise, telles que la productivité, la qualité du service, la satisfaction client, ...etc. *feedback des employés : sollicite les retours des employés sur l'efficacité des TIC dans leur travail et sur toute amélioration de leur productivité. *Suivi régulier : continue à suivre et à évaluer périodiquement l'efficacité des TIC pour garantir qu'elles contribuent toujours à améliorer les performances de l'entreprise. »*

A partir de ces réponses, j'ai conclu que les TIC jouent un rôle essentiel dans l'amélioration des performances de l'entreprise en permettant des gains de temps, en développement de l'entreprise Général Emballage car elles améliorent la productivité et de proposer de nouveaux services aux clients.

2.8. Thème : la Rationalisation des choix organisationnels grâce aux TIC et avantages associés.

Par rapport aux résultats obtenus en analyse, la plupart des interviewés n'ont pas répondu à cette question. Seulement 3/10 des interviewés en ont répondu.

Comme on le sait, l'entreprise général emballage a rationalisé ses choix organisationnels en introduisant les technologies de l'information et de la communication en mettant en place des outils tels que des logiciels de gestion, des plateformes de communication internes, ...etc. et l'introduction des TIC a permis à l'entreprise générale emballage d'optimiser ses processus, d'améliorer sa productivité et sa compétitivité sur le marché.

D'après les réponses de mes interviewés, j'ai découvert ainsi :

« *La création de la DSI* »

Le DSI c'est-à-dire la direction des systèmes d'information qui permet d'automatiser et de rationaliser les processus internes de l'entreprise, ce qui réduit les coûts et améliore l'efficacité opérationnelle.

Un d'autre dit : « *recrutement organisation du service IT et de sa direction/ attribution de tâches* ».

C'est-à-dire le service IT c'est information technologie désignent l'usage des ordinateurs, du stockage, des réseaux et appareils, des infrastructures et des processus pour créer, traiter, stocker, sécuriser et échanger toutes sortes de données électroniques. (([https://www.lemagit.fr/définition/IT- technologies de l'information](https://www.lemagit.fr/définition/IT-technologies-de-l'information)). , s.d.)

Par contre la réponse de la troisième enquête est dit que la rationalisation des choix en introduisant les TIC par les nouvelles matérielles et des formations mentionne : « *investissement en moyens humains 'recrutement', acquisition de nouveaux matériels, et Formation ...etc.* »

Les avantages associés à l'utilisation des TIC selon la réponse des interviewés sont :

La première répondue : « *Automatisation et rationalisation des processus, Gestion des données, Les employés ont acquis de nouvelles compétences, Communication interne et externe améliorée* ».

Et le deuxième confirme : « *amélioration des performances et productivité* ».

L'usage des TIC par cette entreprise une meilleure gestion des données, le développement des compétences des employés, une communication améliorée, une augmentation des performances et de la productivité, ainsi qu'un investissement ciblé en moyens humains et matériels.

A la fin le développement des TIC, est considéré comme un développement organisationnel de l'entreprise général emballage, en favorisant l'efficacité, la communication, l'innovation et la compétitivité.

Les TIC interviennent positivement dans toutes les fonctions de l'entreprise d'où elles nécessiteraient une grande considération dans l'usage. Ainsi toute entreprise qui voudrait bien améliorer ses activités et atteindre la rationalité à travers, la réduction des coûts, l'amélioration de la productivité et la proposition de nouveaux services aux clients, l'investissement en moyens humains et matériels.

2.4. Discussion des résultats obtenus

L'enquête que j'ai menée, m'a permis de recueillir un ensemble de données qui m'ont aidé dans la vérification de mes hypothèses, pour cela, je vais présenter un résumé de ma recherche, qui se focalise sur « l'usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel » au sein de l'entreprise général emballage.

Donc mes résultats seront discutés en deux parties.

Hypothèse 01 : l'usage des TIC dans l'entreprise général emballage facilite la communication interne, la gestion des stocks et des commandes, et offrent des services en ligne aux clients.

En tenant compte des spécificités de l'industrie de l'emballage et de l'impact croissant des TIC sur les pratiques commerciales contemporaines, je suppose que l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans les processus opérationnels des entreprises de cette industrie offre une série d'avantages significatifs. Tout d'abord, mon enquête révèle que l'utilisation de TIC améliore la communication interne au sein de ces entreprises. Grâce à des plateformes de messagerie instantanée, des logiciels de gestion de projet et des outils de visioconférence, les employés peuvent collaborer plus efficacement, partager des informations et prendre des décisions plus rapidement. Cette communication améliorée favorise la cohésion d'équipe et la résolution rapide des problèmes, ce qui se traduit par une augmentation de la productivité et une réduction des erreurs.

En second lieu, l'intégration des TIC dans les processus de gestion des stocks et des commandes permet d'optimiser l'efficacité opérationnelle. Les systèmes informatisés de gestion des stocks permettent un suivi en temps réel des niveaux de stock. De plus, les logiciels de gestion des commandes automatisent les processus de commande, de facturation et de livraison, ce qui réduit les délais et améliore la satisfaction des clients. Cette automatisation contribue également à minimiser les erreurs de saisie de données et à rationaliser les processus administratifs, libérant ainsi du temps et des ressources pour d'autres tâches critiques.

Enfin, l'utilisation des TIC permet aux entreprises de l'industrie de l'emballage d'offrir des services en ligne innovants à leurs clients. Des plateformes de commerce électronique conviviales permettent aux clients de passer des commandes en ligne, de suivre l'état de leurs livraisons et de gérer leurs comptes en toute autonomie. Ces services en ligne renforcent la

relation client en offrant plus de commodité et de transparence, ce qui peut conduire à une fidélisation accrue et à des recommandations positives.

En conclusion, mon analyse suggère que l'usage des TIC dans les entreprises de l'industrie de l'emballage apporte des avantages significatifs en termes de communication interne, de gestion des stocks et des commandes, ainsi que dans l'offre de services en ligne aux clients. Cette intégration réussie des technologies modernes contribue à accroître l'efficacité opérationnelle, à améliorer la satisfaction des clients et à renforcer la compétitivité de ces entreprises sur le marché.

Hypothèses 02 : l'usage des technologies de l'information et de communication ont un impact positif sur le développement de l'entreprise générale emballage car elles permettent de réduire les coûts, d'améliorer la productivité et de proposer de nouveaux services aux clients.

Pour la deuxième hypothèse, j'ai constaté que l'usage des technologies de l'information et de la communication a un impact significatif sur le développement de l'entreprise Général Emballage. Les TIC représentent un levier essentiel dans la transformation de ses opérations, offrent des possibilités stratégiques pour optimiser les processus, réduire les dépenses et proposer des services novateurs aux clients.

Les résultats confirment que l'intégration des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise Général Emballage se révèle être un pilier fondamental dans son développement proactif et compétitif sur le marché actuel. Les TIC, en permettant une optimisation des processus opérationnels, offrent à l'entreprise la possibilité de réduire significativement ses coûts, de renforcer son efficacité et d'explorer de nouvelles avenues d'innovation. Par le biais de systèmes informatisés sophistiqués, l'entreprise peut rationaliser ses flux de travail, minimiser ainsi les gaspillages et les inefficacités tout en maximisant la productivité de ses ressources. De plus les outils de communication en ligne facilitent la coordination entre équipes, favorisant ainsi une prise de décision éclairée, plus rapide et une réactivité accrue face aux demandes du marché. En exploitant les capacités des TIC, l'entreprise peut non seulement améliorer sa compétitivité en réduisant les délais de production et en améliorant la qualité des services, mais aussi innover en proposant des solutions sur mesure qui répondent aux besoins spécifiques des clients. En somme, l'utilisation des TIC représente un moteur essentiel pour la croissance et la pérennité de l'entreprise Général Emballage dans un environnement commercial en constante évolution.

En conclue, l'analyse détaillée de l'impact des technologies de l'information et de la communication sur Général Emballage souligne l'importance cruciale de ces outils dans la transformation et la croissance des entreprises contemporaines. En exploitant les avantages offerts par les TIC, Générale Emballage peut consolider sa position sur le marché, stimuler son efficacité opérationnelle et améliorer la satisfaction de sa clientèle. Toutefois, pour capitaliser sur ces opportunités, il est essentiel que l'entreprise investisse dans le développement des compétences de son personnel, ainsi que dans la sécurité et la protection des données. Dans un paysage commercial en constante évolution, l'engagement envers l'innovation technologique demeure un impératif pour assurer la prospérité et la pérennité de Générale Emballage dans les années à venir.

Conclusion

Conclusion

Après avoir mené une étude approfondie sur l'usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel Générale Emballage, il est évident que ce sujet revêt une importance cruciale en termes de productivité, d'efficacité et bien-être des employés.

D'après l'analyse des données et des informations recueillies et des entretiens réalisés avec les employés qui travaillent à l'administration au sein de l'entreprise, et après avoir vérifié et confirmé les hypothèses de cette enquête, je suis arrivée à mettre en évidence plusieurs points clés.

Tout d'abord, il est clair que l'intégration des TIC dans le processus d'emballage présente des avantages incontestables en termes d'automatisation, et l'utilisation des TIC peut améliorer la gestion des plannings, le suivi des performances et la communication interne, contribuant ainsi à une meilleure organisation du travail et à une plus grande implication des employés.

Cependant, cette étude a également révélé des défis potentiels, tels que la nécessité de former le personnel à l'utilisation des nouvelles technologies, ainsi que des préoccupations concernant la protection des données personnelles des employés.

En somme, cette recherche souligne l'importance d'une approche équilibrée et stratégique dans l'adoption des TIC dans la gestion des ressources humaines. Des politiques et des pratiques doivent être élaborées pour garantir une intégration harmonieuse et bénéfique de ces technologies, tout en tenant compte des besoins et des préoccupations des employés.

Nous espérons que cette étude contribuera à sensibiliser les acteurs du secteur sur les opportunités et les défis liés à l'utilisation des TIC dans la gestion des ressources humaines, et encouragera une approche proactive pour tirer pleinement parti des avantages qu'elles offrent.

Enfin, j'avoue avoir pris un énorme contentement à réaliser ce travail, je ressens une certaine satisfaction par rapport à la nature de la recherche et aux moyens fournis. Mais ce sujet il reste toujours étudié par des chercheurs dans l'avenir.

Liste bibliographique

Liste bibliographique

❖ Les ouvrages

- ✚ Alain BLANCHET, A. G. (2005). *L'enquête et ses Méthodes/ L'ENTRETIEN*. (L. (Barcelone), Éd.) Espagne: ARMAND COLIN.
- ✚ Omar.Aktouf. (1987). *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative. Une introduction à la démarche classique*. Montréal.
- ✚ Alain BLANCHET, A. G. (2005). *L'ENQUÊTE ET SES METHODES/ L'ENTRETIEN*. (A. COLIN, Éd.) Espagne: LIBERDUPLEX.
- ✚ Azan, W. (2007). *Compétence des contrôleurs de gestion, utilisation d'ERP et impératif technologique, une analyse empirique. Comptabilité et environnement*. Poitiers, France: ffhalshs.
- ✚ Bellaaj, M. (2008, 05). *Technologies de l'information et performance organisationnelle: différentes approches d'évaluation. La comptabilité, le contrôle et l'audit entre changement et stabilité*. France: halshs.
- ✚ Grawitz, M. (2001). *Méthodes des sciences sociales*. paris: Paris, Dalloz. Consulté le 2024
- ✚ Hemdane, d. B. (2014). *Le manuel Belin de sciences économiques et sociales, 177*. Fraisse-D'olimpio.
- ✚ Itindi, J.-p. B. (2017). *la recherche en sciences de l'information et de communication de l'objet au processus de recherche*. (L. RDCongo, Éd.) paris: Godefroid-Guillaume ELITE IPONODO ELIKA.
- ✚ Itindi, J.-P. B. (2017). *la recherche en sciences de l'information et de la communication de l'objet au processus de recherche*. paris: Harmattan RDCongo.
- ✚ Joliot, P. (2007, 04 11). *la recherche passionnément,2001*.
- ✚ kossai, M. (2013). *les technologies de l'information et des communication (TIC) le capital humain , les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières*. pp. 28-29.
- ✚ LOUBERT DEL Bayle, L. J. (2000). *Initiation aux méthodes des sciences sociales*. Paris-Montréal: L'Harmattan.

- ✚ Maurice M, 2. I. (2000). les T.T.C et les problèmes de travail et de l'emploi, LEST CNRS Aix zn provence.
- ✚ Michel Kalika, N. B. (2007). p. 117 à129.
- ✚ Pierre-Michel RICCIO, D. B. (2009). *management des technologies organisationnelles*.
- ✚ vezinet, N. (2016). *Sociologie des groupes professionnels*. (A. colin, Éd.) Consulté le 02 09, 2024

❖ Les article :

- ✚ ALAOU/SUP. (2004-2005). Récupéré sur est-usmba.ac.ma/Alaoui: 21:30
- ✚ BAYLE, L. D. (s.d.).
- ✚ Cairn.info. (2012, 04 01). Consulté le 05 10, 2024, sur <https://doi.org/10.3917/reru.011.0135>: 15:00
- ✚ Cairn.info. (2012, 04 01). Consulté le 05 10, 2024, sur <https://doi.org/10.3917/reru.011.0135>: 15:00
- ✚ RACHEDI, A. (2006). L'impact des TIC sur l'entreprise, université de Saida-Magister. Consulté le 05 08, 2024, sur 20:30
- ✚ RACHEDI, A. (2006). L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida-Magister. 06.
- ✚ RACHEDI, A. (2011). l'apport des T.I.C sur la performance de l'entreprise algérienne. pp. 78-91.

Les thèses et mémoire :

- ✚ wordpress.com. (2014, 11 6). Récupéré sur <https://lesenjeuxtict.wordpress.com/expose-lenjeu-des-tic/les-etapes-de-lavenement-des-tic/>: <https://lesenjeuxtict.wordpress.com>

Les sites web :

- ✚ (2014). Consulté le 05 02, 2024, sur <https://lesenjeuxtict.wordpress.com>: 18:00
- ✚ (2017). Récupéré sur <https://www.cairn.info/revue-innovations-2017-3-page-197.htm>.)

- ✚ (s.d.). Consulté le 02 20, 2024, sur <https://www.toupie.org/Dictionnaire/Performance.htm>
- ✚ (s.d.). Consulté le 03 25, 2024, sur <https://www.scribbr.fr/methodologie/entretien-semi-directif/>: 00:06
- ✚ (s.d.). Consulté le 05 08, 2024, sur [http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269](http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&définition=269;),: 21:46
- ✚ (s.d.). Consulté le 05 08, 2024, sur <https://fr.slideshare.net>: 19:02
- ✚ (s.d.). Récupéré sur ([https://www.lemagit.fr/définition/IT- technologies de l'information](https://www.lemagit.fr/définition/IT-technologies-de-l'information)). .
- ✚ (s.d.). Consulté le 05 05, 2024, sur <https://www.studocu.com/row/document/universite-dantanarivo/nouvelles-technologies-de-linformation-et-de-la-communication/cours-ntic-2019/4377544> page 9-10.
- ✚ *Cairn.info*. (2012, 04 01). Consulté le 05 10, 2024, sur <https://doi.org/10.3917/reru.011.0135>: 15:00

Dictionnaire :

- ✚ (s.d.). Consulté le 02 20, 2024, sur <https://www.toupie.org/Dictionnaire/Performance.htm>.
- ✚ <https://www.toupie.org/dictionnaire/communication.htm>.

Annexes

Annexes

Le guide d'entretien :

A- Sur les données péronnelles :

1- Age

2- Le Genre

3- Le niveaux d'étude

4-

B- Sur L'usage quotidienne des TIC au sein de l'entreprise général emballage :

1. Comment utilisez-vous les technologies de l'information et de la communication dans votre travail quotidien ?
2. Quels outils ou applications spécifiques utilisez-vous pour faciliter la communication et la collaboration au sein de votre équipe ?
3. Comment évaluez-vous l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur les processus de travail dans le secteur de l'emballage ?
4. Quels sont les principaux avantages et défis liés à l'adoption des TIC dans votre entreprise d'emballage ?
5. Quels sont les inconvénients des TIC qui vous intéressent le plus ?
6. Pouvez-vous décrire comment les TIC ont modifié la communication interne au sein de votre équipe ?
7. Quelles mesures votre entreprise a-t-elle prises pour assurer la sécurité des données dans le contexte de l'utilisation croissante des TIC ?
8. Comment votre entreprise s'adapte-t-elle aux évolutions constantes des technologies de l'information pour rester compétitive sur le marché de l'emballage ?
9. . Comment tu fais pour évaluer le temps gagné grâce aux TIC pour améliorer les performances de ton entreprise ?


B- Sur l'intégration des TIC dans les opérations d'emballage :

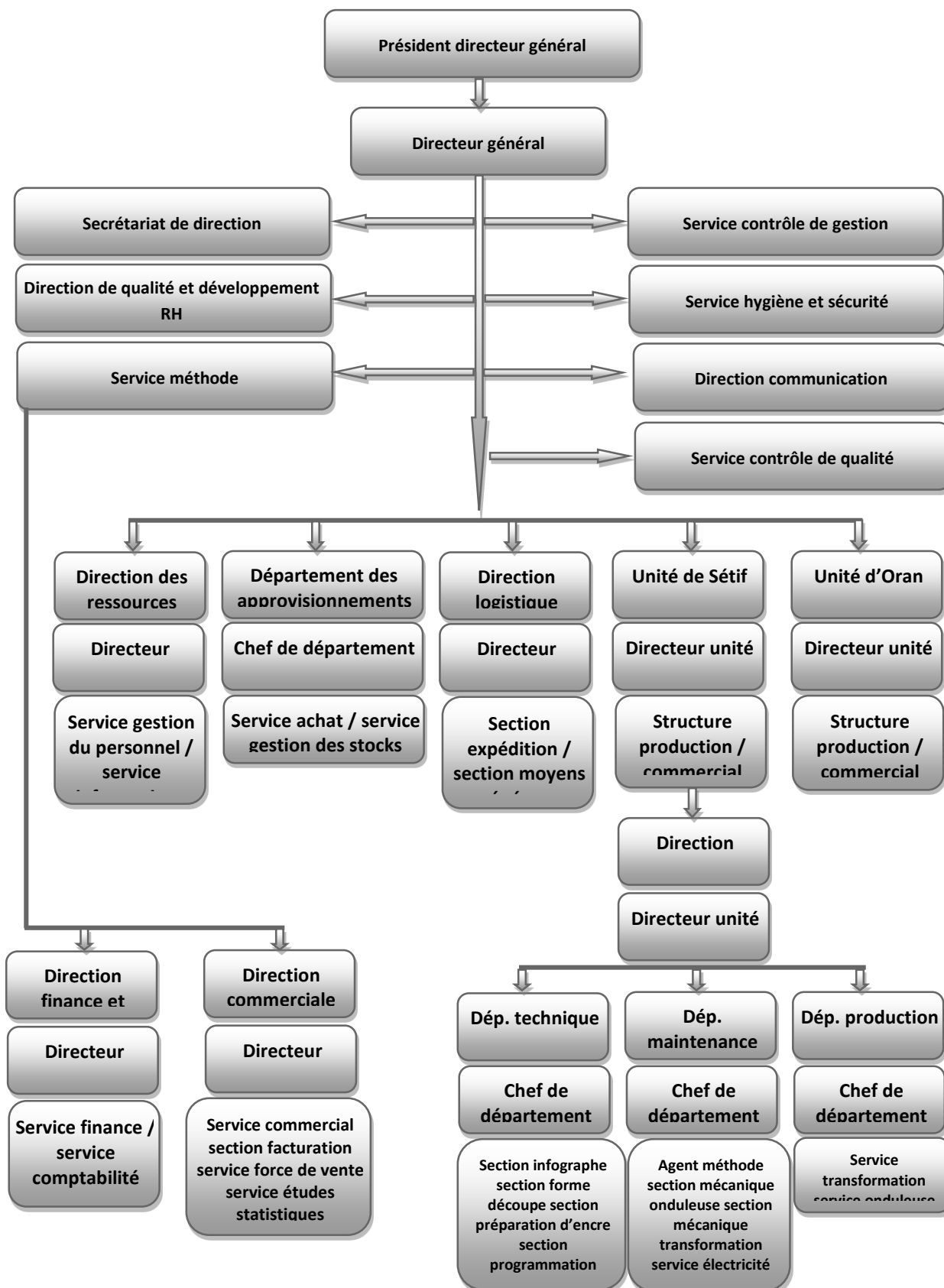
10. Quels défis avez-vous rencontrés lors de l'adoption des technologies de l'information et de la communication dans le domaine de l'emballage ? Comment les avez-vous surmontés ?

11. Quels sont les changements observés dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement depuis l'introduction des TIC dans le domaine de l'emballage ?
12. Quels sont les principaux obstacles que vous avez rencontrés lors de l'intégration des TIC dans les opérations d'emballage, et comment les avez-vous surmontés ?

C- L'importance des TIC dans le milieu professionnel.

13. Quelle est votre opinion personnelle vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication ?
14. Comment les technologies de l'information et de la communication sont-elles amélioré l'efficacité et la productivité dans votre entreprise ?
15. Quelles sont les tendances émergentes dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'industrie de l'emballage ? Comment pensez-vous qu'elles impacteront votre travail à l'avenir ?
16. En quoi les compétences numériques des employés sont-elles devenues cruciales dans le secteur de l'emballage, et quelles initiatives de formation avez-vous mises en place ?
17. Comment est-ce que l'entreprise générale emballage a rationalisé ses choix organisationnels en introduisant les TIC ? Quels avantages en ont-ils tiré

	Etabli par : A. AHFIR Vérifié par : K. BERRABAH Date : 07/03/2024
Organigramme : Siège et unités	



L'usage des technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel.

Enquête : au sein de l'entreprise Général Emballage akbou.

Résumé

Mon thème de recherche s'intitule « l'usage des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise Général Emballage ». Ma recherche se focalise sur le type qualitatif qui est basée sur un entretien afin d'identifier l'impact de l'utilisation des TIC sur les pratiques professionnelles et la productivité des travailleurs. En examinant les résultats, j'identifie les avantages et les défis de cette technologie dans le milieu de l'emballage.

Après avoir analysé mes résultats, j'ai répondu à la question principale de la recherche qui est formulée comme suite :

Quelle est l'étendue de l'usage des technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise Général Emballage ? Et comment cette utilisation varie-t-elle à travers les différents départements de l'entreprise ?

Cette recherche met en lumière l'importance croissante des TIC dans ce domaine et souligne la nécessité d'une adaptation continue pour maximiser les avantages tout en minimisant les risques associés.

Mots clés : les technologies des informations et de la communication, la communication, l'entreprise, le milieu professionnel, la performance.