

**Université ABDERAHMANE MIRA de Béjaia**  
**Faculté des Sciences Humaines et Sociales**

**Département des Sciences de l'Information et de la Communication**



## *Mémoire de fin d'étude*

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de l'information et de la communication

**Option :** Communication et Relations Publiques

***Thème :***

**La communication interculturelle dans les organismes Algériens qui ont une collaboration avec l'occident**

**Cas pratique : SONATRACH STH-SPA Béjaia**

Réalisé par :

BAHLOUL Nassim

Encadré par :

Docteur. CHABI SARA

*Année universitaire 2023-2024*

# Remerciements

*Avant toute chose je remercie ALLAH qui m'a  
donné le courage, la patience et la force morale  
pour effectuer ce travail.*

*Je tiens à remercier mon encadreur Mme  
CHABI SARA qui me fait Bénéficiaire de savoir  
et de ses conseils afin de faire ce travail*

*Je tiens aussi à remercier tout le staff de  
SONATRACH STA pour leur bon accueil et  
leur aide pour la réalisation de ce travail*

*Mes sincères remerciements vont également aux  
membres jury d'avoir accepté de m'examiner.*

*Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin  
à la réalisation de ce travail*

## *Dédicace*

*Merci Allah de m' avoir donné la capacité d' écrire et de réfléchir, la force d' y croire, la patience d' aller jusqu' about du rêve.*

*A mes très chers parents aucun mot, aucune dédicace ne peut exprimer mon respect, ma considération et l' amour éternel pour les sacrifices que vous avez consentis pour mon instruction et mon bien être votre générosité et votre dévouement, de votre patience et l' expression de ma gratitude et mon profond amour.*

*A mes cher sœurs, Nessma, Manissa, Ahalam, Hanan et Ines pour leur soutien*

*A ma grande mère que j' aime beaucoup à ma petite nièce Mélina et mon beau-frère Salim que dieux vos bénisse*

*A mes chers amis, Khelifa, Aimad, Tarik, chérif, Menad , Sofiane , Walid , Sofiane.b , Samy ,..... Qui ont toujours été là pour moi.*

*A tous ce qui sont proche de mon cœur  
Puisse dieu faire en sorte que ce travail port son fruit*

## Liste des tableaux

<b>N° du tableau</b>	<b>Titre</b>	<b>Page</b>
01	Les missions des départements	62
02	Fiche Technique de STH Bejaia	63
03	Présentation de notre échantillon d'étude sur les acteurs de la communication interculturelle de SONATRACH STH-SPA avec les collaborateurs occidentaux	65
04	Répartition des Service de l'échantillon des employer des STH-SPA SONATRACH Bejaia qui sont on interaction avec les collaborateurs occidentaux de SONATRACH	67
05	Répartition de l'échantillon des employer des STH-SPA SONATRACH Bejaia qui sont on interaction avec les collaborateurs occidentaux de SONATRACH	68

## Liste des abréviations

Abréviation	Signification
STH	Société de Gestion et d'exploitation des Terminaux Marin
SSSC	. Ship Shore Safety Chekliste . Liste contrôle de sécurité navire/terre
SPA	Société par Action
FSI	. Foreign Service Institute
HSE	Hygiène, sécurité, environnement
VHF	. Très haute fréquence . Very high frequency
ISGOTT	. Safety Guide for Oil Tankers and Terminal . Guide international de sécurité pour les bateaux-citernes

# Sommaire

Introduction .....	8
--------------------	---

## **Chapitre I : Analyse conceptuelle**

1. La Problématique .....	11
2. Hypothèses .....	13
3. Définition des concepts clés.....	13
4. Tableau des indicateurs.....	16
5. Les Etudes antérieurs .....	17

## **Chapitre II : Démarche Méthodologique**

1. Approche théorique :.....	20
2. La méthode de recherche : .....	21
3. La technique de recherche : .....	22
4. La population d'étude : .....	24
5. L'échantillon .....	25

## **Cadre théorique**

### **Chapitre III : Communication interculturelle**

Section 01 : Émergence et évolution la communication interculturelle.....	29
Section 02 : Culture d'entreprise .....	40

### **Chapitre IV : La collaboration**

Section 01 : Généralités sur la collaboration.....	48
Section 02 : La collaboration inter-organisationnelle .....	52

## **Cadre pratique**

### **Chapitre V : présentation des données**

Préambule :.....	59
1. Présentation du lieu de la recherche :.....	59
2. Présentation des données de recherches.....	66

### **Chapitre VI : présentation des résultats**

Préambule.....	69
1. Analyse et interprétation des données.....	69
2. Discussion des résultats : .....	77
Conclusion.....	81
Bibliographie.....	84

Annexes

Table des matières

# **Introduction**

### Introduction

La communication est l'échange d'information entre deux personnes ou plus, elle est un élément crucial dans le monde des affaires, elle permet de transmettre des informations claires et précises entre les organisations et d'instaurer un climat de confiance et de renforcer les relations.

La communication interculturelle est la communication entre des personnes de cultures différentes. Elle implique de comprendre les différences culturelles et de les prendre en compte dans la communication avec des autres personnes, soit dans le même pays ou avec des cultures de pays étrangers et cela est beaucoup plus utilisé dans la collaboration entre des organisations de pays différents.

Dans un monde globalisé, les organisations sont de plus en plus amenées à collaborer avec des partenaires étrangers. Cela signifie qu'elles doivent composer avec des cultures, des langues et des pratiques de travail différentes, la communication interculturelle devient alors un élément clé de la réussite de ces collaborations.

Dans le cheminement de développement et la croissance des entreprises on trouve que la coopération avec des partenaires étrangers est un élément essentiel et offre à l'entreprise la possibilité d'accéder à de nouveaux marchés et clients.

Dans nos jours plusieurs entreprises algériennes collaborent avec d'autres organisations à l'étranger plus précisément à l'occident dans le but de développer le marché algérien à l'étranger et d'accéder à de nouvelles technologies et connaissances par lesquelles ces entreprises ont choisi SONATRACH STH-SPA afin de réaliser notre étude, pour laquelle notre mémoire se porte sur la communication interculturelle dans les organismes algériens qui ont une collaboration avec l'occident, donne l'objectif d'analyser le rôle et l'importance de la communication interculturelle dans la collaboration avec l'occident.

SONATRACH collabore avec plusieurs organisation a l'étranger et avec des différent culture et pays dans le moment de l'interaction la communication interculturelle est importante pour éviter tous malle entendu ou conflit entre les deux parties

Pour répondre a notre problématique, nous avons réparti notre travail en trois parties :

1. La partie méthodologique : elle contient deux chapitres, le premier traite les éléments de l'analyse conceptuelle de notre étude ; Problématique, Hypothèse, définition des concepts clé, indicateurs des phénomènes de l'étude et études antérieurs.

Le deuxième chapitre est axé su la démarche méthodologique de notre recherche, il contient ; Approche théorique, La méthode de recherche, La technique de recherche, La population d'étude, L'échantillon

2. La partie théorique : elle se compose de deux chapitres ; le premier chapitre sur la communication interculturelle, subdivisé en deux sections, la première se focalise sur l'émergence et évolution la communication interculturelle, la deuxième tes centrée sur la culture d'entreprise, le seconde chapitre porte sur la collaboration, devisé aussi en deux sections, la premier sure généralités sur la collaboration, la deuxième section sur la collaboration inter-organisationnelle
3. La dernier partie dite cadre pratique : elle est partagée en deux chapitres, la première comporte la présentions des données dont on déterminé le cadre spatio-temporelle de notre étude sur le terrain, incluant ainsi la présentation de notre organisme d'accueil a savoir SPA-STH SONATRACH, en deuxième lieu la présentation des données de la recherche, le seconde chapitre et le dernier constitue l'analyse et l'interprétation des données et discussion des résultats.

# **Chapitre I : Analyse conceptuelle**

## 1. La Problématique

Dans un environnement de plus en plus interconnecté, il est primordial de saisir et de prendre en compte les diversités culturelles. Les valeurs, les traditions et les normes sociales de chaque pays peuvent engendrer des malentendus et des difficultés de communication.

La communication interculturelle est l'un des éléments clé pour favoriser la mise en place des relations interculturelles harmonieuses.

La communication interculturelle se définit comme un processus dans lesquelles des gens de deux cultures défèrent qui sont automatiquement influencés par leur propre culture, essaye de communiquer, mais surtout de donner du sens à leur interaction pour pouvoir bâtir une relation à long terme dans une société qu'on pourra qualifier d'homogène, ont constaté que la communication est de plus en plus facile lorsqu'elle vient du même pays la communication est facile et à la foi elle demande moins d'effort et le résultat et de plus en plus effectif par conter une communication entre deux pays défèrent elle est plus difficile et représente un obstacle pour la transmission d'information dans laquelle on trouve plusieurs barrières (linguistique, social, économique).

Contrairement à une société qui est diversifiée, les relations de communication interculturelle entre les individus sont plus difficiles et demande beaucoup plus d'effort et le résultat n'est jamais garanti.

Les composent de la communication interculturelle sont évidemment : L'émetteur, Le récepteur, Les messages, les canaux de transmission, Le Code qui fait de la communication interculturelle une communication différente, c'est l'influence de la culture de l'émetteur et l'influence du récepteur qui se transmet à travers différents codes.

La communication entre différentes cultures permet des occasions de partages culturels, économiques et éducatifs. Grâce à la résolution des obstacles linguistiques et culturels, il est possible de développer des relations positives et de favoriser la coopération internationale.

On parle de la coopération ou de la collaboration, elle est essentielle, car il implique la collaboration entre des individus, des groupes ou des organisations dans le but d'atteindre des objectifs communs. Elle est essentielle dans différents environnements, tels que le monde du travail professionnel. Quand deux personnes, organisation ou acteur travaillent ensemble, elles échangent leurs savoirs, leurs compétences et leurs ressources pour résoudre des problèmes complexes, mener à bien des projets ambitieux et explorer de nouvelles idées. La coopération encourage aussi la variété des points de vue, ce qui peut encourager la créativité et l'innovation.

La collaboration nécessite l'investissement dans un environnement interprofessionnel où, selon des logiques différentes, les acteurs communiquent, collaborent, argumentent et élaborent des connaissances collectivement. Elle joue un rôle dans la vérification des valeurs et des croyances partagées. Puisqu'elle se concentre sur l'accomplissement d'un objectif, la coopération nécessite le partage d'un lieu et d'un temps de travail, ainsi que des ressources.

La coopération entre les entreprises joue un rôle crucial dans le domaine des affaires. Elle peut adopter diverses formes. Projets communs, échanger des informations et des meilleures pratiques, ou encore créer des partenariats stratégiques dans le but d'explorer de nouveaux marchés ou de créer de nouveaux produits.

Toutefois, la coopération entre les organisations peut aussi poser des difficultés. Il est crucial de gérer efficacement les relations, de clarifier les rôles et les responsabilités, et de maintenir une communication ouverte et transparente. La confiance réciproque joue également un rôle crucial dans la réussite de la collaboration.

*“L'Accord d'association entre l'Algérie et l'Union européenne, signé en avril 2002, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2005. Cet accord revêt un caractère global, couvrant à la fois les dimensions politiques, sécuritaire, économique, commerciale, coopération, financière et le volet humain des relations algériennes avec l'Union européenne.”*

(Ministère des Affaires Étrangères et de la Communauté Nationale à l'Étranger, s.d.)

La communication interculturelle les organisme algériens en collaboration avec d'autres pays peut être influencée par divers facteurs, notamment le climat de cette collaboration. Il est important de mentionner que chaque collaboration est unique et peut varier en fonction des pays et des cultures impliqués.

On Algérie plus pressamment la wilaya de Bejaia l'organisation SONATRACH qui est une Société nationale pour la recherche, la production, le transport, la transformation, et la commercialisation des hydrocarbures est considéré comme la plus grand entreprise d'Afrique avec 154filiales et septième plus grande compagnie gazière au monde en 2021

Sonatrach a conclu de nombreuse collaboration avec des entreprises étrangères dans le but de commercialiser et de l'exploitation des produire hydrocarbure, cette exploitation se fait par STH-SAP (société de gestion et d'exploitation des terminaux marins) qui fais partie de SONATRACH et qui est le porte pétrole de cette entreprise qui chargé de chargement d'hydrocarbure au Navire pétrolier

Notre mémoire se porte sur la communication interculturelle, d'une organisation algérienne en collaboration avec Occident. Nous cherchons à comprendre comment cette collaboration peut influencer la communication, les échanges et les interactions entre les

membres de l'organisme et les représentants de l'Occident. En posant des questions spécifiques sur les défis, les stratégies et les impacts de cette communication interculturelle, nous espérons obtenir des informations précieuses pour améliorer la collaboration et favoriser une meilleure compréhension mutuelle.

Enfin, pour atteindre cet objectif, nous tentons de trouver des réponses aux questions suivantes :

- Le rôle de la communication interculturelle dans la collaboration entre SONATEACH et les collaborateurs occidentaux ?

Cette question nous amène à proposer d'autres questionnements :

- Quelles est le plan d'action de la communication interculturelle des effectifs de SONATRACH STH en collaboration avec l'occident
- Quelle sont les moyens de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur ?

## **2. Hypothèses**

2.1 Une communication interculturelle efficace au sein de SONARACH peut favoriser une collaboration plus harmonieuse et productive avec ses divers collaborateurs.

2.2 La mise en œuvre d'un plan d'action de communication interculturelle permettra d'améliorer la collaboration entre les effectifs de SONATRACH et leur collaborateur occidentaux, conduisent à une augmentation de la productivité de la réussite de projet

2.3 Dans le moment de l'interaction et de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur les moyenne de la communication interculturelle sont bien l'email radio et des affiches.

## **3. Définition des concepts clés**

Selon Maurice Angers « *l'analyse conceptuelle est un processus de concertation des concepts de l'hypothèse ou de l'objectif de recherche* » (Angers, 2005)

C'est la raison pour laquelle, dans cette partie nous présentons un ensemble de définition opérationnelles pour les principaux concepts de notre étude que nous jugeons comme clé.

### **3.1 Interculturalité :**

*« L'interculturalité (ou interculturel) a pour but de favoriser la communication entre les différentes cultures et de faciliter leur intégration dans une société donnée. Elle permet ainsi de prévenir les discriminations et de participer à la cohésion sociale. » (Epsilon Melia, 2022)*

Définition opérationnelle :

Les interactions et les échanges réciproques entre les employés de SONATRACH STH Bejaia et les collaborateurs occidentaux sont définies comme l'interculturalité, dans le but d'encourager le respect mutuel, la compréhension et la cohésion sociale.

### **3.2 Identité culturelle**

*« L'identité se distingue de l'altérité, l'être se dessine et prend sens, il génère des objectifs, des valeurs et des significations partagées. » (Colin, 2002)*

Définition opérationnelle :

L'identité culturelle se manifeste à travers l'échange et les relations partagées par l'effectif de SONATRACH STH et les collaborateurs occidentaux au sein de l'entreprise et dans le processus d'échange des services.

### **3.3 La culture**

*« La culture désigne une manière de vivre partagée par de multiples personnes » (Dansereau, 2017)*

Définition opérationnelle :

La culture est omniprésente dans toutes les entreprises et elle est omniprésente au sein de l'entreprise SONATRACH STH elle se manifeste à travers différentes formes : la langue, la religion, les habitudes ect....

### **3.4 La collaboration**

*« Collaboration permet bien plus que l'apport de savoirs académiques : elle rend aussi possible le développement de savoir-être sociaux extrêmement utiles à la vie en société : aider et demander de l'aide, travailler en équipe, comprendre le point de vue de l'autre, faire preuve d'empathie. » (Blondel)*

Définition opérationnelle :

La collaboration est présente de SONATRACH STH par la collaboration entre l'entreprise avec les partenaires occidentaux pour améliorer la productivité et l'exploitation de la marchandise vers de nouveaux marchés.

### **3.5 La coopération internationale**

« La coopération internationale désigne les efforts collectifs entre différents pays pour résoudre des problèmes mondiaux ou atteindre des objectifs communs. Elle implique la collaboration politique, économique ou sociale entre nations » (Library.fiveable, 2024)

#### Définition opérationnelle

Dans SONATRACH coopération internationale est d'une nature économique commerciale dans le but d'exploitation des produit hydrocarbure a l'étranger et de conquérir de nouveau marché

#### 4. Tableau des indicateurs

Concept	Dimension	Indicateur
Communication interculturelle	Echange	Langage
		Région
		Culture
	Interculturalité	Contact
		Interaction
		Religion
Collaboration	Coopération	Partage
		Régularité
		La compétence

## 5. Les Etudes antérieures

Les études antérieures comprennent toutes les études que d'autres chercheurs ont abordées d'une façon ou d'une autre sur un sujet et un domaine de recherche en particulier, en comptabilisant les thèses de doctorat, de magister, les articles etc...

**Etude 01 :** « La communication interculturelle et la sociabilité des étudiants en mobilité internationale étude de cas : Université de Bejaia » réalisé par Ikhennichen Leila et Temadji Rémi pour l'obtention d'un Master en science de l'information et de la communication spécialité relation publiques à l'université de Bejaia 2022/2023.

L'objectif de cette étude consiste à vérifier c'est la sociabilité des étudiants internationaux à l'université de Bejaia et favorisée par la communication interculturelle et en suite si l'hospitalité offerte par les établissements d'accueil de la mobilité étudiante à l'université de Bejaia améliore la sociabilité des étudiants internationaux.

La problématique principale porte sur : comment la communication interculturelle favorise-t-elle la sociabilité des étudiants africains subsahariens, mauritaniens, palestiniens, et sahraouis en mobilité étudiante inscrits à l'université de Bejaia ?

Dans cette recherche les deux chercheuses ont opté pour l'approche théorique de la psychologie des contacts de culture et la méthode qualitative à travers l'entretien, qui on utilise l'entretien semi-directif destiné d'un côté les étudiants en mobilité internationale à l'université de Bejaia et d'un autre côté les différents acteurs qui interviennent dans la mobilité étudiante internationale au sein de celle-ci.

L'analyse de cette étude a abouti à ces résultats : les étudiants africains de l'université de Bejaia dépendent de la communication interculturelle dans les établissements d'accueil.

**Etude 02 :** « la coopération inter-organisation à l'international (cas des entreprises internationalisées de Bejaia) réalisé par Zaghar Rima et Moussaoui Yasmina pour l'obtention du diplôme de Master en science commerciales option finance et commerce international à l'université de Bejaia 2016/2017

L'objectif de cette étude consiste à analyser le rôle et l'importance de la coopération dans le cas des entreprises algériennes qui s'internationalisent

Le problème principale porte sur comment ces entreprises se comportent vis-à-vis de la coopération avec des partenaires étrangers pour avoir réussi à s'internationaliser ?

Dans cette recherche les deux chercheuses ont opté pour la méthode quantitative qui utilise le questionnaire qui est destiné à 4 entreprises Cevital, Ifri, La belle

L'analyse de cette étude a abouti à ces résultats : certaines entreprises de la wilaya de Bejaïa qui s'internationalisent font recours aux accords de coopération à l'international.

La coopération établie par les entreprises internationalisées de la wilaya de Bejaïa relève essentiellement de la commercialisation et de moindre importance de la recherche et développement

Les études antérieures sont toute recherche scientifique précédemment publiées sur un sujet de recherche qu'on décide de traiter. Bien que ces études soient partiellement similaires, car les études qui précèdent sont des recherches scientifiques écrites et réalisées uniquement sur l'une des variables de notre sujet. Ce que nous conduit à utiliser de plusieurs études traitant chacune une variable de notre propre sujet. Chacune d'entre elles nous a grandement fournies en connaissances méthodologiques comme des propositions d'outils d'étude et de méthodes statistiques à notre thème, tout en nous prodiguant des conclusions, recommandations et autres propositions en matière de recherche

Les études que nous avons qualifiées nous ont aussi aidées à choisir et à mieux identifier nos références à la recherche ainsi qu'à faciliter notre rédaction.

Grâce à la disponibilité de certaines recherches relatives à notre variable ce que nous a grandement aidé dans la recherche des définitions de notre variable et que ces études nous ont grandement aidés dans l'élaboration de la structure de notre mémoire.

Chaque une des recherches présentes porte sur une variable de notre recherche la première sur la « La communication interculturelle et la sociabilité des étudiants en mobilité internationale étude de cas : Université de Bejaïa » qui porte sur la variable de la communication interculturelle et la deuxième recherche sur « la coopération inter-organisation à l'international (cas des entreprises internationalisées de Bejaïa » qui porte sur la deuxième variable qui est la collaboration

# **Chapitre II : Démarche Méthodologique**

## 1. Approche théorique :

Afin d'aborder notre sujet de recherche, nous avons opté pour la théorie du fonctionnalisme. Effectivement, la base du fonctionnalisme est la suivante : « À tout élément de toute culture correspond une fonction et à toute fonction correspond un élément ». ((Aktouf, 1987)

### 1.1. La définition de la théorie du fonctionnalisme :

« Le fonctionnalisme est une approche assez récente qui caractérise la démarche scientifique occidentale en général et américaine en particulier, surtout dans le domaine des sciences sociales. Cette démarche part de la notion centrale de fonction dérivée des travaux des anthropologues des écoles anglaises et américaine » (Aktouf, 1987)

« Le fonctionnalisme se présente comme une approche qui dégagne d'abord le mode de fonctionnement des systèmes étudiés (leurs fonctions) et ensuite ce qui gêne ce fonctionnement (les dysfonctions) et enfin trouver les moyens de rétablir la fonctionnalité » (Aktouf, 1987)

### 1.2. Père fondateur :

Malinowski est le père du fonctionnalisme et le représentant de la conception la plus rigide. R.K. Merton, un des représentants les plus éminents du fonctionnalisme, fera observer que des usages et des sentiments sociaux peuvent être fonctionnels (utiles, adaptés à leur but) pour certains groupes et ne pas l'être pour d'autres dans la même société, que des survivances sociales, des coutumes, peuvent exister sans avoir des fonctions précises à remplir. (N'DA, année 2015 )

### 1.3. Evolution de l'approche

Fonctionnalisme et idéologie

Le fonctionnalisme dans sa forme modernisée et relativisée par Merton et structurée par Parsons a connu un grand succès en France et surtout aux États-Unis: il apparaît intéressant d'autant qu'il permet de voir comment fonctionne une institution. En fait, l'idéologie qui le porte ou le couvre a permis de s'opposer au marxisme avec ses conflits (notion de lutte de classes) et son avenir révolutionnaire. Comme, le souligne Madeleine Grawitz (1986),

«Théorie du dynamisme (cela fonctionne), de l'utilité (ça sert), d'équilibre rassurant et d'optimisme (on néglige les dysfonctions), le fonctionnalisme réunissait vraiment les qualités adaptées à la mentalité américaine». . (N'DA, année 2015 )

#### **1.4. Les concepts clé de l'approche**

- La fonction : la fonction est la contribution qu'apporte un élément à l'organisation ou à l'action de l'ensemble dont il fait partie. (Colin, Histoire des pensées sociologiques. , (2015).)

- L'interdépendance :Les fonctionnalistes soutiennent que les différents éléments d'un système social sont interdépendants. Cela signifie que chaque élément dépend des autres pour fonctionner correctement.

- L'équilibre : Les fonctionnalistes postulent que les systèmes sociaux tendent vers un état d'équilibre. Cet équilibre est atteint lorsque les différents éléments du système fonctionnent en harmonie et que les besoins du système sont satisfaits.

- L'adaptation : Les fonctionnalistes reconnaissent que les systèmes sociaux doivent s'adapter à leur environnement pour survivre. Cela signifie que les systèmes sociaux doivent changer en fonction des changements de leur environnement.

- La diversité : Les fonctionnalistes reconnaissent que les systèmes sociaux peuvent être divers. Cela signifie qu'il n'y a pas de modèle unique d'organisation sociale qui soit optimal pour toutes les situations.

Cette théorie sera essentielle pour notre étude, car elle nous donnera la possibilité d'analyser et de comprendre la communication interculturelle dans les organisations algérienne en collaboration avec l'occident.

## **2. La méthode de recherche :**

Le choix de la méthode dépend de la nature du thème, de l'objet d'étude et de l'objectif visé. Selon Maurice Angers, “ *La méthode étant définie comme l'ensemble des procédures, des démarches précises adoptées pour en arriver à un résultat.*” (Angers, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines).

**2.1. Les méthodes qualitatives :**

Selon M. Angers, « il est convenu de distinguer dans les recherches en science humaine celles qui visent la mesure des phénomènes de celles qui permettent de prélever des données non chiffrées et non chiffrables, Les méthodes quantitatives et qualitatives commandent ainsi tout un ensemble de procédures différentes". (Angers, Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines )

Les méthodes qualitatives visent d'abord à comprendre le phénomène à l'étude. Il s'agit d'établir le sens de propos recueillis ou de comportement observé.

En ce qui concerne ce sujet, nous avons opté pour la méthode qualitative, car elle est la plus appropriée pour notre domaine d'étude. La sélection de cette approche est influencée par le sujet, les objectifs de la recherche et par rapporte a l'échantillon qui est en disposition et qui représente un nombre limiter de la population mère.

Cette méthode choisie vise à atteindre un aspect du phénomène que nous souhaitons étudier. Elle englobe toutes les règles et procédures requises pour mener la recherche. Cette approche nous permet d'obtenir davantage d'informations sur notre sujet de recherche, elle contribue à une meilleure compréhension la communication interculturelle dans les organisations algérienne en collaboration avec l'occident.

**3. La technique de recherche :**

Afin de confirmer les hypothèses et de mettre en œuvre son étude, le chercheur doit recueillir les données nécessaires pour répondre à la question initiale de sa recherche. Il est nécessaire d'utiliser une ou plusieurs méthodes de recherche scientifique pour sella.

La technique englobe toutes les méthodes et outils d'investigation utilisés de manière méthodologique, sur lesquels le chercheur se base pour atteindre ses objectifs.

Les techniques de recherche constituent malgré tout autant d'éléments fragmentaires du phénomène observé et doivent être structurées et articulées de façon cohérente dans un système de relations explicatives.

Techniques dites qualitatives (observation, entretien, étude documentaire, analyse de contenu qualitative ...) recueillent des données non chiffrées, qualitatives, qu'il faut traiter pour dégager et organiser les éléments de signification. (N'DA, année 2015 )

Quant à l'analyse qualitative de contenu, elle cherche à dégager la signification sous-jacente du ou des documents. Ainsi, son objectif est de découvrir la signification du message contenu dans le document, « *d'explicitier le ou les sens qui sont contenus et/ou les manières dont ils parviennent à faire effet de sens* » (Mucchielli, 2002 )

### **3.1. L'entretien (ou l'interview ou l'entrevue) :**

Il s'agit de tête-à-tête oral, 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.

C'est un échange au cours duquel l'interlocuteur exprime ses perceptions, ses interprétations, ses expériences, tandis que le chercheur, par ses questions ouvertes et ses réactions, facilite cette expression, évite que celle-ci s'éloigne des objectifs de la recherche. On parle d'entretien, d'interview ou d'entrevue (au Québec). De plus, le contenu de l'entretien fera l'objet d'une analyse de contenu systématique, pour tester les hypothèses de travail. (N'DA, année 2015 )

Dans notre étude, nous avons choisi d'utiliser l'entretien comme méthode pour recueillir des informations.

En effet, grâce à cette méthode, nous pouvons obtenir des informations précises et précieuses tout au long de l'entretien et maintenir un contact direct avec les interviewés, ce qui facilite l'interaction.

Nous avons opté pour cette méthode en raison de la nature de notre sujet qui repose sur la collecte de données qualitatives, ainsi que du nombre restreint de la population d'étude. Cela nous a conduit à opter pour l'entretien comme méthode d'investigation.

### **3.2. L'entretien semi-directif ou semi-dirigé :**

Selon Lorraine Savoie-Zajc « *L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur.* »

Pour mener notre enquête de terrain, nous avons choisi l'entretien semi-directif afin d'avoir un dialogue avec les individus de l'organisme de SONATRACH STH (chef quart) qui sont en interaction avec leur collaborateur accidenté

### **3.3. Le guide d'entretien :**

D'après Paul N'DA « *Le guide d'entretien est simplement une aide pour orienter et canaliser le chercheur lors de l'entretien. Il n'est pas la technique de recherche et ne peut en tenir lieu par confusion.* »(N'DA, année 2015 )

Pour notre recherche, nous avons décidé de réaliser un entretien semi-directif qui aborde plusieurs sujets identifiés dans le guide d'entretien que nous avons élaboré.

Nous avons opté pour cette méthode en raison de la méthode que nous avons sélectionnée pour mener notre recherche, qui est qualitative, et de la nature de notre échantillon de recherche, qui est composé de questions qualitatives et de critères explicatifs.

En effet, l'objectif de l'entretien semi-directif est de permettre aux interviewés de s'exprimer librement en présence de l'intervieweur, afin de collecter facilement des informations crédibles et pertinentes.

Ainsi, afin d'obtenir les témoignages de notre échantillon d'étude, nous avons choisi un guide d'entretien qui comprend trois (3) axes :

- Axe 01 : Les données personnelles :
- Axe 02 : le plan d'action de la communication interculturelle des effectifs de SONATRACH STH en collaboration avec l'occident
- Axe 03 : Quelle sont les moyens de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur ?

## **4. La population d'étude :**

Afin d'organiser notre recherche de manière efficace, nous avons sélectionné la population d'étude, celle-ci. « Correspond à l'ensemble de tous les individus qui ont des caractéristiques précises en relation avec les objectifs de l'étude » (François, 2000)

Selon Christian Gourieroux, « *un ensemble d'unités élémentaires sur lesquelles porte l'analyse* ». (Christian Gourieroux, 1981)

Cette première nous a amené à adopter une approche qualitative qui ne cible pas un nombre maximal de personnes, mais plutôt une catégorie spécifique qui pourrait répondre à nos questions.

Notre population d'étude concerne les membres de l'organisme de SONATRACH STH Bejaia qui compte un effectif de 133 employés dont 39 cadres, 54 maîtrises, 40 excursions

Le public qui nous intéresse sont les employeurs en contact interculturelle dans SONATRACH STH Bejaia que on nomme Chef de Quart (LOADING MASTER)

Qui ont pour fonction de chargé de superviser la conformité à la sécurité, à la qualité et à l'environnement au sein d'une compagnie maritime ou d'une organisation maritime. Ils jouent un rôle crucial en garantissant l'exploitation sûre et efficace des navires, en protégeant l'environnement marin et en respectant les réglementations pertinentes.

## **5. L'échantillon**

L'échantillonnage est un échantillon qui représente une population unique. Cette étape est essentielle dans la recherche. Selon Maurice Angers : « l'échantillonnage est l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon » (Maurice), 1997)

### **5.1. 5.1 Type d'échantillonnage**

Pour élaborer notre échantillon, nous avons utilisé la technique de l'échantillonnage non-probabiliste qui est une méthode qui consiste à sélectionner des unités dans une population d'une manière non-aléatoires.

Nous avons opté pour la méthode non-probabiliste boule de neige car elle nous permet de choisir un nombre raisonné et caractériser des employeurs de SONATRACH STH Bejaia en interaction avec leur collaborateurs occidentaux.

## **5.2 Echantillon**

Dans le cadre de notre recherche qui s'inscrit dans une perspective qualitative, nous nous sommes contentés de prendre juste un échantillon restreint par cause du nombre limiter de personne qui sont on interaction avec le collaborateur de SONATRACH STH Bejaia

Nous avons interviewé au totale Cinq (5) personne qui sont

- LOADING MASTER
- Chef de Quart
- Chef de Quart
- Chef de Quart d'exploitation
- Chef service prévention

# **Cadre théorique**

# **Chapitre III : Communication interculturelle**

---

## Section 01 : Émergence et évolution la communication interculturelle

### 1. Historique de la communication interculturelle

#### 1.1. 1.1. La communication interculturelle comme un champ de recherche

En 1954, les sociologues américains E. Hall et J. Tragger ont publié le livre intitulé « Culture and communication. A Model and Analysis », qui a donné naissance à la communication interculturelle en tant que discipline universitaire aux États-Unis. Ce domaine a commencé à se développer à la fin de la Seconde Guerre mondiale. Avec le début de la Guerre Froide, les relations diplomatiques et les alliances professionnelles ont été renforcées. L'intérêt des États-Unis pour les projets d'investissement à l'étranger a commencé à se manifester. Cela fut le préalable à la création d'entreprises dont les salariés devaient travailler dans un nouvel environnement, dans des environnements différents de ceux dans lesquels ils étaient nés ou dans lesquels ils avaient grandi.

Les représentants du gouvernement et du monde des affaires à l'étranger, ainsi que les experts et les militants des programmes humanitaires, faisaient souvent preuve d'impuissance et de difficulté à saisir les situations de malentendus qui se sont développées lorsqu'ils ont dû collaborer avec d'autres cultures.

Malgré une maîtrise parfaite des langues étrangères des employés, il était impossible de résoudre les problèmes complexes de leur vie à l'étranger. Le manque de compréhension de la part de leurs collègues étrangers et les conflits qui entraînaient l'échec de leur mission étaient fréquents pour les professionnels. Les responsables des ressources humaines et les employés ont donc conclu que les cadres avaient en réalité été mal préparés pour faire face à la pratique de l'interaction avec les autres cultures.

La présence de ces problèmes a souligné l'importance d'une formation spécialisée, qui devait favoriser le développement de compétences pratiques et de connaissances interculturelles, plutôt que de se contenter d'une simple connaissance des caractéristiques culturelles des autres pays. Une conscience a été développée quant à l'importance d'étudier non seulement les langues, mais aussi les caractéristiques culturelles d'autres peuples, leurs coutumes, leurs traditions.

Afin de surmonter cette situation, le gouvernement américain a adopté en 1946 la loi sur le travail des travailleurs à l'étranger et a créé l'Institut du service international. C'était le

linguiste et anthropologue Edward T. Hall qui, dirigé cette institution, et qui avait à son tour invité plusieurs scientifiques : anthropologues, sociologues, psychologues, linguistes, etc. Il faut noter que leurs efforts pour saisir les cultures étrangères et expliquer le comportement de nationalités différentes reposaient davantage sur l'intuition que sur les connaissances théoriques et l'expérience pratique. C'est la raison pour laquelle l'Institut a été initialement peu efficace.

Cependant, ce groupe de chercheurs américains a apporté une contribution significative, car malgré le manque d'éléments concrets, les experts de l'Institut ont constaté que chaque culture représentait un ensemble distinct de valeurs et de comportements. Ainsi, il était nécessaire d'interpréter et d'évaluer le potentiel culturel des cadres selon les principes du relativisme culturel. (ogay, 2000)

### **1.2. La communication interculturelle aux États-Unis (L'approche anglophone de la communication interculturelle)**

Les psychologues ont dominé la recherche anglophone sur la communication interculturelle, qui ont donc adopté les méthodes classiques en psychologie et divisé leur sujet en différentes parties. « *Traits, fonctions psychiques, comportements individuels ou sociaux, concept de soi* ». (Cohen-Emerique, 1994)

Selon Winkin (1994), « *de très nombreux travaux qualifiés de recherches en communication interculturelle ne font en fait qu'opposer terme à terme deux univers culturels, sans les étudier lors de leurs mises en contact effectives* ».

Souvent, les scientifiques nord-américains ont perçu et perçoivent encore leurs résultats comme valides dans tous les contextes. Leur approche suivait le paradigme positiviste que Kim (1988) décrit comme caractérisé par des « approches de la recherche analytiques-réductionnistes-mécanistes-behavioristes qui incarnent l'esprit des sciences naturelles et qui ont été identifiées depuis des décennies comme l'approche scientifique par excellence de la communication (Cohen-Emerique, 1994)

Le chercheur positiviste considère qu'il existe des concepts indépendants des autres. La culture elle-même est considérée comme une variable dépendante ou indépendante (Gudykunst & Nishida, 1989) pense qu'il est possible d'isoler des autres variables afin de l'étudier. Le chercheur décide quel concept il va étudier.

La plus grande partie de la recherche anglophone sur la communication interculturelle est empirique et quantitative, elle compare souvent différents groupes culturels définis par leur nationalité, ethnicité ou race.

Étant donné que les méthodes quantitatives impliquent de travailler sur de vastes échantillons de sujets, de nombreuses recherches sont menées sur une population spécifique. Même si cela pose un problème pour la généralisable des résultats, il est fréquent que ceux-ci soient exprimés de manière stéréotypée : « Les Américains sont..., les Chinois font... »

Plusieurs chercheurs ont utilisé une approche comparative pour étudier les différences culturelles dans la communication, ce qui a conduit à une conception de la culture prescriptive et stéréotypée. (ogay, 2000)

### **1.3. La communication interculturelle en Europe (L'approche francophone de la psychologie des contacts de cultures)**

“Le chercheur francophone intéressé par les relations interculturelles et qui se plonge dans la littérature anglophone sur l’interculturel communication y découvre une approche bien différente de ce à quoi les auteurs francophones l’ont habitué”. Il se surprend lui-même à découvrir une autre culture, d’autres habitudes et rituels et, pour peu qu’il intègre cette approche anglo-saxonne dans sa pratique de chercheur, il pourra même ressentir certains conflits de loyauté entre ses deux cultures scientifiques !” (Ogay, 2000)

Ces conflits ne sont pas facilités par le manque de communication et d’échange entre les chercheurs des deux traditions (Dans la littérature anglophone, il n'existe presque jamais. Des références des chercheurs francophones ; de l’autre côté, chez les auteurs francophones, il se trouve souvent des références anglophones, les interculturalités francophones ne citent pas les auteurs de l’interculturel communication (à par E.T. Hall) mais des auteurs de sciences sociales (l’anthropologie, la socio ou la psycho-linguistique, la psychologie sociale et la cross-cultural psychologie) (Ogay, 2000)

« Parmi les chercheurs francophones, le champ de la communication interculturelle « à l’américaine » est très souvent associé uniquement à la formation des globales managers » ((Gauthey & Ratiu, 1989 ; 1997)) et considéré par les chercheurs francophones comme superficiel, simpliste et pas vraiment sérieux”

Selon (Winkin, 1987) dans son article, “qualifie la communication interculturelle de discipline semi-académique, semi-pratique [...] conceptualisation maigre, mais exemples nombreux, prêts à se transformer en conseil pour une audience tournée vers la vie économique et administrative” (Ogay, 2000)

Définir la tradition francophone est plus difficile, dans l’espace de celle-ci les sciences de la communication n’accordent pas beaucoup d’attention à la dénomination interculturelle et

ne parlent pas de communication interculturelle, mais plus d'anthropologie de la communication.

Selon (Winkin 1996;1997.) présent l'anthropologie de la communication comme un "domaine d'étude prometteur, mais encore assez peu exploité"

Le dictionnaire critique de la communication (Sfez, 1993) représente une exception notable et réserve une place de choix à la communication interpersonnelle et interculturelle, dans une partie coordonnée par Winkin :

*"Au sein des sciences de la communication, la communication interpersonnelle et la communication interculturelle commencent peu à peu à gagner droit de cité.*

*Mais leur reconnaissance en France ne va pas de soi. La communication interpersonnelle est encore souvent perçue comme affaire des psys et la communication interculturelle, celle des socio-cul qui s'occupent des immigrés. »*

Il faut donc, sans reproduire artificiellement le développement institutionnel de ces disciplines aux États-Unis, montrer que l'interpersonnel et l'interculturel sont des objets de savoir pourvu qu'ils soient construits théoriquement et que ces savoirs exigent une matrice disciplinaire spécifique, au sein des sciences de la communication, "

(Winkin, 1993.) (Ogay, 2000)

La problématique interculturelle dans l'espace francophone est l'objet d'études dont les approches sont diverses, ce qui rend difficile la définition d'un champ interculturel francophone unifié. Aucun manuel ou de programme universitaire complet n'est actuellement disponible pour traiter la problématique interculturelle. Par ailleurs, elle n'a pas de cadre académique défini.

Les chercheurs sont issus de différents domaines de science sociale et exercent dans différents départements (sciences de l'éducation, psychologie, anthropologie, linguistique, sociologie, philosophie, etc.).

Mais beaucoup de ces chercheurs, parfois isolés, sont membres de l'ARIC (Association pour la recherche interculturelle), créée en 1985 et qui comptait environ 300 membres en novembre 1996. L'ARIC réunit des chercheurs francophones de différents horizons (principalement de France, de Suisse et du Québec) et de différentes disciplines autour de deux intérêts principaux, d'une part la psychologie culturelle comparée (la cross-cultural

psychologie) et d'autre part ce qui est souvent appelé « la psychologie des contacts de cultures », spécifiquement dédiée à l'étude des interactions interculturelles. ((Krewer, 1994)

### 1.3.1. L'approche francophone de la psychologie des contacts de cultures

L'approche francophone de l'étude des contacts de cultures est tout autre, elle s'apparente à la seconde approche que Kim (1988) désigne comme l'approche humaniste et que Gudykunst et Nishida (1989) appellent eux l'approche subjectiviste.

Selon Cohen-Emerique « *l'individu est considéré dans sa globalité comme centre cognitif et effectif qui fixe ses choix d'appartenance, et comme foyer d'élaboration de sens, toujours en interaction avec un autrui, individuel ou collectif* » (Cohen-Emerique, 1994)

La conception de la culture est généralement formée constructiviste, dans la tradition de l'interactionnisme symbolique de l'école de Chicago : la culture n'est pas vue comme un donné, mais comme un processus de construction sociale dans lequel l'individu prend une part active.

Les chercheurs francophones accordent une attention particulière à la définition de soi par l'individu plutôt que de l'attribuer de manière autoritaire à un groupe culturel.

Sur le plan méthodologique, la recherche francophone est fréquemment une recherche-action, avec une méthodologie qualitative et une approche pluridisciplinaire.

Il n'y a que rarement de mesures, mais souvent de très riches réflexions conceptuelles et philosophiques, bien que rarement articulées dans des théories.

“Dans de domaine de la psychologie interculturelle, le travail réalisé jusqu'alors est principalement de nature empirique. Les élaborations théoriques trop fragmentaires des systèmes de variables d'où l'on pourrait déduire des hypothèses (Vinsonneau, 1996)

Comme le constate Vinsonneau

“*Dans de domaine de la psychologie interculturelle, le travail réalisé jusqu'alors est principalement de nature empirique. Les élaborations théoriques trop fragmentaires des systèmes de variables d'où l'on pourrait déduire des hypothèses* (Vinsonneau, 1996)

### 1.3.2. Objectif

L'objectif principal de la recherche francophone sur les relations interculturelles ne se limite pas à aider les individus à résoudre leurs problèmes de communication lors d'une interaction interculturelle, mais plutôt à identifier des stratégies pour intervenir socialement afin de réaliser la société interculturelle. Il est difficile de nier le caractère parfois militant et

politique du projet interculturel dans la tradition francophone, mais cela ne pose pas de problème tant que ce souci politique motive la recherche plutôt que les résultats de celle-ci.

#### 1.4. Comparaison entre l'approche francophone et anglophone

Les différences entre l'approche francophone et l'approche anglo-saxonne de l'étude des relations interculturelles se situent à différents niveaux et sont résumées dans le tableau ci-dessous :

	Approche anglophone	Approche Francophone
Identification	Aisée "intercultural Communication". Ancrage institutionnel académique en sciences de la communication principalement. Publication, associations scientifiques spécifiques et reconnues	Difficile. "Psychologie des contacts de cultures". Pas d'ancrage institutionnel académique spécifique. Principalement une association scientifique : L'Association pour la recherche interculturelle (ARIC).
Origines historiques	Années 50. Besoin de formation interculturelle de diplomates nord-américains.	Années 60. Intégration scolaire des enfants de migrants
Objectif et thèmes favoris	Objectif Pratiques / appliqués. Stratégies pour une meilleure efficacité dans l'interaction inter-individuelle interculturelle.	Objectif Pratiques / appliqués. Stratégies d'intervention psychosociales pour la réalisation de la société interculturelle.
Conception de l'individu et de la culture	L'individu "découpé" en traits, attitudes, comportements L'identité culturelle définie "objectivement". La culture comme variable dépendante ou indépendante.	L'individu dans sa globalité et complexité. L'identité culturelle définie par l'individu lui. La culture comme processus de construction sociale
Démarches de recherche	Approches Traditionnelles en psychologie. Paradigme positiviste, prédominance des méthodes quantitatives.	Paradigme herméneutique. Prédominance des méthodes qualitatives.

(Ogay, 2000)

## 2. Définition de la communication interculturelle

Selon Lustig & Koester

*« La communication interculturelle a lieu lorsque d'importantes différences culturelles entraînent des interprétations et des attentes différentes sur la façon de communiquer de façon compétente ».*

(Lustig, 2003)

Selon Helen Spencer-Oatey and Peter Franklin.

*“L'interaction, de l'échange des messages entre les membres de différents groupes culturels.”*

(Franklin., 2009) (Witte, 2016-2017)

On parle de la communication interculturelle, il faut ajouter la “culture” vu qu'elle fait partie de celle-ci

Selon Alexander Thomas qui rappelle la définition de la « culture » formulée par Hofstede (1991), culture pourrait être définie comme :

*« Les valeurs et les pratiques acquises et partagées par les personnes d'un certain groupe » et « comme la programmation collective de l'esprit ».*

(Witte, 2016-2017)

Selon Peter Stockinger de l'Institut national des langues et civilisations orientales (INALCO),

*la culture est un « système de connaissances et de valeurs pour le même groupe de personnes en tant que sujet social. Ce concept conduit à la connaissance générale, les traditions, les coutumes, les attitudes, l'expérience vécue ».*

(P, 1982)

La culture a une place au niveau de la communauté. Elle se développe grâce à l'éducation et à l'apprentissage social au sein d'un groupe homogène. Ces groupes peuvent inclure les organisations professionnelles, la structure sociale et de classe, à l'échelle régionale, nationale, religieuse et croyance, ainsi que l'âge.

Quant à l'interculturelle, elle est définie, selon L'Oxford Dictionnaire, le mot « interculturel » comme un adjectif, qui reflète la relation entre les différentes cultures.

### **3. Les caractéristiques de la communication interculturelle**

#### **3.1. L'univers des significations :**

On peut définir la communication comme une relation qui se crée entre des individus en fonction des significations communes qu'ils donnent à des mots et à des intonations (communication verbale) et à des gestes, des attitudes corporelles, des expressions, des positions dans l'espace, des échanges (communication non verbale). Ces termes sont acquis ; ils diffèrent en fonction de facteurs sociaux (comme le genre, l'âge, la classe sociale, la catégorie professionnelle, le lieu de résidence), mais ils diffèrent également en fonction des cultures.

Le processus de communication entre des individus qui partagent un même univers de significations se déroule dans un environnement de compréhension relative sous-entendue. Lorsque cet univers de significations n'est pas pleinement partagé, la communication devient plus complexe. Il est possible que des individus de cultures ou de sous-cultures différentes donnent différentes significations aux mêmes réalités, ce qui entraîne une incompréhension de la part de chacun.

Selon Martine Abdallah-Preteille « interactions entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens dans un contexte à définir à chaque fois ».

(Abdallah-Preteille, 1985)

#### **3.2. Le contexte**

##### **3.2.1. La communication verbale**

Dans une même culture, les choix de la communication verbale varient en fonction du contexte dans lequel elle se déroule. À titre d'exemple, un orateur opte pour un vocabulaire commun ou spécialisé, un niveau de langue plus ou moins concret ou abstrait, familier ou neutre, et écarte les aspects tabous de son sujet en fonction de l'audience à laquelle il vise.

Cette sélection de mots se fait en permanence, dans toutes les formes de communication. Il doit aussi s'effectuer en situation de communication interculturelle, les personnes qui communiquent doivent alors connaître les règles qui président à ces choix.

##### **3.2.1.1. Les caractéristiques de la communication verbale**

###### **A. Vocabulaire :**

- Dans une même langue, les mots peuvent avoir des sens différents.
- Il peut y avoir plusieurs mots pour désigner le même objet.

- Le nom d'une personne peut nous donner une foule de renseignements.

**B. La structure grammaticale :** - Longueur des phrases et forme du langage

**C. Intonation :** - Varie selon les cultures : peut signifier l'exagération pour les uns, la discrétion pour les autres.

- Le rythme de la parole et le volume de la voix varient également selon les cultures.

**D. Expressions-** Certaines expressions créent un sentiment de solidarité et d'appartenance à un groupe.

- Selon les cultures, certaines expressions traduisent une conception particulière des choses.

**E. Silence :-** Peut avoir plusieurs significations.

- Peut-être valorisé ou non, selon les situations et les cultures.

**F. Codes :** - Codes de politesse dans le langage.

- Sujet tabou.

### 3.2.2. La communication non verbale

La communication non verbale fait, elle aussi, l'objet de choix. En plus des termes, que nous fournissent le paralangage, les gestes, les expressions du visage et les mouvements corporels, le contact visuel, le langage des objets, le toucher, la conception du temps et la structuration de l'espace. Chacun de ces éléments est accompagné de choix appropriés en fonction des situations. Ces décisions peuvent être consciemment prises ou tout simplement intériorisées, car elle les a acquises avant l'âge de l'illusion.

De cette façon, dans un contexte de communication interculturelle, il est essentiel que des individus socialisés dans une culture puissent prendre des décisions similaires en apprenant à comprendre les règles complexes d'une autre culture.

#### 3.2.2.1. Les éléments de la communication non verbale

**A. Le paralangage :** La langue employée n'est pas neutre, elle peut être façonnée par la voix, les sons utilisés et l'accent mis sur certains mots.

À titre d'exemple, un oui peut avoir divers sens (la colère, la frustration, le désintérêt, le défi).

**B. Les gestes :** Il est probable que le geste ait été l'un des premiers moyens de communication entre les individus. Toutes les sociétés ont des systèmes de communication par gestes. Certains sont largement répandus.

Par exemple, secouer la tête de haut en bas pour dire « oui », ou une poignée de main comme geste de bienvenue dans les sociétés occidentales.

**C. Les expressions du visage et les mouvements corporels :** Les gestes de notre corps et de notre visage, qu'ils soient volontaires ou inconscients, expriment nos émotions, nos réactions face à une situation spécifique. Cela s'applique aux attitudes plus détendues que nous adoptons en compagnie d'amis, à la rigidité avec laquelle nous accompagnons des individus dont la position sociale est supérieure à la nôtre ou encore aux gestes que nous adoptons lorsqu'on est sous l'autorité.

**D. Le contact visuel** Chaque société a établi des normes à respecter concernant le contact visuel ; ce qui est autorisé dans une culture ne l'est pas forcément dans une autre.

Par exemple, les enfants sont habitués à regarder les adultes dans les yeux lorsqu'ils leur parlent, tandis que dans certaines cultures asiatiques, c'est plutôt le contraire.

**E. Le langage des objets** Les vêtements et les bijoux jouent plusieurs rôles : ils expriment des sentiments (par leur teinte), des messages sexuels, des disparités socioéconomiques, culturelles et éthiques entre autres.

Les objets jouent également un rôle essentiel : la décoration et le mobilier d'une maison, l'automobile, etc. Le matériel sportif témoigne fréquemment de l'appartenance socioculturelle et de l'âge et la sexualité

**F. Le toucher** toucher joue un rôle crucial dans la communication. Il manifeste une variété d'émotions (la crainte, la douceur, la froideur, l'amitié).

Encore là, le contact est interdit ou autorisé, voire encouragé selon les cultures.

Par exemple, dans les sociétés nord-américaines, on ne touche, que certaines personnes très intimes.

Toucher une personne en public et souvent jugée déplacée de façon générale,

**G.La conception du temps.** La valeur accordée au temps peut varier selon les cultures. En Amérique, le temps a une valeur matérielle. Le retard n'est pas toujours perçu de la même façon selon la situation.

**H.La structuration d'espace.** Hall a défini trois distances interpersonnelles dans les relations humaines : la distance intime (7 à 60 cm), la distance sociale (60 cm à 1,5 m) et la distance publique (2 à 30 m). En Amérique du Nord, la distance-idéale. Pour une conversation entre deux personnes, elle est d'environ 1 m. Dans les pays arabes, cette distance est beaucoup moindre.

Lorsque des gens violent ces règles et franchissent le seuil de la limite permise, ils ressentent aussitôt un malaise.

(T.Hall, 1984,)

### **3.3. Le décodage des messages**

Le décodage juste de l'information est une étape cruciale de la communication.

Les individus qui interagissent doivent constamment s'assurer qu'ils interprètent correctement les messages de l'autre et que leurs propres messages sont bien compris.

Chaque individu, dans sa propre culture, a l'habitude de communiquer en suivant plus ou moins étroitement les différents codes de communication, chacun en possède déjà.

La capacité à sélectionner ses messages en fonction des différentes situations de communication interculturelle, ainsi que le souci de garantir une compréhension adéquate des messages, sont d'autant plus essentiels que des significations différentes pourraient être attribuées à une même réalité.

### **3.4. Les Filtres**

En ce qui concerne la communication interculturelle, il est fréquent de mentionner des filtres qui empêchent l'interprétation commune de la réalité, qu'il s'agisse de personnes de la même culture ou de personnes de cultures différentes.

Selon Margalit Cohen-Émérique « Il existe entre gens de cultures diverses, des Filtres ou Ecrans qui déforment la vision mutuelle des uns et des autres et perturbent la compréhension et donc la relation. Tout homme ancré dans sa culture, lorsqu'il est interpellé par la différence de l'autre, se retourne spontanément vers le monde que représente pour lui la vérité, les valeurs

universelles, les comportements attendus. Autrement dit, il se raccroche à son cadre de référence culturelle. » (Cohen-Émerique, 1992)

### **3.5. Les préjugés**

Les préjugés sont bénéfiques dans la vie quotidienne, lorsque ceux-ci sont fondés sur une expérience approfondie d'un environnement spécifique, ils forment des jugements économiques. Avec leur expérience dans d'un certain milieu, ils émettent des jugements économiques sur la réalité. Effectivement, à partir d'expériences répétées, on peut parfois anticiper.

## **Section 02 : Culture d'entreprise**

### **1. Définition de la culture d'entreprise**

La notion de culture engendre de nombreuses confusions et ouvre la voie à toutes les interprétations possibles. Cependant, le mot « culture » remanié ne permet pas, en ce qui le concerne, d'être caractérisé. Une définition qui est largement reconnue.

(KLUCKHOHN, 1952) prélevé des publications spécialisées dans ce domaine depuis 1871, un peu plus de 300 définitions différentes de la culture.

Experts en ethnologie, en anthropologie, en sociologie et en psychosociologie. De plus, leur utilisation est assez fondamentalement différente, ce qui contribue à en assombrir la signification.

Pour certain, la culture représente les rites et symboles qui constituent les bizarreries de toutes sociétés humaines, pour d'autre, c'est le projet d'entreprise, voir le système de valeur des dirigeants. Pour certain enfin, la culture est ce qui explique tout ce que l'on ne sait expliquer autrement dans les organisations. La culture est donc une notion valorisée mais vague, ce qui est peut-être la raison de ce succès.

(Thévene, 2003)

La culture d'entreprise est ce qui la distingue en tant qu'ensemble de personnes. La culture est une notion vaste. Elle englobe tous les éléments qui peuvent refléter l'individualité de l'entreprise pour les employés, les partenaires ou les clients.

En effet, une culture d'entreprise peut se manifester de différentes façons : croyances, normes, idéaux, valeurs morales, organisation interne... Elle détermine la personnalité et le caractère de l'entreprise, et a un impact sur sa réputation ainsi que sur son efficacité.

AKTOUF (1995) définit La culture entreprise “comme la structure des valeurs de base qu'un groupe a inventées, découvertes ou développées apprenant à surmonter ses problèmes d'adaptation externe apprenant surmonter ou d'intégration interne, valeurs qui ont suffisamment bien fonctionnées pour être considérées opérationnelles et, ce titre, être enseignées aux nouveaux participants en tant que façon correcte de percevoir, de penser et de réagir face a des problèmes similaires.”

La culture d'entreprise est définie comme les éléments qui constituent son identité, son esprit, ses valeurs et son fonctionnement : tout ce qui la rend unique dans son domaine, dans son mode de fonctionnement. Elle offre à une entreprise la possibilité de se démarquer de ses concurrents, tout en renforçant le sentiment d'appartenance des employés. La mise en place et la consolidation d'une culture d'entreprise solide assure la cohésion et la motivation des équipes.

Pour SAINSAULIEU elle est “l'ensemble des connaissances acquises qui influencent le comportement du facteur humain dans l'entreprise. Il s'agit finalement de l'ensemble des valeurs, des comportements communs, des mentalités et des pratiques professionnelles qui orientent les efforts de personnel vers la réalisation d'objectifs communs.”

Une entreprise s'intéresse à la culture en tant que telle, mais toutes se concentrent sur la culture afin de résoudre des problèmes concrets tels que la stratégie, la fusion, la mobilisation du personnel, la restructuration, voire la communication. La culture ne sert qu'à améliorer le traitement de ces problèmes.

### **1.1. Le niveau du groupe de la collectivité**

La culture aide à comprendre la collectivité, elle considère que toute collectivité se crée un patrimoine de références qui sont à la fois le résultat de son expérience et la référence pour traiter de futures situations. Mettre en évidence la culture, c'est clarifier les logiques sous-jacentes au fonctionnement d'un groupe humain. Car la culture ne concerne pas que l'entreprise, elle sert à représenter les spécificités de toute société humaine. Utiliser la culture,

c'est utilisé dans l'entreprise les ressources théoriques que d'autres sociétés humaines ont développées (l'ethnologie) pour comprendre leur mode de vie et leurs spécificités de

Société humaine Associer la culture au management, c'est admettre que l'entreprise constitue une société humaine à part entière, non exclusive des autres, pas supérieure mais réelle

(Maurice), 1997)

### **1.2. Les buts à atteindre**

Missions, buts, objectifs ou finalités

La culture est aussi une source de comportements, donc de performance parce qu'elle génère des représentations. A la culture peut être associée une certaine conception de l'activité, de l'entreprise, de son métier ou de l'efficacité. Or ces représentations sont en partie l'origine des comportements, car chacun agit aussi sur la base de schémas mentaux qu'orientent la perception de la réalité, de ce qui est possible et souhaitable.

(Thévene, 2003)

## **2. Les composantes de la culture d'entreprise**

### **2.1. La tradition**

- Histoire de l'entreprise :

L'intérêt de comprendre l'histoire de l'entreprise est d'en dégager la culture, puisque, selon la

Définition de M. Thévenet, « la culture se construit selon un processus d'apprentissage, tout au long de l'histoire ».

Il s'agit donc de l'analyser pour comprendre ses grandes phases d'évolution et ses décisions, à l'aide de champs d'intérêt qui pourront faire référence à l'activité et aux produits de l'entreprise, aux technologies utilisées, aux structures internes et externes appliquées, aux dirigeants, et aux stratégies employées.

Cette analyse permettra de dégager avec objectivité ce que le corps social a retenu de l'histoire de l'entreprise.

- Les créateurs de l'entreprise ou héros

Les débuts de l'entreprise représentent la première expérience et les premiers choix réalisés en tenant compte du contexte de la création, ce qui fait apparaître les convictions personnelles et les valeurs de l'entrepreneur, valeurs qui sont développées ci-après.

Il s'agit d'observer les caractéristiques du fondateur telles que son éducation, sa formation, son expérience, ses croyances et positions sociales, de manière à comprendre plus précisément le contexte qui l'entoure et dont les bases qu'il inculque à son entreprise. Bien souvent, le créateur d'entreprise est représenté comme une figure emblématique,

De par les méthodes utilisées, ses inventions, son charisme et sa forte personnalité, il est en quelque sorte le héros de l'entreprise.

Et puis l'on distingue les héros acquis, qui sont les héros de la situation, ceux « qui fabriquent, vendent et assurent le service des produits » (Deal et Kennedy, 1982).

Ce sont des « personnages » de l'entreprise qui sont admirés et servent d'exemple.

## **2.2. Le métier**

Il est nécessaire de connaître les informations relatives au métier de l'entreprise puisqu'elles

Concernent les références acquises par l'entreprise dans son activité.

On peut dire qu'en effectuant l'analyse du métier (éléments constitutifs de la cour de l'entreprise), nous nous situons entre la culture de l'entreprise et la stratégie qu'elle utilise.

Mais pour mener bien l'analyse, il s'agit de définir convenablement le métier.

Il est vrai qu'il existe peu de définition du métier, c'est pourquoi nous avons tendance à associer la compétence au métier, puisque c'est la capacité à résoudre des problèmes, à absorber des situations, à prendre des décisions, à traiter la réalité.

Pour comprendre où se situent les éléments constitutifs de la culture d'entreprise, il s'agit d'analyser les trois aspects relatifs au métier :

Le métier lié à l'activité, le métier lié au savoir-faire et le métier lié aux façons de faire. Cette dernière représente la capacité d'accorder plus d'importance à certaines fonctions que d'autres, c'est ce qui différenciera une entreprise qui sera plus axée sur les fonctions de la technologie que du marketing, par exemple.

## **2.3. Les valeurs**

Selon M. Thévenet, les valeurs découlent d'expériences vécues. Chaque collectivité crée ses propres valeurs, par référence à des codes externes existants.

Autrement dit, les valeurs sont des idées, des croyances partagées, qu'elles soient déclarées ou non dites.

Généralement, elles sont évoquées au sein d'un discours, diffusées par le biais des supports de

Communication classique telle que les livrets d'accueil, les manuels ou journaux d'entreprise remis aux employés avant d'être approfondis pendant des séminaires.

M. Thévenet distingue trois types de valeurs :

Des valeurs déclarées. Dont les traces sont visibles sur les documents officiels, les discours de l'aval et la communication institutionnelle externe.

Des valeurs apparentes, notamment dans le choix des héros, des dirigeants, dans le

Choix de < ce que l'on estime être une réussite >

Des valeurs dites opérationnelles au se retrouvent dans certaines procédures de gestion, d'évaluation budgétaire... Ces valeurs doivent être intériorisées par les individus de manière à guider leur comportement face à des situations précises et de manière habituelle également.

#### **2.4. Les rituels**

Selon Moscovici, directeur d'études à l'École des hautes études en sciences sociales, directeur du Laboratoire européen de psychologie sociale à la Maison des sciences de l'homme à Paris, ce sont des « activités de tous les jours, systématique est programmée dans la compagnie ».

Ils ont pour fonction de développer le sentiment d'appartenance, de donner de l'importance aux événements qui véhiculent les valeurs pivots et de fixer la culture pour éviter qu'elle ne fluctue au gré des modes.

Concrètement, ils se manifestent dans les comportements, tant verbales que gestuels et s'expriment au travers de repas ou de célébrations particulières (départ à la retraite ...)

#### **2.5. Les symboles**

Ils concernent la tenue vestimentaire, la signalétique, le mobilier, les logos... Ils signifient explicitement, de par les signes et les codes, l'environnement, l'ambiance que véhicule

L'entreprise et démontrent la cohérence de culture d'entreprise qui s'applique au sein de

L'organisation.

(POTIN, 2005 – 2006 )[https://creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/CULTURE\\_D\\_ENTREPRISE\\_-\\_Fondamentaux.pdf](https://creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/CULTURE_D_ENTREPRISE_-_Fondamentaux.pdf)

### 3. Les limites de la culture d'entreprise

Trois limites principales peuvent être distinguées,

#### 3.1. Le nombrilisme :

il est intéressant de regarder sa propre culture de la même manière que l'on peut aimer entendre parler de soi. L'analyse de la culture rencontre dans l'entreprise un grand intérêt ; on aime discuter les hypothèses, chercher des confirmations, des infirmations, des explications des traits de culture dégagés.

L'effet-miroir ne suffit pas à expliquer cet engouement. D'une part, elle ne personnalise pas, mais renvoie à des phénomènes collectifs liés au fonctionnement de l'organisme dans son ensemble.

Travailler sur la culture revient à essayer de comprendre comment cela fonctionne et pour quoi cela fonctionne de cette façon. On ne cherche pas à juger, mais à expliquer.

Quand on intègre une réflexion sur la culture dans un processus de changement, on se confronte souvent à la difficulté de dépasser la séance du miroir pour utiliser ce constat dans l'action.

Ainsi, le risque du nombrilisme peut conduire au narcissisme, d'où il n'y qu'un pas pour la noyade.

On ne peut manquer de poncer que la culture intervient dans des périodes troublées comme un réconfort face aux menaces de l'extérieur et autre saut dans l'inconnu.

#### 3.2. Le frein au changement :

La culture peut devenir un frein au changement. Beaucoup craignent qu'à trop mettre en valeur les traits de la culture, on empêche l'organisation de regarder vers l'avenir et de faire les changements nécessaires à son développement .il est vrais qu'il est si facile de croire que la culture est acquise à jamais (« Nous avons toujours fait comme cela depuis toujours et cela a toujours marché).

Dans ces situations, la culture apparaît comme un patrimoine à conserver.

#### 3.3. L'intuition ou la méthode :

La dernière limite de la culture est d'ordre méthodologique. Chaque un a une idée de la culture de son entreprise qui résulte d'une perception fort de l'analyse de quelques événements significatifs pour soi-même.

Ces limites ne remettent pas en cause l'intérêt de la culture, mais préviennent des risques de son utilisation.

(Thévene, 2003)

## **4. L'objectif d'une culture d'entreprise**

### **4.1. Fédérer et impliquer les salariés :**

La communication est essentielle pour motiver. S'appuyer sur les éléments de la culture d'entreprise peut donner envie aux salariés de s'impliquer et aider à créer une bonne synergie d'équipe. Réfléchir à la culture d'une entreprise, c'est réfléchir à qu'on veut qu'elle soit pour les gens qui y travaillent.

Une culture d'entreprise positive et partagée par les salariés est un atout certain pour la réussite collective.

### **4.2. Améliorer l'image et l'attrait de l'entreprise :**

De nombreux aspects de la culture d'entreprise peuvent être mis en avant ou être utilisés sur le plan marketing.

Il n'est pas rare qu'une entreprise associe ses valeurs ou son fonctionnement à la qualité de ses prestations ou de ses produits, dans le but d'attirer de nouveaux clients comme de nouvelles recrues. Par ailleurs, les entreprises collaboratives sont particulièrement plébiscitées par les salariés. (Palfroy, 2022)

## **Chapitre IV : La collaboration**

---

## Section 01 : Généralités sur la collaboration

### 1. Définition de la collaboration :

Par sa nature même, le concept de collaboration s'associe directement à la raison communicative et, par conséquent, au courant socioconstructiviste. La collaboration correspond à :

*“Ce cadre dynamique dans lequel des activités conjointes sont effectuées, à l'intérieur d'échanges interactifs réunissant au moins deux collègues, qui communiquent pour atteindre des buts communs, dans un contexte d'interdépendance et de parités” (Sheridan)*

La collaboration nécessite un partage dynamique en lien direct avec le principe de synergie, pour accomplir ce qu'un individu n'aurait pu réaliser seul ou faire aussi bien: la collaboration est essentiellement axée sur le processus. Le lien qui unit les membres dans un groupe de collaboration correspond au plus haut niveau d'interdépendance qui puisse exister entre des collègues

Selon Bateson, (1977) *“La collaboration nécessite que les collègues partagent un but commun, même si l'accent est mis davantage sur la direction et la valeur de l'acte lui-même, plutôt que sur le but proposé”*

Selon Merriam-Webster *“La collaboration est un partenariat, une union, l'acte de produire ou de fabriquer quelque chose ensemble. La collaboration peut exister entre deux personnes, organisation, entreprise, association ou plus, qu'elles soient amies ou ne se connaissent pas du tout. Collaborer, c'est s'engager à potentiellement produire un résultat supérieur à celui qui aurait été obtenu seul dans son coin.” (Merriam-Webster, 2024)*

Dans des affaires, la collaboration fait référence aux employés, issus de divers domaines d'expertise, travaillant sur un objectif commun pour atteindre un objectif ou produire des résultats. La collaboration sur le lieu de travail peut améliorer la productivité, résoudre des problèmes, promouvoir des relations saines et renforcer les compétences en travail en équipe. (9 exemples concrets, 2002)

## 2. Les types de la collaboration :

La collaboration va pouvoir prendre différentes formes en fonction des objectifs qu'elle va vouloir atteindre.

a. **La collaboration d'équipe** : C'est généralement la première forme de collaboration que l'on voit apparaître. L'ensemble des membres du groupe se connaissent. Les collaborateurs interviennent dans une temporalité commune sur des tâches interdépendantes visant à la réalisation d'un objectif. Chacun connaît son rôle et quels types de contributions, il apporte au reste du groupe. Ils collaborent sur un pied d'égalité et recevront donc une reconnaissance similaire. L'équipe est dynamisée par un animateur qui veillera à l'harmonie des échanges.

b. **La collaboration communautaire** : Va avoir pour objectif l'apprentissage et le partage de connaissances plus que la réalisation de tâches. Les membres du groupe partagent un domaine ou un centre d'intérêt. On peut parler dans ces cas de communauté de pairs où chacun va pouvoir poser des questions et avoir des conseils en retour qu'ils pourront alors mettre à profit au sein de leur propre équipe. La temporalité des interactions dans ce genre de collaboration est le plus souvent continue et non restreinte à un évènement tel qu'un projet. Il n'y a pas de notion de hiérarchie au sein de ces groupes, bien que les membres les plus expérimentés puissent être mis plus en avant du fait de leur plus grande connaissance à partager. La réciprocité des échanges n'est pas forcément de l'ordre de 1-1 mais plutôt de 1-n. Prenons l'exemple d'une personne qui vient demander des conseils sur une situation donnée dans un projet et qui reçoit des contributions de plusieurs membres en retour. Elle peut entraîner des collaborations plus formalisées entre équipes et permet d'attirer les talents dans les équipes. Elle peut entraîner des collaborations plus formalisées entre équipes et permet d'attirer les talents dans les équipes.

c. **La collaboration en réseau** : À l'inverse des deux premières, elle n'est pas centrée sur les relations. Elle débute par une action individuelle et d'intérêt personnel. Cette action contribuera alors au réseau à mesure que les individus alimentent ou recherchent dans le réseau. De même que pour la collaboration communautaire, la collaboration en réseau à une temporalité continue et non limitée à un évènement. Les membres ne se connaissent pas la plupart du temps et il n'existe aucun rôle clair dans ce type de groupe. Cette forme de

collaboration numérique est souvent poussée par les réseaux sociaux. Un exemple parfait sont les playlists de vidéos sur les plateformes de streaming. On peut vouloir se constituer une playlist de vidéos qui nous intéresse. Les autres membres intéressés également par ce sujet verront alors un intérêt à utiliser cette playlist. L'acte de départ est purement personnel, mais contribue au réseau. Ce type de collaboration est une réponse à l'abondance d'information où le traitement et la recherche deviennent de plus en plus compliqués. On utilise l'intelligence collective et l'effort que d'autres ont déjà mis pour effectuer plus facilement notre recherche également.

#### **Le cloud collaboration ou collaboration en nuage :**

Le cloud collaboration est une forme de collaboration digitale spécifique à un cas bien particulier qui est apparue avec l'essor des technologies de stockage en ligne, le cloud. Il s'agit donc pour cette collaboration d'être en capacité, grâce à un outil numérique, de pouvoir partager, éditer et consulter à distance des documents, et ceci en simultané avec d'autres membres d'un groupe. Les membres du groupe peuvent voir et réaliser des modifications en temps réel. (dubois, 2021)

### **3. Les leviers favorisant la collaboration inter-équipe.**

d. **Facteurs individuels** : La volonté de collaborer a été citée dans les entreprises identifiées comme étant cruciale : « L'adhésion des individus et leur engagement sont essentiels. »

#### **e. Facteurs psychosociaux :**

- **Climat de confiance** : le climat de confiance est considéré comme un élément essentiel de la collaboration inter-équipes. « Le lien de confiance entre les équipes comme une condition de la collaboration. » Ce facteur se trouve également sous-entendu dans plusieurs autres éléments (communication, culture, gestion des conflits, etc.).

- **Communication** : la communication et le partage d'information sont essentiels à la collaboration entre les équipes. « La communication, c'est la clé du succès ; c'est essentiel, c'est la base. » Ainsi, des rencontres fréquentes entre les diverses équipes de même que la planification comme le suivi de cette planification sont des moyens de favoriser la collaboration entre les groupes. L'usage de moyens technologiques, tels que la téléconférence

et vidéoconférence ou encore l'intranet, est ressorti comme étant bénéfique pour permettre le partage des bonnes pratiques et pour soutenir l'ensemble de la communication.

**f. Facteurs organisationnels :**

- Structure organisationnelle : qu'une structure centralisée favorise la collaboration inter-équipe. Bien que la structure organisationnelle semble avoir un impact sur la collaboration,

- Clarté des rôles et responsabilités : « La collaboration est favorisée quand les rôles des individus sont coordonnés afin d'atteindre les objectifs d'équipe. » Cette action permet l'adaptation des attentes des uns envers les autres. La superposition de certains rôles pour favoriser l'accomplissement du travail et la flexibilité de l'organisation en milieu syndiqué.

- Culture : la culture organisationnelle a un impact sur la collaboration inter-équipes. « La culture très compétitive, axée sur les résultats et la performance [...] de même que la culture du héros ne favorise pas toujours la collaboration. ». Renforcer le sentiment d'appartenance des employés à l'organisation, créer des occasions de partager ouvertement les bonnes pratiques et maintenir un climat d'ouverture sont des actions qui favorisent la collaboration inter-équipes.

**g. Pratiques de gestion**

- Partage et répartition des ressources : la répartition et le partage des ressources sont nécessaires et ont un effet positif sur la collaboration inter-équipes.

- Mécanismes de coordination : des processus et procédés clairs et connus sont des ingrédients qui facilitent la collaboration entre les groupes.

- Gestion des conflits : Il est question de gestion des conflits par gestion des priorités, une approche qui favorise la collaboration entre les groupes.

- Mesure collective de la collaboration, l'importance d'établir un indicateur de performance collectif pour mesurer la collaboration, mesure sur une base individuelle la compétence « travail d'équipe » ou « collaboration ».

(Nancy Aumais, 2012)

## 4. Les compétences de collaboration

h. **Communication efficace** : pour collaborer avec les autres, vous devez être clair sur vos besoins, vos points forts et votre rôle dans la tâche, le projet ou l'entreprise.

i. **Être motivé par un objectif** : une grande partie de la collaboration est d'avoir de l'enthousiasme et de la détermination. Gardez à l'esprit le but et les objectifs du projet et utilisez-les comme carburant pour augmenter vos performances.

j. **Gestion des données** : L'accès à l'information est l'un des atouts les plus importants pour tout projet. Gardez les informations organisées et partagez-les toujours avec vos collègues.

k. **Acceptation** : soyez ouvert aux contributions, aux commentaires, aux nouvelles idées, aux suggestions et aux différentes approches du projet.

l. **Gérer les problèmes et les échecs** : c'est la capacité de pardonner à ceux qui font des erreurs, de s'excuser pour vos propres erreurs et d'être prêt à discuter des obstacles avec un esprit ouvert.

m. **Modernisez vos connaissances** : bien que certaines compétences soient davantage liées au comportement, il est important d'avoir une bonne compréhension de la technologie, notamment des outils de collaboration, pour centraliser et optimiser les contributions à l'objectif/ au projet principal.

n. **Soyez humble et partagez le succès** : gardez à l'esprit que les réalisations sont le résultat d'efforts partagés, alors, assurez-vous toujours de faire preuve de reconnaissance envers les membres lorsque l'équipe gagne. (9 exemples concrets, 2002)

### Section 02 : La collaboration inter-organisationnelle

#### 1. Définition de la collaboration inter-organisationnelle :

Selon Wood et Gray (1991) La collaboration inter-organisationnelle est définie comme *"une situation dans laquelle deux ou plusieurs organisations choisissent de travailler ensemble pour atteindre un objectif commun"*.

D'après Graham et Barter (1999) La collaboration inter-organisationnelle est définie comme *"une relation inter-organisationnelle intentionnelle et collaborative qui implique la création d'une valeur mutuelle"*.

La collaboration inter-organisationnelle se définit comme le processus par lequel deux organisations ou plus travaillent ensemble, selon un cadre bien défini, pour atteindre des objectifs communs (Graham et Barter, 1999 ; Mattessich et Monsey, 1992 ; Wood et Gray, 1991).

## **2. Les Facteurs permettent de comprendre la collaboration**

Toward a Comprehensive Theory of Collaboration, de Wood et Gray (1991, p. 148), Selon ses auteurs trois facteurs permettent de comprendre la collaboration

**1.1.** Les préalables qui rendent la collaboration possible et qui motivent les acteurs à participer, soit la perception de crise, des intérêts communs, une interdépendance élevée, des pressions institutionnelles, un besoin de légitimité, le prestige, l'accès aux ressources ainsi que des bénéfices communs.

**1.2.** Le processus à travers lequel la collaboration se produit, et plus précisément les facteurs facilitant le processus : avoir les bons partenaires, interdépendance des partenaires, valeurs communes, conviction positive quant aux résultats espérés.

**1.3.** Les résultats de la collaboration : améliorer la situation financière, trouver des solutions aux problèmes, apprendre des partenaires et améliorer l'efficacité.

## **3. La définition de mécanismes de collaboration : les dynamiques de confiance, d'engagement et de communication**

### **3.1. La confiance mutuelle entre collaborateurs :**

Plusieurs auteurs ont identifié la confiance comme étant un concept essentiel au succès de toutes collaborations. En effet, sans confiance, le partage des connaissances et la mise en commun des compétences seront probablement difficiles et non productifs dans n'importe quel type de contexte (Coleman 1988, Ahuja 2000). Ainsi, la confiance est considérée dans de nombreuses études comme un prérequis au succès de tous types de collaboration (Christiansen et Vendela (2003). cette confiance mutuelle entre acteurs est importante puisque

la conduite des projets collaboratifs ne peut être optimale si des contrats et des ententes formelles doivent être conclus pour chaque détail, spécialement dans la conduite de projets innovants où les participants dépendent l'un de l'autre et doivent échanger de l'information fréquemment (Huang and Yu, 2010). Des contrats psychologiques informels se substituent aux contrats formels lorsque les parties accroissent leur dépendance à la confiance au fil du temps (Ring et Van de Ven (1994).

Christiansen et Vendela (2003) illustrent la confiance comme étant la volonté d'une partie à être vulnérable à une autre partie, et ce, basé sur la croyance que cette autre partie est compétente, ouverte et fiable

### **3.1.1. Trois phases dans le développement de la confiance :**

- La confiance basée sur la dissuasion : Cela se produit lorsque les parties prennent conscience des dangers associés à une conduite qui ne serait pas fiable et est donc fortement influencée par les considérations stratégiques.

- La confiance basée sur la connaissance : La confiance entre les parties a atteint cette étape après des interactions répétées et multiples qui permettent aux acteurs de prédire le comportement de l'autre.

- la confiance basée sur l'identification : Lorsque l'une des parties se reconnaît dans les objectifs de son partenaire, cela signifie qu'un engagement profond est établi.

De nombreux autres éléments ont également un impact sur l'établissement d'une confiance mutuelle favorisant la collaboration. La réputation, comprise comme étant le résultat d'interactions antérieures, peut participer au développement de la confiance (al, 2003).

### **3.2. L'engagement des collaborateurs**

L'engagement des collaborateurs est également identifié dans la littérature comme un facteur d'importance dans le succès des projets collaboratifs et caractérise les modes de fonctionnement réellement collaboratifs. (Calame Defélix et al. Dietrich)

Selon Grant et Baden-Fuller (1995), afin de développer l'engagement des acteurs de la collaboration, ceux-ci doivent percevoir une interdépendance entre les parties, doivent croire aux avantages rendus possibles par la collaboration et doivent développer une définition ou une compréhension commune du problème ou de l'élément déclencheur de la collaboration.

Si une partie ou l'autre perturbe l'engagement ou l'intensité de cet engagement, il est probable que des structures formelles plus élaborées soient nécessaires dans les cycles suivants

du projet collaboratif, ce qui pourrait compromettre l'efficacité de la collaboration. La durée des relations entre les parties est également considérée comme ayant un impact sur l'engagement.

Au fil du temps, l'implication des employés favorise des relations variées qui réduisent le risque qu'une absence d'implication d'un employé nuise au projet collaboratif. L'implication est donc essentielle lors des premières étapes du projet collaboratif.

### **3.3. La communication entre collaborateurs**

La bonne communication entre partenaires est largement identifiée comme facteur facilitant la collaboration dans le cadre de projets collaboratifs

Selon Dietrich et al. (2010), la bonne communication est définie comme une communication adéquate, ouverte et qui favorise un échange d'informations efficace entre les acteurs impliqués dans la collaboration. On considère la communication comme un élément essentiel du succès de la collaboration, et les échecs liés aux communications représentent des défis majeurs pour atteindre les objectifs des équipes-projets (Ko et al., 2011).

#### **3.3.1. Les facteurs ayant un impact sur la bonne communication entre collaborateurs :**

- La collaboration entre les acteurs est considérée comme un élément qui favorise une communication efficace de l'information.
- Il est important pour les organisations d'investir dans des technologies de l'information et de la communication, tout en évitant de négliger l'investissement dans des espaces de rencontres communs.
- Il est recommandé aux responsables des équipes collaboratives de maintenir les canaux de communication ouverts en permanence. (Butterfield et al., 2004).

GENEST,

2015

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://archipel.uqam.ca/8152/1/M14065.pdf

## **4. L'importance de la collaboration entre les organisations :**

Dans le paysage dynamique actuel, la collaboration entre les organisations est devenue un élément crucial pour la réussite. Elle permet de relever des défis complexes, d'atteindre des objectifs communs et d'innover plus rapidement.

De nombreux facteurs expliquent l'importance croissante de la collaboration :

**4.1. Complexité croissante des défis :**

Les organisations sont confrontées à des défis de plus en plus complexes qui dépassent souvent les capacités d'une seule organisation. La collaboration permet de mettre en commun les ressources, l'expertise et les connaissances de différentes organisations pour trouver des solutions innovantes.

**4.2. Rapidité des changements :**

L'environnement des affaires évolue rapidement, obligeant les organisations à s'adapter en permanence. La collaboration permet de partager l'information et les connaissances plus rapidement, ce qui permet aux organisations de réagir plus efficacement aux nouveaux défis et opportunités.

**4.3. Mondialisation :**

La mondialisation a ouvert de nouvelles opportunités de collaboration entre les organisations du monde entier. Cela permet aux organisations d'accéder à de nouveaux marchés, de diversifier leur chaîne d'approvisionnement et d'acquérir des connaissances et des compétences nouvelles.

**4.4. Importance croissante de l'innovation :**

L'innovation est devenue un moteur essentiel de la croissance et de la compétitivité. La collaboration favorise la créativité et l'échange de nouvelles idées, ce qui peut conduire à des innovations révolutionnaires.

# **Cadre pratique**

# **Chapitre V : présentation des données**

## Préambule :

Dans ce chapitre nous allons présenter d'une part les lieux de notre enquête, précisément Sonatrach STH Bejaia

### 1. Présentation du lieu de la recherche :

Dans toute recherche scientifique il est évident de faire la présentation du lieu de la recherche, car c'est un élément incontournable pour la compréhension des résultats de l'étude qui surviendront après l'analyse, et pour l'étude elle-même. Cette présentation permettra de contextualiser les résultats et comprendre comment et à quel niveau ils peuvent être généralisés à d'autres lieux. En d'autres termes, en présentant le lieu de la recherche, nous permettons de comprendre les conditions environnementales et culturelles qui ont pu influencer les résultats

#### 1.1. Le cadre spatio-temporel de l'étude :

- Le lieu de l'étude :

L'organisation dans lequel nous avons mis en pratique notre enquête est l'entreprise SONATRACH STH Bejaia qui se situe dans le bassin de l'avant-port de Bejaia.

- Le Temps de l'étude

L'enquête s'est déroulée du 24 mars 2024 jusqu'au 09 mai 2024, période durant laquelle nous avons effectué nos entretiens avec le staff administratif et la direction de l'entreprise

#### 1.2. Présentation de l'organisme d'accueil

##### 1.2.1 Présentation de l'entreprise S T H

(Société de gestion et d'exploitation des Terminaux marins à Hydrocarbures)

Un protocole d'accord, signé le 25 juillet 2004 à Alger entre SONATRACH (société nationale pour la recherche, la production, le transport, la transformation, et la Commercialisation des hydrocarbures) et les sociétés portuaires de SKIKDA, ARZEW et de BEJAIA, qui a porté sur la création de la société d'exploitation des terminaux marins à hydrocarbures (STH).

« La création de STH a pour but d'introduire un nouveau mode de gestion et d'exploitation des terminaux marins à hydrocarbures », a indiqué l'ancien ministre de l'Energie et des Mines, M. Chakib Khelil qui a précisé que « ces installations constituent le maillon



faible de la chaîne des hydrocarbures ». Cette société permettra aussi de mieux exporter les hydrocarbures liquides que sont le brut, le condensat, les produits raffinés, le GPL et le GNL.1

Le capital de cette société est détenu à 60% par la SONATRACH, à 20% par l'Entreprise portuaire d'ARZEW, à 5% par l'Entreprise portuaire de Bejaia et à 15% par celle de Skikda.

❖ La direction Régionale Centre (Bejaia)

La STH- Direction régionale centre est l'une des trois directions opérationnelles régionale de STH-SPA, elle est chargée essentiellement de la gestion, l'exploitation et la maintenance du terminal marin a hydrocarbures de Bejaia (2 postes a quai et un poste de chargement en haute de mer SPM)

La mission principale de la STH-Centre et d'assurée toutes les opérations lier a l'expédition des produits hydrocarbures par voie maritime dans les meilleures conditions de sécurité et de préservation de l'environnement)

Cette société a pour mission d'assurer la gestion, l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des ouvrages d'infrastructures et également l'installation des équipements nécessaires à l'expédition et à la réception de produits hydrocarbures.

### **1.2.2 Historique de l'entreprise**

A partir des années 1948 plusieurs découvertes de gaz et pétrole ont été faites :

- Dans la région de SIDI AÏSSA (OUED GUETERNI).
- Dans la région de TEBESSA (DJEBELFOUA – 1954 et DJEBEL ONK – 1956) le SAHARA CENTRAL (BERGA – 1953).

• Cette nouvelle voie allait être confirmée par la découverte en 1956 du plus grand champ pétrolier algérien à HASSI MESSAOUD ainsi que des gisements de gaz à HASSIRMEL en 1957.

• L'année 1957 est aussi marquée par la création de la Société Pétrolière de Gérances SOPEG) par la Société Nationale (française) de Recherches et d'Exploitation des pétroles en Algérie (SN REPAL) et la Compagnie Française du Pétrole (CFP) -Crée par Raymond Poincaré en 1924.

C'est cette société qui conduira dès 1958 la construction d'un pipe-line reliant HAOUD EL HAMRA et BEJAIA d'une longueur de 660 km et d'un diamètre de 24 pouces. La

réalisation de cet oléoduc vers le terminal de BEJAIA correspond à la première expédition du pétrole brut vers le nord de L'ALGERIE. Sa mise en service aura lieu un an plus tard.

Le parc de stockage de BEJAIA construit pour la réception du pétrole brut, est alors constitué de 16 bacs. Un port pétrolier composé de 3 postes de chargements et de 4 stations de pompage est également mis en service à cette occasion

En 1960, le port pétrolier est étendu par la réalisation d'un deuxième appontement. Cette extension s'accompagne de la mise en place d'une station de déballastage permettant la récupération des produits pétroliers contenus dans l'eau déchargés par les bateaux.

En décembre 1963, SO.NA.TRA.C.H est créée par le décret N°63-491 publié dans JORDP N°4 du 10 janvier 1964, pour assurer dans un premier temps le rôle de transporteur et de déployer progressivement dans les autres segments de l'activité (recherches, production, commercialisation...)

En 1971, une bretelle d'un diamètre de 16 pouces est trouée dans l'oléoduc HAOUD EL HAMRA – BEJAIA afin d'alimenter la raffinerie D'ALGER, sur une longueur de 130 km.

En 2005, un poste de chargement en plein mer a été réalisé sur le site du terminal marin de BEJAIA. Aussi appelé « SPM/Sea Line », il est situé à 7 km du rivage et a été conçu pour ravitailler les bateaux pétroliers en plein mer, même dans des conditions climatiques sévères et afin d'accueillir des tirants d'eau plus importants.

### **1.2.3 Les missions de STH**

Ses principales fonctions sont :

- Effectuer les opérations de chargement et de déchargement des produits hydrocarbures par voie maritime dans le cadre de l'exploitation technique et commerciale des installations des terminaux marins
- Assurer les misait dévolues à une entreprise portuaire, selon les pratiques admises en la matière
- Exercer l'activité de remorquage et d'assistance aux navires
- Exercer l'activité de pilotage et de lamanage dans les limites du périmètre dont la société a la charge

- Assurer l'entretien la réhabilitation, le renouvellement et le développement de l'ensemble des espace, installations et outillages, à sa disposition ou édifiés par ses soins et dépollution marine.

- La récupération des eaux de déballastage des navires.

#### **1.2.4 Les objectifs de STH**

- La mise en conformité des ports à hydrocarbures en norme international admise et imposées.

- La mise en place des meilleures conditions d'exploitation et de sécurité des terminaux marins à hydrocarbures.

- L'utilisation des moyens et méthodes de gestion conforme aux normes et code internationaux.

- L'exploitation optimale des postes à hautes mer (SPM) pour le chargement des navires de gros tonnages destinés aux marchés lointains.

- La mise à niveau et l'amélioration de la réactivité des ports pétroliers pour la satisfaction des objectifs commerciaux dans les meilleures conditions de sécurité et de protection de l'environnement.

1.2.5 L'organigramme de la STH

L'entreprise STH est organisée selon l'organigramme suivant :

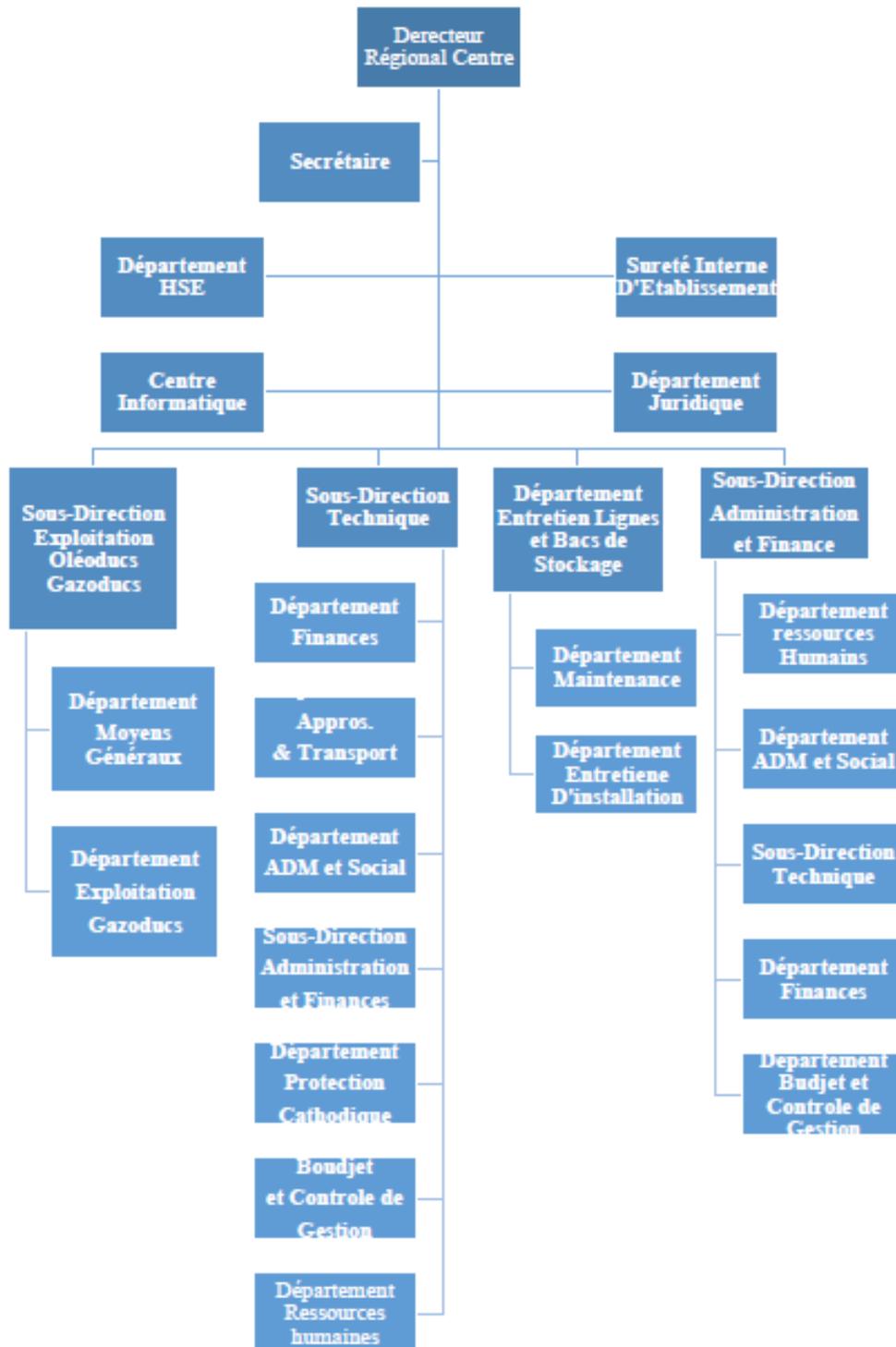


Figure 01 : Organigramme de la RTC

Tableau 01 : Les missions des départements

Département	Rôle et missions
Département administration	Garantir la fourniture de services de gestion sociale pour le personnel et les structures de la direction régionale.
Département Finances et juridique :	Fournir des services pour les entreprises en respectant les normes en matière de comptabilité, de finances et de droit.
Département d'Exploitation :	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Garantir la sécurité et l'environnement des navires lors du chargement au niveau des postes de chargement et de la bouée SMP en travaillant en étroite collaboration avec SONATRACH-COMMERCIALISATION, l'autorité portuaire, le service des douanes, les consignataires et les représentants des clients.</li> <li>•Élaborer des plans, évaluer et enregistrer les chargements et créer les documents commerciaux des navires chargés.</li> </ul>
Département HSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instaurer la politique HSE du groupe SONATRACH dans les structures de STH</li> <li>• Organiser et diffuser les règles et consignes de sécurité, ainsi que surveiller leur application au sein de l'unité</li> <li>• Assurer le suivi avec le département technique de tout projet de développement, notamment ceux concernant la sécurité des installations et la préservation de l'environnement.</li> </ul>
Département Maintenance :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à l'élaboration et à la mise en place de la politique de maintenance du groupe SONATRACH</li> <li>• Élaborer et mettre en place des plans et des programmes de maintenance préventive pluriannuels des installations en collaboration avec le département d'exploitation, technique et HSE</li> <li>• Assurer la disponibilité permanente du matériel et des pièces de rechange de qualité.</li> </ul>
Département Technique	<p>Le service technique a pour mission de gérer toutes les études et inspections, l'informatique, le développement et l'approvisionnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La création des schémas, des plans, des documents techniques.</li> <li>• Assurer la création et la mise en œuvre d'applications informatiques</li> </ul>

Tableau 02 : Fiche Technique de STH Bejaia

	
Date de création	25 juillet 2004, signature du Protocole d'accord
Forme Juridique	Société par Actions - Spa
Capital Social	Un milliard de dinar (1.000.000.000 DA /10 000 Actions) 60% SONARTACH et 40% SERPORT
Démontions	STH Spa-Société de Gestion et d'Exploitation des Terminaux Marins a Hydrocarbures
Effectif STH Bejaia	133 Employer
Répartition des effectifs	29% Cadre 41% Maitrise 30% Exécution (78% cœur de métiers, 22% supports et soutiens)
Surfaces Concédées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surface totale du terre-plein 40 455m<sup>2</sup></li> <li>• Surface totale plan d'eau 220 900m<sup>2</sup></li> </ul>
Surface occupées par NAFTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terre-plein 13 186 m<sup>2</sup> De STH</li> <li>• Plan d'eau 105 450 m<sup>2</sup> De STH</li> </ul>
Installations de chargement / déchargement	01 SPM 02 Postes
Numéro de téléphone Sonatrach	213 34 10 38 02 213 34 10 38 01
Numéro de FAX	213 34 10 38 48
Adresse de SONATRACH STH direction Bejaia	Rte Arrière Port, Béjaïa, Algérie 06000
Email	cpm_drc@sth.dz
Adresse de SONATRACH STH port Bejaia	L'avant-port Bejaia 06000
Site web	<a href="https://sonatrach.com/">https://sonatrach.com/</a>

## 2. Présentation des données de recherches

Dans notre mémoire de recherche, nous avons réalisé une enquête autour d'un échantillon qui regroupe Cinq (5) acteurs de l'entreprise SONATRACH-STH de Bejaia en interaction avec les collaborateurs occidentaux

Au vu de cela, nous avons choisi l'échantillonnage non probabiliste boule de neige qui nous a permis de choisir un nombre un limité d'enquêtes.

Nous avons sélectionné nos enquêtes selon caractéristiques :

Les acteurs de la communication interculturelle avec les collaborateurs occidentaux ont été choisis parmi tous l'effectif STH SONATRACH par rapport au rôle qu'ils jouent dans l'organisation dans le moment de l'interaction et de communication avec les clients occidentaux de SONATRACH dans le moment de chargement et de déchargement de la marchandise (Pétrole, hydrocarbure)

Notre enquête a commencé à partir du 24 mars 2024 jusqu'à 09 mai 2024. Nous avons réalisé un guide d'entretien pour les acteurs de STH qui sont en interaction avec les clients occidentaux de SONATRACH qui comprennent un ensemble de questions réparties en trois (3) axes

Le guide d'entretien se compose de :

- Axe 01 : Les données personnelles
- Axe 02 : le plan d'action de la communication interculturelle
- Axe 03 : les moyens de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur

Nous avons effectué Cinq (5) entretiens semi-directif auprès de notre échantillon de recherche dont quatre (4) entretiens semi-directif avec les chefs de quart et un entretien avec le chef service prévention

**Tableau 03 :** Présentation de notre échantillon d'étude sur les acteurs de la communication interculturelle de SONATRACH STH-SPA avec les collaborateurs occidentaux

Établissement d'accueils	Les acteur	Age	Service	Fonction	Année d'expérience	La date
STH-SPA SONATRACH Bejaia	Acteur 1	47ans	Service d'exploitation	Loading Master	15 ans	15 avril 2024
	Acteur 2		Service d'exploitation	Chef de Quart	16 ans	21 avril 2024
	Acteur 3	52ans	Service d'exploitation	Chef de Quart	17ans	28 avril 2024
	Acteur 4		Service d'exploitation	Chef de Quart	15 ans	05 mai 2024
	Acteur 5	40 ans	HSE	Chef service Prévention	15ans secteur Hydrocarbure Un an a STH	15 avril 2024
Cadre spatio-temporel	Nous entretien se sont effectués dans STH-SPA SONATRACH Bejaia dont chaque entretien a duré entre 20 a 30 minutes.					

Source : notre enquête

Ce tableau ci-dessus représente les acteur de la communication interculturelle de SONATRACH STH-SPA avec les collaborateurs occidentaux de notre enquête et leur information personnelles

# **Chapitre VI : présentation des résultats**

## Préambule

Dans ce chapitre, afin de répondre à notre problématique, nous allons procéder à l'analyse des informations recueillies auprès des acteurs de la communication interculturelle de SONATRACH STH-SPA avec les collaborateurs occidentaux précisément à STH-SPA, en vue d'interpréter, les résultats de l'enquête et de connaître le rôle de la communication interculturelle dans la collaboration entre SONATRACH et les collaborateurs occidentaux ?

### 1. Analyse et interprétation des données

Pour cela, ce chapitre contient un guide d'entretien qui se compose de trois (3) axes, ce guide d'entretien est adressé pour les acteurs de STH qui sont en interaction avec les collaborateurs occidentaux de SONATRACH est se compose de :

- ✚ Axe 01 : Les données personnelles :
- ✚ Axe 02 : le plan d'action de la communication interculturelle des effectifs de SONATRACH STH en collaboration avec l'occident
- ✚ Axe 03 : les moyens de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur

#### AXE N°1 : Les caractéristiques des personnes interrogées

Nous commençons avec les acteurs de STH qui sont en interaction avec les collaborateurs occidentaux de SONATRACH.

**Tableau 04 :** Répartition des Services de l'échantillon des employés des STH-SPA SONATRACH Bejaia qui sont en interaction avec les collaborateurs occidentaux de SONATRACH.

Lieux	Service	Fonction
STH-SPA SONATRACH Bejaia	Service d'exploitation	Loading Master
	Service d'exploitation	Chef de Quart
	Service d'exploitation	Chef de Quart
	Service d'exploitation	Chef de Quart
	HSE	Chef service Prévention

Source : notre enquête

Le tableau ci-dessus nous montre le lieu et les différents services et fonctions qui opèrent dans la procédure d'échange d'information entre STH-SPA SONATRACH et les clients internationaux dans le moment de chargement et de déchargement des marchandises des Navires.

Dans l'entreprise STH-SPA SONATRACH au moment d'échange d'information concernant le chargement et déchargement de marchandises des clients internationaux deux (2) services sont concernés par cet échange et chaque service à une fonction spécifique qui sont le premier service c'est Services d'exploitation : Ces services sont liés à la gestion et à l'exploitation des hydrocarbures, Ils comprennent des postes tels que Loading Master et Chef de Quart.

Et le deuxième service c'est le service HSE (hygiène sécurité environnement) : Ces services sont liés à la santé, la sécurité et l'environnement. Ils comprennent un poste de Chef service Prévention.

**Tableau 05 :** Répartition de l'échantillon des employés des STH-SPA SONATRACH Bejaia qui sont en interaction avec les collaborateurs occidentaux de SONATRACH

Variable d'identification	Nom attribué	Age	Fonction	Année d'expérience
Enquête N°1	Massoum Arab	47ans	Loading Master	15 ans
Enquête N°2			Chef de Quart	16 ans
Enquête N°3		52ans	Chef de Quart	17ans
Enquête N°4			Chef de Quart	15 ans
Enquête N°5	Boughani Mourad	40 ans	Chef service Prévention	15ans secteur Hydrocarbure Un an à STH
Cadre spatio-temporel	Nous entretenons nous sommes effectués dans STH-SPA SONATRACH Bejaia dont chaque entretien a duré entre 20 à 30 minutes.			

Source : Notre enquête

Le tableau ci-dessus nous montre de l'échantillon des employés des STH-SPA SONATRACH Bejaia qui sont en interaction avec les collaborateurs occidentaux de SONATRACH avec leur âge, fonction et années d'expérience.

Les 4 premier enquêtes font partie de services d'exploitation occupent la fonction de chef de quart (loading master)

Enquête N°1 Massoum Arab, 47 ans fait partie de services d'exploitation occupe le poste de loading master, avec une expérience de 15 ans dans le domaine de l'exploitation et d'hydrocarbure dans SONATRACH STH-SPA responsable des réparation et chargement des Navire pétrolier (Navire-citerne conçu pour le transport en vrac du pétrole)

Enquête N°2 Anonyme sa case sur la colonne Nom attribué et d'âge sont vide cause de raison personnelle, fait partie de services d'exploitation occupe le poste de Chef de Quart, avec une expérience de 16 ans dans le domaine de l'exploitation et d'hydrocarbure dans SONATRACH STH-SPA, responsable de se charger des opérations de chargement des Navire pétrolier (Navire-citerne conçu pour le transport en vrac du pétrole)

Enquête N°3 Anonyme, 52ans sa case sur la colonne Nom attribué est vide cause de raison personnelle, fait partie de services d'exploitation occupe le poste de Chef de Quart, avec une expérience de 17ans dans le domaine de l'exploitation et d'hydrocarbure dans SONATRACH STH-SPA, responsable de l'opération de chargement des Navire pétrolier (Navire-citerne conçu pour le transport en vrac du pétrole)

Enquête N°4 Anonyme sa case sur la colonne Nom attribué et d'âge sont vide cause de raisons personnelle, fait partie de services d'exploitation occupe le poste de Chef de Quart, avec une expérience de 14 ans dans le domaine de l'exploitation et d'hydrocarbure dans SONATRACH STH-SPA, responsable des opérations de chargement des Navire pétrolier (Navire-citerne conçu pour le transport en vrac du pétrole)

Enquête N°5 Boughani Mourad, 40ans fait partie de services HSE (hygiène sécurité environnement) occupe le poste Chef service Prévention, avec une expérience de 16ans dans le secteur Hydrocarbure dans un an (1an) à STH-SPA, responsable de la supervision de la mise en application de la réglementation pour la préservation de la santé du personnel et de l'environnement.

Nous constatons que les individus présentés ont une expérience significative dans le domaine de l'exploitation et des hydrocarbures, avec des années d'expérience variant entre 14 et 17 ans, et que la plupart des enquêtés occupent des postes de supervision ou de gestion des opérations de chargement des navires pétroliers, ce qui suggère qu'ils ont une expertise technique et opérationnelle dans ce domaine spécifique.

L'enquête N°5 met en lumière le rôle crucial de la prévention des risques et de la préservation de la santé du personnel et de l'environnement, ce qui indique une préoccupation croissante pour les questions de sécurité et de durabilité dans l'industrie des hydrocarbures.

Il est intéressant de noter que plusieurs enquêtés ont choisi de rester anonymes, pour des raisons personnelles ou de confidentialité.

En conclusion, ces enquêtes révèlent un groupe de professionnels expérimentés et engagés dans l'industrie des hydrocarbures, avec des responsabilités variées mais toutes centrées autour de l'exploitation et du transport sécurisé de ces ressources.

### **Axe N°2 : Le plan d'action de la communication interculturelle des effectifs de SONATRACH STH en collaboration avec l'occident:**

Dans ce deuxième axe, nous nous focalisons sur le plan d'action de la communication interculturelle des effectifs en collaborant avec des partenaires occidentaux dans SONATRACH STH-SPA :

Après la réalisation de notre enquête de recherche sur le terrain, nous avons interviewé l'ensemble des acteurs intervenants dans l'interaction entre SONATRACH STH-SPA Bejaia et les collaborateurs occidentaux, de notre échantillon aux sujets du plan d'action de la communication interculturelle en moment d'échange d'information avec le client Dans SONATRACH STH-SPA Bejaia

1. Comment pourriez-vous décrire les principes culturels qui jouent un rôle essentiel au sein de votre entreprise ?

Selon les données que nous avons recueillies lors de nos enquêtes, la culture de STH est une culture méditerranéenne axée sur le bien-être, la bonne communication et la religion musulmane occupe une place importante dans l'entreprise. Cette culture est également partagée entre les employés de l'entreprise.

De l'autre côté, la relation entre STH et les navires étrangers se caractérise par sa qualité méditerranéenne, sa sociabilité, sa jovialité et son accueil chaleureux.

2. Pourriez-vous me faire part de vos observations sur les cultures avec lesquelles vous avez collaboré ?

D'après les réponses obtenues la diversité culturelle sur les opérations de chargement de STH, soulignant que chaque pays possède sa propre culture, y compris dans les aspects non techniques du chargement. Il note également une proximité culturelle plus forte avec les pays méditerranéens, caractérisés par leur sociabilité et leur accueil chaleureux, tandis que les relations avec la Russie sont décrites comme plus froides et silencieuses. Comme l'affirme l'enquête N° 3 « *On est plus proche des pays méditerranéens comme Espagne Italie France et les grecques, ils sont très sociables et accueillent par contre les russes sont plus froide et silencieux* »

### 3. Quelles cultures ont eu un impact sur vous ?

Selon les réponses, la culture grecque a eu un impact significatif sur les employés de l'entreprise, après elle vient la culture anglaise.

4. Pendant votre expérience, quelles cultures avez-vous rencontrées qui sont proches de votre culture ?

D'après nos données, les cultures les plus proches sont les cultures méditerranéennes telles que l'Espagne, l'Italie, la Grèce et la France.

5. Comment avez-vous utilisé la communication interculturelle dans votre travail au sein de cette entreprise ?

Les résultats révèlent que l'importance de la communication interculturelle dans le contexte professionnel de l'entreprise, il est souligné que la communication interculturelle permet de prendre en compte les différences de l'autre dans un rapport égalitaire, ce qui témoigne d'une approche inclusive et respectueuse des diversités culturelles. De plus, la communication est décrite comme la chose la plus importante pour chaque culture, soulignant son rôle central dans les interactions professionnelles.

Le rôle de la communication interculturelle est de satisfaire le client, soulignant son importance dans la prestation de services de qualité et la satisfaction des besoins des clients issus de diverses cultures. Cette observation met en avant l'aspect pratique et stratégique de la communication interculturelle dans un contexte commercial.

La communication interculturelle est soulignée en tant que facilitateur du travail et de la compréhension mutuelle entre les parties prenantes. L'idée que le message passe plus facilement et qu'un climat de confiance est essentiel met en évidence les avantages tangibles d'une communication efficace dans la construction de relations professionnelles fructueuses.

6. Est-ce que vous avez participé à des formations ou des ateliers sur la communication interculturelle (organisés par l'entreprise ou à l'extérieur) ?

Les réponses fournies indiquent des expériences variées en matière de formations ou d'ateliers sur la communication interculturelle. Tout d'abord, il est intéressant de noter qu'une majorité des répondants n'ont pas participé à des formations spécifiques sur la communication interculturelle, ce qui peut refléter un manque d'opportunités ou d'initiatives de formation dans ce domaine au sein de l'entreprise.

Cependant, il est encourageant de constater que certains répondants ont bénéficié de formations linguistiques organisées par l'entreprise.

Il est souligné qu'un répondant a participé à une formation en dehors de l'entreprise et du pays, en Suisse. Cette expérience témoigne d'un engagement personnel envers le développement des compétences interculturelles

7. Avez-vous observé une évolution dans votre méthode de travail après avoir vécu des expériences en communication interculturelle ?

Les répondants soulignent que ces expériences les ont aidés à évoluer dans leur travail, à en apprendre davantage sur les différences culturelles et à mieux comprendre comment travailler efficacement dans un contexte interculturel. De plus, ils mentionnent que ces expériences leur ont permis d'éviter certaines erreurs, suggérant une amélioration de la performance professionnelle et une meilleure adaptation aux défis interculturels.

8. Est-ce que les croyances ou la religion ont déjà été un avantage ou un obstacle ?

Dans les réponses de os enquêtés on constate qu'une distinction entre les croyances et la religion dans les relations professionnelles, explicitement que la religion n'a pas eu d'impact ou n'a pas été un obstacle dans l'accomplissement du travail. Dans le cadre professionnel des répondants, les croyances et la religion ne sont pas considérées comme des facteurs déterminants ou discriminants, et qu'elles ne sont pas perçues comme ayant eu un impact notable sur leur travail.

9. Quelle est le processus de communication entre l'entreprise et le chef de bord et avec quel moyen ?

Tout d'abord, le chef de quart de STH contacte le chef mate du navire-citerne (seconde capitaine) une fois qu'il est prêt. Ensuite, le chef de quart contacte la tour du terminal pour initier le chargement.

La communication entre le chef de quart et le chef mat est principalement réalisée via la radio VHF, qui est fournie au chef de bord à son arrivée pour permettre la communication.

De plus un document est préparé pour être signé et rempli par les deux parties, le chef de quart et le chef mate, pour assurer une communication claire et un accord sur les tâches à effectuer. Ce document est Ship Shore Safety Checklist (SSSC), une liste de vérification succincte utilisée à bord des navires pour garantir la réalisation correcte des tâches de sécurité importantes.

De plus le chargement, une convention internationale, Safety Guide for Oil Tankers and Terminal (ISGOTT), est signée entre le terminal (SONATRACH) et le pétrolier. Ces documents sont rédigés en anglais, soulignant l'importance de la langue anglaise dans les communications maritimes et interentreprises.

10. Quelle langue utilisez-vous lors de la communication avec les navires ?

En regardant les réponses obtenus la langue internationale généralement utilisée dans la communication maritime est l'anglais maritime. Cependant, il est important de noter qu'il existe différentes formes d'anglais spécialisées qui peuvent être utilisées en fonction du contexte spécifique de la communication. Parmi celles-ci, on peut trouver l'anglais des affaires, l'anglais pétrolier et gazier, l'anglais médical, l'anglais technique.

11. Dans un moment d'un événement religion comme le ramadan quelle est la procédure à suivre dans le moment de El-Adhane :

D'après les informations il y'a deux situation avant le lancement du chargement

Le chef de quart sth informe le Chief Mate de temporiser le lancement de chargement une trentaine (30) de minute

Le chargement est lancé

Le chef de quart et son équipe sont forcé de diner dans le poste

**Axe N° 03 : Les moyens de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur**

1. quelles sont les moyennes de la communication interculturelle avec les collaborateurs ?

D'après les données que nous avons collectées les moyennes de la communication avec le collaborateur s'annoncent comme suit : -Radio fixe, Radios mobile VHF, Téléphone ligne spécialisée (local), email, SSSC, ISGOTT

2. En tenant compte de la spécificité de chaque pays et de sa culture, avez-vous déjà rencontré des difficultés dans la communication pendant la collaboration ?

Selon les données, l'anglais est la langue de communication avec les collaborateurs, fondée sur la technique. Les obstacles sont le langage et l'accent, ainsi que la difficulté de la prononciation, chaque pays a sa propre utilisation de l'anglais. La communication est plus facile avec les pays méditerranéens.

2. Qui sont les acteurs dans le plan de l'échange et de communication entre l'entreprise et les collaborateurs ?

Trois acteurs SONATRACH TRC-RTC (terminal/stockage), SONATRACH STH (Port pétrolier) , Navire Citerne (Pétrolier) (Tanker)

3. Comment les commandes de marchandise sont faites des collaborateurs ?

Un client passe d'abord sa commande avec SONATRACH , trois jours avant l'arrivée le tanker envoie un message prévenir de son arrivée , STH avis le terminal sur l'arrivée du tanker pour préparer la cargaison ,1 jour avant l'arrivée du tanker STH fait une demande de mise à quai pour le tanker chez la capitainerie EPB (entreprise portuaire de Bejaia), Le jour de l'arrivée tanker au Port Pétrolier , STH reçoit le tanker ; inspection des tanks ,Signature des documents du chargement branchement des bras de chargement

4. Quelles sont les collaborateurs de votre entreprise à l'étranger ?

D'après les répondants Les entreprises internationales opérant dans le secteur des hydrocarbures.

5. Quelles sont les nations ou les clients avec lesquels SONATRACH collabore ? (S'il y a de nombreux pays, avec lesquels vous collaborez le plus)

Les réponses fournies sur cette question, les pays avec lesquels SONATRACH collabore le plus. Ces pays sont principalement situés en Europe, tels que l'Italie, l'Espagne et la France, mais aussi en Russie, en Chine et aux États-Unis. Cependant, il convient de noter que

SONATRACH peut également collaborer avec d'autres nations en dehors de ces régions, en fonction de ses besoins commerciaux et stratégiques.

6. Quelle sont les moyennes qui utilise votre entreprise pour communication avec les collaborateurs ?

Les moyens les plus utilisés sont Talkie-walkie Messagier mail Courrier Fax

7. Avez-vous fait appel à des traducteurs ou des interprètes pour communiquer avec vos collaborateurs ?

Par rapport aux réponses SONATRACH n'a pas recours à des traducteurs ou des interprètes pour communiquer avec ses collaborateurs, car ces derniers maîtrisent parfaitement l'anglais technique. Cependant, il est mentionné qu'il peut y avoir des cas où l'entreprise fait appel à un interprète pour des interactions avec des inspecteurs de cargaison.

8. Comment choisissez-vous collaborateurs ?

STH est le port pétrolier, sa mission de charger et de décharger la marchandise.

## **2. Discussion des résultats :**

Après avoir réalisé notre étude de terrain dans l'organisation d'accueil SONATRACH STH Bejaïa sur la communication interculturelle des organisations algériennes en collaboration avec l'occident et après le biais de l'analyse du contenu de nos entretiens, nous avons pu collecter les témoignages de nos enquêtes, qui ont permis par la même occasion la récolte et la collecte d'information qui ont par la suite rendu possible la formulation d'une réponse pertinente à notre question de départ, ainsi qu'à nos questions secondaires qui sont tout bien fondées et appropriées à notre sujet de recherche, nous allons faire la discussion des hypothèses.

Hypothèse 01 :

Notre première hypothèse, s'énonce comme suit « La mise en œuvre d'un plan d'action de communication interculturelle permettra d'améliorer la collaboration entre les effectifs de SONATRACH et leur collaborateurs occidentaux, conduisant à une augmentation de la productivité de la réussite de projet »

Nous avons constaté que nous enquêter ne sont pas confrontés seulement à une ou deux cultures différentes de leur, mais à plusieurs cultures vues que le grand nombre de nations avec les

quelle SONATRACH travaille comme (l'Italie, la Grèce, l'Espagne, la Russie etc....) chaque une de cette société a sa propre culture et ces propres caractéristiques. D'après les informations que nous avons récoltées on trouve des cultures qui sont proches et semblables à celle des effectifs et d'autres non.

Comment ont constaté que la culture a une place primordiale dans l'effective et dans l'entreprise et en premier place la religion mais pour éviter tout malentendu et d'éviter la barrière de la langue et de la culture SONATRACH STH plus précisément les chefs de quart suivent une politique stricte de ne pas mélanger le travail et d'autres choses et cela consiste que la communication avec les navires étrangers se résume sur la procédure de chargement uniquement et de l'utilisation de la langue internationale la plus utilisée qui est l'anglais que l'entreprise offre à ces employés des formations pour renforcer leurs connaissances et d'autres qui l'ont déjà faites à l'étranger, même dans cette précision de langue il peut y avoir des malentendus ou le message ne soit pas vraiment clair vu que il y a l'obstacle du langage et de l'accent et chaque sa manière de communiquer en anglais, pour cela il utilise un anglais technique, un anglais offshore, un anglais médical qui se résume sur des chiffres et des codes simples clairs faciles à comprendre avec des moyens comme la radio VHF et des documents comme SSSC au lieu de maintenir des discours pour éviter tout obstacle et en outre que la seule interaction de communication qui se passe c'est uniquement entre 2 personnes qui sont le chef de quart représentant de SONATRACH STH et le chef de quart du navire pétrolier.

A partir de tous ces éléments nous pouvons dire que notre première hypothèse « La mise en œuvre d'un plan d'action de communication interculturelle permettra d'améliorer la collaboration entre les effectifs de SONATRACH et leur collaborateurs occidentaux, conduisant à une augmentation de la productivité de la réussite de projet » n'est pas confirmée et que l'entreprise SONATRACH STH ne suit pas une procédure interculturelle pour communiquer avec les clients mais un plan de communication simple efficace et compris par les deux côtés.

Hypothèse 02 :

Notre deuxième hypothèse s'annonce comme suit « Dans le moment de l'interaction et de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateurs les moyens de la communication interculturelle sont bien l'email, la radio et les affiches »

Nous avons constaté que le port pétrolier STH de SONTRACH comme son l'indique est la base de chargement d'hydrocarbure vers les navires qui appartient ou qui sont loués par les entreprises qui opèrent dans le secteur du hydrocarbure selon les informations que nous avons collectées. Les moyens de la communication interculturelle entre l'organisme de STH SONATRACH et leur collaborateur s'annoncent comme suit : ils communiquent à travers des radios VHF qui sont données au second capitaine qui sera le moyen principal de la communication avec le chef de quart, l'email par lequel la commande de la marchandise sera commandée et le téléphone qui est utilisé pour le contact entre STH et le terminal de SONATRACH et aussi par des documents à remplir par le chef de quart de SONATRACH STH et de Second capitaine du Navire comme SSSC et ISGOTT.

À partir de ces éléments nous pouvons affirmer que notre deuxième hypothèse « Dans le moment de l'interaction et de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur sont l'email, radio et des affiches. » est confirmée et que les moyens de la communication interculturelle sont bien la radio, l'email, et par document.

# **Conclusion**

## Conclusion

La communication interculturelle est un phénomène qui existe depuis que les humains ont commencé à interagir entre eux cependant, le domaine d'étude de la communication interculturelle est relativement récent.

Les premières recherches sur la communication interculturelle ont été amenées au début de XXe siècle, dans le contexte de l'immigration des relation internationales. Ces recherches se concentraient souvent sur les différences pouvaient entraîner des malentendus et des conflits.

Au cours des dernière décennies, le domaine de la communication interculturelle s'est considérablement développé. Les chercheurs ont étudié un large éventail des sujets liés à la communication interculturelle

Concernant notre travaille ce sujet et rarement traiter, ce phénomène n'est pas familial dans les entreprises en Algérie notamment dans le cadre des entreprises multiculturelles. Malgré les difficultés et les contraintes auxquelles nous avons dû faire face dans notre enquête sur le train mais nous avons vu que ce dernier nous a donné une envie particulière d'approfondir nos connaissances

Notre étude de mémoire de Master a eu pour terrain d'enquête les organisme Algérien qui ont une collaboration avec l'occident

En ce qui concernent nos hypothèses émises au début de notre recherche, nous avons pas pu confirmer toutes les hypothèses, notre première hypothèse « La mise en œuvre d'un plan d'action de communication interculturelle permettra d'améliorer la collaboration entre les effectifs de SONATRACH et leur collaborateur occidentaux, conduisent à une augmentation de la productivité de la réussite de projet » n'est pas confirmer et que l'entreprise SONATRACH STH ne suis pas une procédure interculturelle pour communique avec les client mais un plan de communication simple efficace et compris par les deux coté

Et d'autre parte notre deuxième hypothèse est confirmer « Dans le moment de l'interaction et de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur les moyenne de la communication interculturelle sont bien l'email radio et des affiches. »

Cette étude nous a permis d'une part d'analyser le plan d'action de la communication interculturelle des effectifs de SONATRACH STH en collaboration avec l'occident et d'autre part d'observer les moyens de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur. Cette étude nous a aidés à mieux comprendre La communication interculturelle dans l'établissement d'accueil et son importance.

A propos des limites de notre recherche, nous aurions aimé élargir notre terrain d'étude les défiront port pétrolier de SONATRACH en Algérie, mais faute de temps et de moyenne et ressource en ajoutons le délais académique pour la réalisation de notre mémoire de master, nous n'avons pas pu réaliser, nous avons étudié uniquement le cas de STH-SONATRACH de Bejaia

La méthode qu'on a utilisée pour réaliser notre étude nous a permis d'analyser et de comprendre le thème de notre recherche, par contre elle ne nous pas permet de généraliser les

résultats qu'on a obtenus sur le terrain de recherche, En effet, nous avons utilisé l'échantillonnage non probabiliste et échantillonnage boule de neige comme type d'échantillonnage non probabiliste, ce qui nous a permis de choisir un échantillon raisonné et limité. En plus la technique de collecte de données utilisée à savoir l'entretien semi-directif a porté des résultats.

En outre en ce qui concerne les perspectives de recherche , d'après le principaux résultats obtenus durant cette recherche présentés précédemment, comme la communication interculturelle est l'étude des interaction interculturelles dans un milieu donné, et que notre spécialité en tant qu'étudiants de fin de cycle en communication et relation publiques, nous nos sommes focalisés sur l'étude d'un phénomène scientifique et de la collaboration avec l'occident , La communication interculturelle dans les organismes algériens qui ont une collaboration avec l'occident.

# **Bibliographie**

## Bibliographie

### ❖ Ouvrage

- (Christian Gourieroux. (1981). *Théorie des sondages*. Paris: Economica.
- (Lustig, M. W. (2003). *Intercultural Competence*.
- Aktouf, O. (1987). *Méthodologie des Sciences sociales et approche*
- . Angers, M. (s.d.). *Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. Alger: Casbah Université.
- Blondel, C. (s.d.). *La collaboration*. SAINTE-ANNE: Isabelle Senécal.
- Cohen-Emerique, M. (1994). *Pour un approche interculturelle en travail social* . presses de l'EHESP.
- Colin, A. ((2015).). *Histoire des pensées sociologiques*. .
- Colin, A. (2002). *Carrefours de l'éducation*. Amiens: université de picardie .
- Franklin., H. S.-O. (2009). *Intercultural Interaction : A multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. Palgrave Macmillen.
- KLUCKHOHN, A. K. (1952). "Culture : a critical review of concepts and definitions",.
- Maurice), A. (1997). *Initiation pratique a la méthodologie des sciences humain*. Alger: Casbah
- N'DA, P. (année 2015 ). *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines* .
- Maurice), A. (1997). *Initiation pratique a la méthodologie des sciences humain*. Alger: Casbah.
- Ogay, T. (2000). *De la compétence à la dynamique interculturelle*,.
- P, S. (1982). . *L'univers du langage. Rapport pour la Commission Internationale pour une Histoire Sociale et Culturelle du monde*. paris: UNESCO.
- T.Hall, E. (1984.). *Le langage silencieux*. Paris: Éditions du seuil.
- Thévene, M. (2003). *La culture d'entreprise*. quatrième édition.
- francois, D. (2000). *La démarche d'une recherche en sciences humain*. Québec: Boeck.

### ❖ Article

- Abdallah-Preteuille, M. (1985, juin ). *L'interculturelle en éducation et sciences humaines*. Toulouse , Publication Université Toulouse Le Mirail, France.
- Dansereau, C. M. (2017). *Mobilités internationales et intervention interculturelle THÉORIES, EXPÉRIENCES ET PRATIQUES*. Québec : Presses de l'université du Québec
- POTIN, A.-C. C. (2005 – 2006). *CREG – veille informationnelle – communication*

### ❖ Thèses et Mémoire

GENEST, A. (2015 , SEPTEMBRE). ÉTUDE EXPLORATOIRE SUR LES MÉCANISMES DE COLLABORATION QUI SUPPORTENT UNE CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE À COLLABORER EN CONTEXTES INTER ET INTRAORGANISATIONNELS. QUÉBEC À MONTRÉAL

Nancy Aumais, S. L. (2012, septembre ). Synthèse de la recherche, LES LEVIERS QUI FAVORISENT LA COLLABORATION INTER-ÉQUIPES., dans *le cadre du séminaire international Maîtrise en gestion de la formation*. université de Sherbrooke , Sherbrooke .

Witte, L. d. (2016-2017). *Les enjeux de la communication interculturelle au sein des entreprises françaises installées à Dubaï*. Master Communication Interculturelle, Université d'Utrecht, d'Utrecht: Université d'Utrecht.

### ❖ Site internet

*9 exemples concrets*. (2002, janvier 7). Récupéré sur La collaboration et le travail d'équip: <https://www.nutcache.com/fr/blog/la-collaboration-et-le-travail-dequipe-sont-ils-identiques-9-exemples-concrets>

dubois, j. (2021, septembre 7). *collaboration: définition types et Avantages*. Récupéré sur <https://www.exoplatform.com/blog/fr/collaboration/#Les-differents-types-de-collaboration>

*Epsilon Melia*. (2022, mars 4). Récupéré sur <https://www.epsilonmelia.com/interculturalite-definition/>

*Library.fiveable*. (2024). Récupéré sur La coopération internationale - Definition, Analogy, and Study Resources: <https://library.fiveable.me/key-terms/ap-french/la-cooperation-internationale>

Merriam-Webster, «. T. (2024, janvier 12). Récupéré sur Caitlin Ultimo <https://blog.webex.com/fr/visioconferences/quest-ce-que-la-collaboration/>

*Ministère des Affaires Étrangères et de la Communauté Nationale à l'Étranger*. (s.d.). Récupéré sur <https://www.mfa.gov.dz/fr/foreign-policy/algeria-other-international-organizations-institutions>

Palfroy, M. (2022, juin 02). *Cadre emploi*. Récupéré sur conseilq carriere culture d'entreprise: <https://www.cadremploi.fr/editorial/conseils/conseils-carriere/culture-dentreprise>

Ministère des Affaires Étrangères et de la Communauté Nationale à l'Étranger, s.d.). <https://www.mfa.gov.dz/fr>

# **Annexes**

## Guide d'entretien

### La communication interculturelle d'une organisation algérienne en collaboration avec l'occident

Présentation de l'enquêteur :

1. Bahloul Nassim

En tant qu'étudiant en Master 2 communication et relation publique à l'université de Abderahman Mira Béjaia, je réalise une enquête dans le cadre de mon mémoire de fin de cycle qui porte sur le thème **la communication interculturelle entre les organismes algériens en collaboration avec l'occident** en étudiant le cas de L'entreprise SONATRACH (STH) afin d'une part analyser et de comprendre Le plan d'action de la communication interculturelle des efficaces en collaborant avec des partenaires occidentaux Dans SONATRACH STH-SPA :et d'une autre part d'observer Les moyens de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur.

La durée de cet entretien ne dépassera pas une trentaine (30) de minutes. Au cours de ce dernier, nous aborderaient le thème suivant : l'interaction et la manière de communication entre l'entreprise SONATRACH et ces clients internationaux et la procédure à suivre l'heure des échanges d'information et des services.

#### **Axe 01 : Les données personnelles :**

- Nom :
- Prénom :
- Age :
- Service :
- Fonction :
- Année d'expérience :

**Axe N°2 : Le plan d'action de la communication interculturelle des efficaces en collaborant avec des partenaires occidentaux Dans SONATRACH STH-SPA :**

1. Comment pourriez-vous décrire les principes culturels qui jouent un rôle essentiel au sein de votre entreprise ?
2. Pourriez-vous me faire part de vos observations sur les cultures avec lesquelles vous avez collaboré ?
3. Quelles cultures ont eu un impact sur vous ?
4. Pendant votre expérience, quelles cultures avez-vous rencontrées qui sont proches de votre culture ?
5. Comment avez-vous utilisé la communication interculturelle dans votre travail au sein de cette entreprise ?
6. Est-ce que vous avez participé à des formations ou des ateliers sur la communication interculturelle (organisés par l'entreprise ou à l'extérieur) ?
7. Avez-vous observé une évolution dans votre méthode de travail après avoir vécu des expériences en communication interculturelle ?
8. Est-ce que les croyances ou la religion ont déjà été un avantage ou un obstacle ?
9. Quelle est le processus de communication entre l'entreprise et le chef de bord et avec quel moyen ?
10. Quelle langue utilisez-vous lors de la communication avec les navires ?
11. Dans un moment d'un événement religion comme le ramadan quelle est la procédure à suivre dans le moment de El-Adhane :

**Axe N° 03 : Les moyens de la communication interculturelle entre STH SONATRACH et leur collaborateur**

1. quelles sont les moyennes de la communication interculturelle avec les collaborateurs ?
2. Qui sont les acteurs dans le plan de l'change et de communication entre l'entreprise et les collaborateurs ?
3. .Comment les commande de marchandise sont faite des collaborateurs ?
4. Quelle sont les collaborateurs de votre entreprise à l'occident ?

5. Quelles sont les nations ou les clients avec lesquels SONATRACH collabore ? (S'il y a de nombreux pays, avec lesquels vous collaborez le plus)

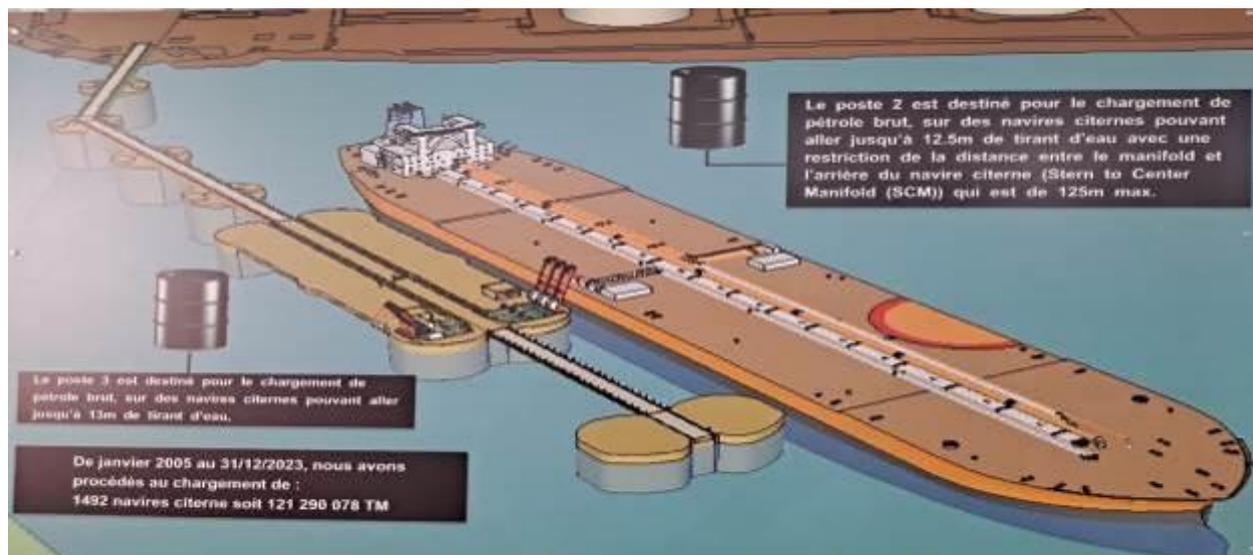
6. Quelles sont les méthodes que votre entreprise utilise pour communiquer avec les collaborateurs

7. Avez-vous fait appel à des traducteurs ou des interprètes pour communiquer avec vos collaborateurs ?

8. Comment choisissez-vous vos collaborateurs ?



Annexe N°01 : Logo de STH-SONATRACH



Annexe N°02 : les poste de chargement



Annexe N°03 : Surface occupé par NAFTAL

**STH** FICHE TECHNIQUE BOUEE SPM DE BEJAIA

Depuis la mise en service de la bouée de Bejaia, il y'a eu le chargement de :

- **291 navires citerne** dont 34 VLCC
- **36 182 445 TM** dont 771 872 TM de condensat, soit **30 %** du total chargé
- Indisponibilité **1882 jours**, soit un taux d'indisponibilité de **27%**
- Le coût total de sa maintenance depuis **2005** a ce jour s'élève a plus de **2,8 Milliards de DZD**, avec remplacement de :
  - **16 flexibles** sous bouée
  - **36 flexibles** flottant sur le chapelet le plus Court
  - **42 flexibles** flottant sur le chapelet le plus long

**15 et 16/09/2005**  
Essai des installations et chargement d'un navire de **83 000 TM (SKS TRINITY)**

**31/12/2005**  
Réception Provisoire de la bouée

Annexe N°04 : Fiche technique bouée SPM de Bejaia



Annexe N°05 : Surfaces Concédées



Annexe N°06 : Port pétrolier de SONATRACH



Radio fixe



Radio Mobil VHF



Téléphone ligne Spécialisés

Annexe N°07 : Moyenne de communication

	<b>REGISTRE DES FORMULAIRES</b>
	<b>FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST</b>

SHIP'S NAME : RHOUD EL FARES	
Berth :	Port :
Date of Arrival :	Time of Arrival :

#### INSTRUCTIONS FOR COMPLETION

Responsibility and accountability for the statements within the Ship/Shore Safety Check List is assigned within the document. The acceptance of responsibility is confirmed by ticking or initialling the appropriate box and finally signing the declaration at the end of the Check List. Some of the Check List statements are directed to consideration for which the ship has sole responsibility and accountability; some where the terminal has sole responsibility and accountability; and others which assign joint responsibility and accountability. Greyed-out boxes are used to identify statements that generally may not be applicable to one party, although the ship or terminal may tick or initial such statements if they so wish. Where either party is not prepared to accept an assigned accountability, a comment must be made in the 'Remarks' column and due consideration should be given for assessing whether operations can proceed. Where a particular item is considered to be not applicable to the ship, the terminal or to the planned operation, a note to this effect should be entered in the 'Remarks' column.

Before the start of operations, and from time to time thereafter for ship/shore mutual safety rounds on board and ashore may be conducted to ensure that the vessel and terminal are effectively managing their obligations, as accepted in the Ship/Shore Safety Check List. When an evidence of non compliance is found, either party may require that cargo and ballast operations are stopped until corrective action is satisfactorily implemented.

**The assignment of responsibility and accountability does not mean that the other party is excluded from carrying out checks in order to confirm compliance. It is intended to ensure clear identification of the party responsible for initial and continued compliance throughout the ship's stay at the terminal.**

The SSSCL comprises four parts, the first two of which (Parts 'A' and 'B') address the transfer of 'Bulk Liquid' and these are applicable to all operations. Part 'A' identifies the required physical checks and Part 'B' identifies elements that are verified verbally. Part 'C' contains additional considerations relating to the transfer of 'Bulk Liquefied Gases' and those for 'Bulk Liquid Chemicals' are included in Part 'D'.

The presence of letters A, P or R in the column entitled 'Code' indicates the following:

***La présence des lettres A, P ou R dans la colonne code indique:***

**A ('Agreement').** This indicates that the referenced consideration should be addressed by an agreement or procedure that should be identified in the 'Remark' COLUMN OF THE Check List, or communicated in some other mutually acceptable form.

***A-(Agreement)indique qu'un accord ou une procédure doit être inscrit dans la colonne Remarque de la liste de contrôle ou dans un document autre recevable par les parties***

**P ('Permission').** In the case of a negative answer to the statements coded 'P', no operations are to be conducted without the written permission from the appropriate authority.

***P-(Permission) en cas de réponse négative pour un point codé P les opérations ne doivent pas être entreprises sans l'accord écrit de l'autorité portuaire.***

**R ('Re-check').** This indicates items to be re-checked at appropriate intervals, as agreed between both parties and stated in declaration.

***R-(Re-check) indique les points qui doivent être vérifiés à nouveau à des intervalles appropriés, comme cela a été convenu entre les deux parties et inscrit dans la déclaration.***

	<b>REGISTRE DES FORMULAIRES</b> <b>FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST</b>
---	---

The joint declaration should not be signed until all parties have checked and accepted their assigned responsibilities and accountabilities.

**PART 'A' - Bulk Liquid General – Physical Checks.**  
- *General vrac liquide-vérifications physiques.*

Bulk Liquid - General	Ship	Terminal	Code	Remarks
1. There is safe access between ship and shore. <i>L'accès entre le navire et la terre est sûr</i>			R	
2. The ship is securely moored. <i>Le navire est bien amarré</i>			R	
3. The agreed ship/shore Communication system is operative. <i>Le système de communication navire/terre convenu est en service</i>			A R	
4. Emergency towing-off pennants are correctly rigged and positioned. <i>Les remorques d'urgence sont correctement tournées et positionnées</i>			R	
5. The ship's fire hoses and fire-fighting equipment are positioned and ready for immediate use. <i>Les manches à incendie et ses équipement de lutte contre l'incendie sont disposés et prêts pour une utilisation immédiate</i>			R	
6. The terminal's fire-fighting equipment is positioned and ready for immediate use. <i>L'équipement de lutte contre l'incendie du terminal est dispose et prêt à être utilisé immédiatement</i>			R	
7. The ship's cargo and bunker hoses, pipelines and manifolds are in good condition, properly rigged and appropriate for the service intended. <i>Les flexibles, bras de chargement, lignes de cargaison et de soutage du navire sont en bon état, correctement équipés et adaptés à l'utilisation prévue.</i>				
8. The terminal's cargo and bunker hoses or arms are in good condition, properly rigged and appropriate for the service intended. <i>Les flexibles, bras de chargement, lignes de cargaison et de soutage du terminal sont en bon état, correctement équipés et adaptés à l'utilisation prévue</i>				
9. The cargo transfer system is sufficiently isolated and drained to allow safe removal of blank flanges prior to connection. <i>Le circuit de transfert de cargaison est convenablement sectionné et purge pour permettre le démontage des tapes d'obturation avant branchement.</i>				
10. Scuppers and save-alls on board effectively plugged and trip trays are in position and empty. <i>Les dalots, les circuits d'égoutture sont efficacement obturés et les gattes en place et vides</i>			R	
11. Temporarily removed scupper plugs will be constantly monitored. <i>Les dalots temporairement ouverts seront constamment surveillés</i>				
12. Shore spill containment and sumps are correctly managed. <i>Les capacités de rétention et les puisards à terre sont correctement gérés.</i>			R	
13. The ship's unused cargo and bunker connections are properly secured with blank flanges fully bolted. <i>Les lignes inutilisées de cargaison et de soutage du navire sont bien obturées par des tapes entièrement boulonnées</i>				
14. The terminal's unused cargo and bunker connections are properly secured with blank flanges fully bolted. <i>Les lignes inutilisées de cargaison et de soutage du terminal sont bien obturées par des tapes entièrement boulonnées</i>				
15. All cargo, ballast and bunker tank lids are closed. <i>Toutes les ouvertures des citernes de cargaison, de ballastage ou de soutes sont fermées</i>				

	<b>REGISTRE DES FORMULAIRES</b>
	<b>FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST</b>

16. Sea and overboard discharge valves, when not in use, are closed and visibly secured. <i>Les vannes de coque et les décharges à la mer, quand elles ne sont pas utilisées, sont fermées et condamnées de manière visible.</i>				
17. All external doors, ports and windows in the accommodation, stores and machinery spaces are closed. Engine room vents may be open. <i>Toutes les portes extérieures, les panneaux et les sabords, dans les emménagements, les magasins et les locaux machine sont fermés. Les prises d'air machine peuvent être ouvertes.</i>			R	
18. The ship's emergency fire control plans are located externally. <i>Les plans de lutte contre l'incendie du navire sont placés à l'extérieur</i>				Location : Upper deck P/S

If the ship is fitted, or is required to be fitted, with an inert gas system ( IGS ), the following points should be physically checked:

*Si le navire est équipé, ou s'il a l'obligation d'être équipé, d'une installation de gaz inerte(IGS), les points suivants doivent faire l'objet d'une vérification matérielle:*

19. Fixed IGS pressure and oxygen content recorders are working. <i>Les enregistreurs fixes de pression et de teneur en oxygène fonctionnent</i>				R
20. All cargo atmospheres are at positive pressure with oxygen content of 8% or less by volume. <i>La pression dans toutes les citernes à cargaison est positive et la teneur en oxygène en volume est inférieure à 8% dans chacune d'elles</i>			P R	

**PART 'B' – Bulk Liquid General – Verbal Verification**  
**-Générale vrac liquid-communication verbale**

Bulk Liquid - General	Ship	Terminal	Code	Remarks
21. The ship is ready to move under its own power. <i>Le navire est prêt à se déplacer par ses propres moyens.</i>			P R	
22. There is an effective deck watch in attendance on board and adequate supervision on the ship and in the terminal. <i>Une veille efficace est effectuée sur le pont du navire et une surveillance satisfaisant des opérations est assurée par le terminal et le navire.</i>			R	
23. There are sufficient personnel on board and ashore to deal with an emergency. <i>Il y a un personnel suffisant à terre et à bord pour faire face à une situation d'urgence</i>			R	
24. The procedures for cargo, bunker and ballast handling been agreed. <i>Les procédures de manutention de la cargaison, des soutes et du ballast ont été convenues</i>			A R	
25. The emergency signal and shutdown procedure to be used by the ship and shore have been explained and understood. <i>Le signal d'alarme et la procédure d'arrêt d'urgence à mettre en œuvre par le navire et le terminal ont été définis et compris.</i>			A	
26. Material Safety Data Sheets (MSDS) for the cargo transfer have been exchanged where requested. <i>Les fiches de données sécurité (FDS) des produits qui doivent être transférés ont été échangées quand la demande en a été faite</i>			P R	
27. The hazards associated with toxic substances in the cargo being handled been identified and understood. <i>Les dangers associés aux substances toxiques de la cargaison qui doit être manutentionnée ont été identifiés et compris.</i>				H2S content: Benzene content:
28. An International Shore Fire Connection has been provided. <i>Un raccord incendie international a été fourni</i>				
29. The agreed tank venting system will be used. <i>Le système agréé de ventilation des citernes sera utilisé.</i>			A R	Method:

	<b>REGISTRE DES FORMULAIRES</b> <b>FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST</b>
---	---

30. The requirements for closed operations have been agreed. <i>Les prescriptions pour des opérations de chargement en système clos ont été convenues</i>				R	
31. The operation of the P/V system have been verified. <i>Le fonctionnement des soupapes sous pression a été vérifié</i>					
32. Where a vapour return line is connected, operating parameters have been agreed. <i>Quand une ligne de retour gaz est branchée, les paramètres de fonctionnement ont été définis</i>				A R	
33. Independent high level alarms, if fitted, are operational and have been Tested. <i>Les alarmes indépendantes de niveau haut, si installées, sont opérationnelles et ont été testées</i>				A R	
34. Adequate electric insulating means are in place in the ship/shore Connection. <i>Un dispositif de rupture de la continuité électrique est en place sur le branchement navire/terre.</i>				A R	
35. Shore lines are fitted with non-return valve, or procedures to avoid back filling have been discussed. <i>Les lignes de terre sont équipées d'un clapet de non-retour, ou les procédures pour éviter un retour de produit ont été convenues.</i>				P R	
36. Smoking rooms have been identified and smoking requirements are being observed. <i>Les locaux fumeurs ont été identifiés et la réglementation sur l'interdiction de fumer est respectée</i>				A R	Nominated smoking rooms Mess rooms
37. Naked light regulations are being observed. <i>Les réglementations sur les feux nus sont respectées</i>				A R	
38. Ship/shore telephones, mobile phones and pager requirements are being observed. <i>Les consignes concernant les téléphones de terre et de navire, les téléphones portables télévertisseurs sont respectées</i>				A R	
39. Hand torches (flashlights) are of an approved type. <i>Les lampes torches sont d'un model agréé</i>					
40. Fixed VHF/UHF transceivers and AIS equipment are on the correct power mode or switched off. <i>Les émetteurs VHF/UHF et les équipements AIS doivent être sur la puissance d'émission correct ou hors service</i>					
41. Portable VHF/UHF transceivers are of an approved type. <i>Les appareils UHF/VHF portables sont d'un type agréé.</i>					
42. The ship's main radio transmitters aerials are earthed and radars are switched off. <i>Les antennes de l'émetteur principal doivent être mises à la terre et les radars mis hors service.</i>					
43. Electric cables to portable electrical equipment within the hazardous Area are disconnected from power. <i>Les câbles d'alimentations des appareils électriques mobiles à l'intérieur des zones dangereuses sont débranchés.</i>					
44. Window type air conditioning units are disconnected. <i>Les climatiseurs de type fenêtre sont débranchés</i>					
45. Positive pressure is being maintained inside the accommodation, and air conditioning intakes, which permit the entry of cargo vapours are closed. <i>L'intérieur des aménagements doit être maintenu en surpression et les prises d'air du système de climatisation qui peuvent permettre l'entrée de gaz provenant de la cargaison doivent être fermées.</i>					

	<b>REGISTRE DES FORMULAIRES</b>
	<b>FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST</b>

<p>30. The requirements for closed operations have been agreed. <i>Les prescriptions pour des opérations de chargement en système clos ont été convenues</i></p>			R	
<p>31. The operation of the P/V system have been verified. <i>Le fonctionnement des soupapes sous pression a été vérifié</i></p>				
<p>32. Where a vapour return line is connected, operating parameters have been agreed. <i>Quand une ligne de retour gaz est branchée, les paramètres de fonctionnement ont été définis</i></p>			A R	
<p>33. Independent high level alarms, if fitted, are operational and have been Tested. <i>Les alarmes indépendantes de niveau haut, si installées, sont opérationnelles et ont été testées</i></p>			A R	
<p>34. Adequate electric insulating means are in place in the ship/shore Connection. <i>Un dispositif de rupture de la continuité électrique est en place sur le branchement navire/terre.</i></p>			A R	
<p>35. Shore lines are fitted with non-return valve, or procedures to avoid back filling have been discussed. <i>Les lignes de terre sont équipées d'un clapet de non-retour, ou les procédures pour éviter un retour de produit ont été convenues.</i></p>			P R	
<p>36. Smoking rooms have been identified and smoking requirements are being observed. <i>Les locaux fumeurs ont été identifiés et la réglementation sur l'interdiction de fumer est respectée</i></p>			A R	Nominated smoking rooms Mess rooms
<p>37. Naked light regulations are being observed. <i>Les réglementations sur les feux nus sont respectées</i></p>			A R	
<p>38. Ship/shore telephones, mobile phones and pager requirements are being observed. <i>Les consignes concernant les téléphones de terre et de navire, les téléphones portables télévertisseurs sont respectées</i></p>			A R	
<p>39. Hand torches (flashlights) are of an approved type. <i>Les lampes torches sont d'un model agréé</i></p>				
<p>40. Fixed VHF/UHF transceivers and AIS equipment are on the correct power mode or switched off. <i>Les émetteurs VHF/UHF et les équipements AIS doivent être sur la puissance d'émission correct ou hors service</i></p>				
<p>41. Portable VHF/UHF transceivers are of an approved type. <i>Les appareils VHF/VHF portables sont d'un type agréé.</i></p>				
<p>42. The ship's main radio transmitters aerials are earthed and radars are switched off. <i>Les antennes de l'émetteur principal doivent être mises à la terre et les radars mis hors service.</i></p>				
<p>43. Electric cables to portable electrical equipment within the hazardous Area are disconnected from power. <i>Les câbles d'alimentations des appareils électriques mobiles à l'intérieur des zones dangereuses sont débranchés.</i></p>				
<p>44. Window type air conditioning units are disconnected. <i>Les climatiseurs de type fenêtre sont débranchés</i></p>				
<p>45. Positive pressure is being maintained inside the accommodation, and air conditioning intakes, which permit the entry of cargo vapours are closed. <i>L'intérieur des aménagements doit être maintenu en surpression et les prises d'air du système de climatisation qui peuvent permettre l'entrée de gaz provenant de la cargaison doivent être fermées.</i></p>				

	<b>REGISTRE DES FORMULAIRES</b>
	<b>FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST</b>

<p>46. Measures have been taken to ensure sufficient mechanical ventilation in the pump room. <i>Des mesures ont été prises pour assurer une ventilation mécanique suffisante dans la chambre des pompes.</i></p>					<b>R</b>
<p>47. There is provision for an emergency escape. <i>Un moyen d'évacuation d'urgence a été prévu.</i></p>					
<p>48. The maximum wind and swell criteria for operations have been agreed. <i>Les critères de vent et de houle maximum pour les opérations commerciales ont été convenus</i></p>					<b>A</b> Stop cargo at : Disconnect at : Unberth at :
<p>49. Security protocols have been agreed between the Ship Security Officer and the Port Facility Security Officer, if appropriate. <i>Si nécessaire, les protocoles de sûreté ont été approuvés entre l'officier de sûreté du navire et l'agent de sûreté de l'installation portuaire du terminal</i></p>					<b>A</b>
<p>50. Where appropriate, procedures have been agreed for receiving nitrogen supplied from shore, either for inerting or purging ship's tanks, or for line clearing into the ship. <i>Quand cela est requis, les procédures ont été convenus pour la réception d'azote depuis la terre, tant pour l'inertage ou la purge des citernes du navire que pour la vidange des lignes dans le navire.</i></p>					<b>A P</b>
<p>If the ship is fitted, or is required to be fitted, with an inert gas system (IG) the following statement should be addressed: <i>Si le navire est équipé, ou s'il doit être équipé, d'une installation de gaz inerte (IGS), les constatations suivantes doivent être faites:</i></p>					
<p>51. The IGS is fully operational and in good working order. <i>Le système de gaz inerte est totalement opérationnel et en parfait état de marche.</i></p>					<b>P</b>
<p>52. Deck seals, or equivalent, are in good working order. <i>Les joints hydrauliques de pont, ou une installation équivalente sont en bon état de marche</i></p>					<b>R</b>
<p>53. Liquid levels in pressure vacuum breakers are correct. <i>Les niveaux de liquide dans le casse vide sont corrects.</i></p>					<b>R</b>
<p>54. The fixed and portable oxygen analysers have been calibrated and are working properly. <i>Les analyseurs fixes et portables d'oxygène ont été calibrés et fonctionnent convenablement</i></p>					<b>R</b>
<p>55. All the individual tank IG valves (if fitted) are correctly set and Locked <i>Tous les sectionnements de citerne du circuit de gaz inerte sont correctement disposés et verrouillés</i></p>					<b>R</b>
<p>56. All personnel in charge of cargo operations are aware that, in the case Of failure of the inert gas plant, discharge operations should cease and the terminal be advised. <i>Tout le personnel en charge des opérations commerciales est prévenu qu'en cas de défaut de l'installation de gaz inerte, les opérations de déchargement doivent stopper et le terminal doit être prévenu.</i></p>					

	<b>REGISTRE DES FORMULAIRES</b>
	<b>FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST</b>

If the ship is fitted with a Crude Oil Washing (COW) system, and intends to crude oil wash, the following statements should be addressed:

*Si le navire est équipé d'une installation de lavage au brut (COW), et envisage de laver ces citernes au brut, les constatations suivantes doivent être faites :*

Crude Oil Washing	Ship	Terminal	Code	Remarks
57. The Pre-Arrival COW check-list, as contained in the approved COW manual, has been satisfactorily completed. <i>La liste de contrôle du lavage au brut avant arrivée, qui est incluse dans le manuel de lavage au brut réglementaire été remplie de façon satisfaisante</i>				/
58. The COW check-list for use before, during and after COW, as contained in the approved COW manual, are available and being used. <i>La liste de contrôle de lavage au brut à renseigner avant, pendant et après le lavage au brut, qui est incluse au manuel de lavage au brut réglementaire, est disponible et en usage</i>			R	

If the ship is planning to tank clean alongside, the following statements should be addressed:

*Si le navire planifie une opération de lavage des citernes à quai, les constatations suivantes doivent être faites:*

Tank Cleaning	Ship	Terminal	Code	Remarks
59. Tank cleaning operations are planned during the ship's stay alongside the shore installation. <i>Des opérations de lavage de citernes sont planifiées pendant le séjour à quai du navire sur le terminal</i>	Yes/ No*	Yes/ No*		/
60. If 'yes', the procedures and approvals for tank cleaning have been Agreed. <i>En cas de réponse positive les procédures ont été convenues et les autorisations accordées</i>				/
61. Permission has been granted for gas freeing operations. <i>Les autorisations ont été délivrées pour les opérations de dégazage.</i>	Yes/ No*	Yes/ No*		/

\* Delete Yes or No as appropriate

#### Part 'C' – Bulk Liquid Chemicals – Verbal Verification

##### *Vrac liquide chimique-communication verbale*

1. Material Safety Data Sheets are available giving the necessary data for the safe handling of the cargo. <i>Les fiches de données sécurité (FDS) des produits donnant les renseignements nécessaires pour la manutention en sécurité sont disponibles</i>				/
2. A manufacturer's inhibition certificate, where applicable, has been provided. <i>Un certificat d'inhibition a été fourni par le fabricant, dans les cas où cela est nécessaire pour la cargaison.</i>			P	
3. Sufficient protective clothing and equipment (including self-contained breathing apparatus) is ready for immediate use and is suitable for the product being handled. <i>Des tenues de protections efficaces et des équipements (incluant des appareils respiratoires autonomes) sont prêts pour un usage immédiat et adaptés au produit qui est manutentionné.</i>				/
4. Countermeasures against accidental personal contact with the cargo have been agreed. <i>Les contre-mesures en cas de contact accidentel du personnel avec</i>				/

	<b>REGISTRE DES FORMULAIRES</b> <b>FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST</b>
---	---

<i>le produit ont été convenues.</i>				
5. The cargo handling rate is compatible with the automatic shutdown System, if in use. <i>La cadence de manutention est compatible avec le système d'arrêt automatique s'il est en service.</i>			A	
6. Cargo system gauges and alarms are correctly set and in good order. <i>Le système de jaugeage de la cargaison, et les alarmes sont réglés correctement et en bon état.</i>				
7. Portable vapour detection instruments are readily available for the Product being handled. <i>Les appareils portables de détection de gaz pour les produits transportés sont prêts à l'utilisation.</i>				
8. Information on fire-fighting media and procedures has been exchanged. <i>Des informations sur les moyens et les procédures de lutte contre l'incendie ont été échangées.</i>				
9. Transfer hoses are of suitable material, resistant to the action of the products being handled. <i>Les flexibles de transfert sont constitués de matériaux adaptés, résistant à l'action des produits manutentionnés.</i>				
10. Cargo handling is being performed with the permanent installed Pipeline system. <i>La manutention de la cargaison est effectuée en utilisant des circuits de tuyautages permanents.</i>			P	
11. Where appropriate, procedures have been agreed for receiving Nitrogen supplied from shore, either for inerting or purging ship's Tanks, or for line clearing into the ship. <i>Quand cela est applicable, des procédures ont été approuvées pour recevoir de l'azote fourni par la terre, que ce soit pour inerte ou purger les citernes du navire ou pour purger les lignes à bord.</i>			A P	

**Part 'D' – Bulk Liquefied Gases – Verbal Verification**  
**– Gaz liquéfié en vrac- communication verbale**

Bulk Liquefied Gases	Ship	Terminal	Code	Remarks
1. Material Safety Data Sheets are available giving the necessary data for the safe handling of the cargo. <i>Les fiches de données sécurité (FDS) des produits donnant les renseignements nécessaires pour la manutention en sécurité sont disponibles.</i>				
2. A manufacturer's inhibition certificate, where applicable, has been Provided. <i>Un certificat d'inhibition a été fourni par le fabricant, dans les cas où cela est nécessaire pour la cargaison.</i>	NA		P	
3. The water spray system is ready for immediate use. <i>Le système de rideau d'eau est prêt pour une utilisation immédiate.</i>				
4. There is sufficient suitable protecting equipment (including self-Contained breathing apparatus) and protective clothing ready for Immediate use. <i>Il existe un équipement de protection adapté suffisant (comprenant des appareils respiratoires autonomes) et des tenues de protection prêts pour un usage immédiat.</i>				
5. Hold and inter-barrier spaces are properly inerted or filled with dry Air, as required. <i>Les cales et les capacités inter-barrières sont convenablement inertées ou remplies d'air sec.</i>				



**REGISTRE DES FORMULAIRES**  
**FRM-SEC-0160 - SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST**

6. All remote control valves are in working order. <i>Toutes les vannes commandées à distance sont en bon état de fonctionnement</i>				
7. The required cargo pumps and compressors are in good order, and The maximum working pressures have been agreed between ship and Shore. <i>Les pompes de cargaison et les compresseurs sont en bon état, et la pression maximale a été convenue entre la terre et le navire.</i>			A	
8. Re-liquefaction or boil-off control equipment is in good order. <i>Les équipements de re-liquefaction ou de contrôle de l'évaporation sont en bon état.</i>				
9. The gas detection equipment has been properly set for the cargo, is Calibrated, has been tested and inspected and is in good order. <i>L'équipement de détection de gaz a été réglé convenablement pour le produit, est calibré, a été contrôlé et inspecté et en bon état.</i>				
10. Cargo system gauges and alarms are correctly set and in good order. <i>Le système de jaugeage automatique et les alarmes sont réglés correctement et en bon état.</i>				
11. Emergency shutdown systems have been tested and are working properly. <i>Les systèmes d'arrêt d'urgence ont été contrôlés et fonctionnent correctement.</i>				
12. Ship and shore have informed each other of the closing rate of ESD Valves, automatic valves or similar devices. <i>Le terminal et le navire se sont informés mutuellement des délais de fermeture des vannes de sectionnement d'urgence, des vannes automatique et des dispositifs similaires.</i>			A	Ship: Shore:
13. Information has been exchanged between ship and shore on the Maximum/minimum temperature/pressure of the cargo to be handled <i>Des informations ont été échangées entre le navire et la terre sur les températures et pressions maximales et minimales du produit devant être manutentionné.</i>			A	
14. Cargo tanks are protected against inadvertent overfilling at all Times while any cargo operations are in progress. <i>Les citernes du navire sont protégées à tout moment contre des débordements éventuels pendant les opérations.</i>				
15. The compressor room is set properly ventilated, the electrical motor Room is properly pressurised and the alarm system is working. <i>La salle des compresseurs est ventilée convenablement, la salle des moteurs électrique est convenablement pressurisée et le système d'alarme fonctionne.</i>				
16. Cargo tank relief valves are set correctly and actual relief valve Setting are clearly and visibly displayed. (Record settings in remark Column.) <i>Les soupapes de sûreté des citernes de la cargaison sont correctement réglées et les réglages réels des soupapes de sûreté sont affichés d'une façon claire et visible.</i>				Tank No 1: 0.45 bar Tank No 2: 0.45 bar Tank No 3: 0.45 bar



**REGISTRE DES FORMULAIRES**  
**FRM-SEC-0160 – SHIP/SHORE SAFETY CHECK-LIST**

**DECLARATION**

We, the undersigned, have checked the above items in Parts A and B, and where appropriate Part C or D in accordance with the instructions and have satisfied ourselves that the entries we have made are correct to the best of our knowledge.

*Nous les soussignés avons conjointement vérifié quand c'était demandé les articles de cette liste de contrôle partie A et B et quand cela était approprié les parties C et D et avons répondu correctement mieux de nos connaissances.*

We have also made arrangements to carry out repetitive checks as necessary and agreed that those items coded 'R' in the Check-List should be re-checked at intervals not exceeding 04 Hours.

*Nous nous sommes également entendus pour répéter quand cela était nécessaire les vérifications, et avons convenus que les points codés 'R' dans la liste de contrôle devraient être revérifiés à des intervalles ne dépassant pas 04 heures.*

If to our knowledge the status of any item changes, we will immediately inform the other party.

*Si nous avons connaissance d'un changement dans les informations ci-dessus, nous en informerons immédiatement l'autre partie.*

For Ship	For Shore
Name _____	Name _____
Rank <u>CHIEF OFFICER</u> _____	Position or Title _____
Signature _____	Signature _____
Date _____ Time _____	Date _____ Time _____

**Records of repetitive checks:**

<b>Date</b>					
<b>Time</b>					
<b>Initial for Ship</b>					
<b>Initial for Shore</b>					



# **Table des matières**

---

---

Remerciement	
Dédicace	
Liste des tableaux	
Liste des abréviations	
Sommaire	
Introduction .....	8

### **Chapitre I : Analyse conceptuelle**

1. La Problématique .....	11
2. Hypothèses .....	13
3. Définition des concepts clés.....	13
4. Tableau des indicateurs .....	16
5. Les Etudes antérieurs .....	17

### **Chapitre II : Démarche Méthodologique**

1. Approche théorique :.....	20
1.1. La définition de la théorie du fonctionnalisme :.....	20
1.2. Père fondateur :.....	20
1.3. Evolution de l'approche.....	20
1.4. Les concepts clé de l'approche.....	21
2. La méthode de recherche : .....	21
2.1. Les méthodes qualitatives :.....	22
3. La technique de recherche : .....	22
3.1. L'entretien (ou l'interview ou l'entrevue) :.....	23
3.2. L'entretien semi-directif ou semi-dirigé :.....	23
3.3. Le guide d'entretien : .....	24
4. La population d'étude : .....	24
5. L'échantillon .....	25
5.1. 5.1 Type d'échantillonnage .....	25

### **Cadre théorique**

### **Chapitre III : Communication interculturelle**

Section 01 : Émergence et évolution la communication interculturelle.....	29
1. Historique de la communication interculturelle.....	29
1.1. 1.1. La communication interculturelle comme un champ de recherche .....	29

---

---

1.2.	La communication interculturelle aux États-Unis (L'approche anglophone de la communication interculturelle).....	30
1.3.	La communication interculturelle en Europe (L'approche francophone de la psychologie des contacts de cultures).....	31
1.3.1.	L'approche francophone de la psychologie des contacts de cultures .....	33
1.3.2.	Objectif.....	33
1.4.	Comparaison entre l'approche francophone et anglophone .....	34
2.	Définition de la communication interculturelle .....	35
3.	Les caractéristiques de la communication interculturelle .....	36
3.1.	L'univers des significations :.....	36
3.2.	Le contexte .....	36
3.2.1.	La communication verbale .....	36
3.2.1.1.	Les caractéristiques de la communication verbale.....	36
3.2.2.	La communication non verbale .....	37
3.2.2.1.	Les éléments de la communication non verbale .....	37
3.3.	Le décodage des messages .....	39
3.4.	Les Filtres .....	39
3.5.	Les préjugés .....	40
	Section 02 : Culture d'entreprise .....	40
1.	Définition de la culture d'entreprise .....	40
1.1.	Le niveau du groupe de la collectivité.....	41
1.2.	Les buts à atteindre .....	42
2.	Les composantes de la culture d'entreprise .....	42
2.1.	La tradition .....	42
2.2.	Le métier.....	43
2.3.	Les valeurs .....	43
2.4.	Les rituels .....	44
2.5.	Les symboles .....	44
3.	Les limites de la culture d'entreprise .....	45
3.1.	Le nombrilisme :.....	45
3.2.	Le frein au changement : .....	45
3.3.	L'intuition ou la méthode : .....	45
4.	L'objectif d'une culture d'entreprise .....	46

4.1.	Fédérer et impliquer les salariés : .....	46
4.2.	Améliorer l'image et l'attrait de l'entreprise : .....	46

### **Chapitre IV : La collaboration**

Section 01 :	Généralités sur la collaboration.....	48
1.	Définition de la collaboration : .....	48
2.	Les types de la collaboration : .....	49
3.	Les leviers favorisant la collaboration inter-équipe.....	50
4.	Les compétences de collaboration .....	52
Section 02 :	La collaboration inter-organisationnelle .....	52
1.	Définition de la collaboration inter-organisationnelle : .....	52
2.	Les Facteurs permettent de comprendre la collaboration .....	53
3.	La définition de mécanismes de collaboration : les dynamiques de confiance, d'engagement et de communication .....	53
3.1.	La confiance mutuelle entre collaborateurs :.....	53
3.1.1.	Trois phases dans le développement de la confiance : .....	54
3.2.	L'engagement des collaborateurs.....	54
3.3.	La communication entre collaborateurs.....	55
3.3.1.	Les facteurs ayant un impact sur la bonne communication entre collaborateurs : 55	55
4.	L'importance de la collaboration entre les organisations :.....	55
4.1.	Complexité croissante des défis : .....	56
4.2.	Rapidité des changements : .....	56
4.3.	Mondialisation : .....	56
4.4.	Importance croissante de l'innovation : .....	56

### **Cadre pratique**

### **Chapitre V : présentation des données**

Préambule :	.....	59
1.	Présentation du lieu de la recherche : .....	59
1.1.	Le cadre spatio-temporel de l'étude : .....	59
1.2.	Présentation de l'organisme d'accueil .....	59
1.2.1	Présentation de l'entreprise S T H.....	59
1.2.2	Historique de l'entreprise .....	60

1.2.3	Les missions de STH.....	61
1.2.4	Les objectifs de STH.....	62
1.2.5	L'organigramme de la STH.....	63
2.	Présentation des données de recherches.....	66

**Chapitre VI : présentation des résultats**

	Préambule.....	69
1.	Analyse et interprétation des données.....	69
2.	Discussion des résultats : .....	77
	Conclusion.....	81
	Bibliographie.....	84

Annexes

Table des matières

Résumé

## Résumé :

La communication interculturelle est un processus complexe qui implique l'échange d'information entre des personnes de cultures différentes, par le fait qu'elle prend en compte les différences culturelles qui peuvent influencer la façon dont les gens communiquent.

Au cours des dernières décennies, le domaine de la communication interculturelle a connu une expansion significative. Les chercheurs ont exploré une vaste gamme de sujets liés à cette discipline en pleine croissance.

Notre étude de mémoire de Master s'est concentrée sur les organismes algériens collaborant avec l'Occident. Nos hypothèses initiales n'ont pas toutes été confirmées.

Cette étude nous a permis d'analyser le plan d'action de communication interculturelle des effectifs de SONATRACH STH en collaboration avec l'Occident, tout en observant les pratiques de communication interculturelle entre SONATRACH STH et leurs collaborateurs.

Concernant la méthodologie utilisée, nous avons opté pour un échantillonnage non probabiliste, incluant l'échantillonnage boule de neige, afin de sélectionner un échantillon raisonné et limité. Bien que cette méthode nous ait permis d'analyser et de comprendre en profondeur notre sujet de recherche à travers des entretiens semi-directifs, elle limite la généralisation des résultats obtenus au contexte spécifique étudié.

Les résultats de recherche initiaux ont montré des résultats mitigés. En pratique, SONATRACH STH utilise plutôt un plan de communication simple et efficace, compréhensible pour toutes les parties impliquées. Les principales méthodes de communication interculturelle chez SONATRACH STH lors des interactions avec leurs collaborateurs incluent principalement l'email, la radio et les affiches.

**Mots clé :** Communication interculturelle, culture, collaboration, SONATRACH-STH.

**Abstract :**

Intercultural communication is a complex process that involves the exchange of information between people of different cultures, by taking into account cultural differences that can influence the way people communicate.

In recent decades, the field of intercultural communication has experienced a significant expansion. Researchers have explored a wide range of topics related to this growing discipline.

Our Master's Memory study focused on Algeria's organizations working with the West. Not all of our initial assumptions have been confirmed.

This study enabled us to analyze the cross-cultural communication action plan of the staff of SONATRACH STH in collaboration with the West, while observing the mediums of intercultural communication between SONATRACH STH and their collaborators.

With regard to the methodology used, we have opted for non-probability sampling, including snowball samples, in order to select a reasoned and limited sample. Although this method has enabled us to analyze and understand our research subject in depth through semi-directive interviews, it limits the generalization of the results obtained to the specific context studied.

Initial search results showed mixed results. In practice, SONATRACH STH uses a simple and effective communication plan that is understandable to all stakeholders. The main methods of intercultural communication at SONATRACH STH when interacting with their employees mainly include email, radio and posters.

**Keywords:** Intercultural communication, culture, collaboration, SONATRACH-STH.

## ملخص

الاتصال بين الثقافات هو عملية معقدة تتطلب تبادل المعلومات بين الناس من الثقافة المختلفة، من خلال الاعتماد على الاختلافات الثقافية التي يمكن أن تؤثر على الطريقة التي تتواصل فيها الناس.

اكتشف الباحثون مجموعة واسعة من خلال السنوات الماضية، وقد اكتشف المجال للتواصل بين الثقافات توسيعًا كبيرًا. الموضوعات ذات الصلة بهذا التخصص النمو السريع.

لم تثبت جميع التقارير. تم التركيز على دراسة الذاكرة الماجستير لدينا على المنظمات الجزائرية التي تعمل مع الغرب الأصلية

بالتعاون مع SONATRACH STH وقد أدى هذا الدراسة إلى تحليل خطة العمل للاتصالات بين الثقافات للموظفين في الغرب، مع مراقبة متوسطات الاتصالات بين التكنولوجيا وشركائهم

بالنسبة إلى الأساليب المستخدمة، اختارنا اختبار غير متوقع، بما في ذلك اختبار كرة الثلج، من أجل اختيار عينة محددة على الرغم من أن هذه الطريقة تمكننا من تحليل وتفهم موضوع بحثنا بشكل عميق من خلال المقابلات الجزيئية، ومحددة. إلا أنه يحد من عمق النتائج المكتوبة إلى السياق المحدد الذي يتم دراسته

بطبيعة الحال خطة الاتصال SONATRACH STH في الممارسة، تستخدم. أظهرت نتائج البحث الأولية نتائج مزيج.. البسيطة والفعالة، والتي يمكن فهمها لجميع الأطراف المعنية

التواصل بين الثقافات، الثقافة، التعاون: كلمات مفتاحية