

Université Abderrahmane Mira De Bejaia

Faculté des sciences Humaines et Sociales

Département des Sciences Sociales

**Mémoire de fin de cycle**

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sociologie du Travail et des  
Ressources Humaines

**Thème :**

**Adaptation des salariés au changement  
apporté par les technologies de  
l'information et de la communication.**

**Cas pratique :**

**DRGB (Direction Régionale de Bejaia)**

**Réalisé par :**

M<sup>elle</sup> Djeghmoum Baya.

M<sup>elle</sup> Ferhoun Souhila.

**Encadré par :**

Mr. Makhloufi Abdelouahab.

Année Universitaire

2014-2015

## *Remerciement*

*Nous remercions\* Dieu\* tout puissant qui nous à donnée la santé le courage et la volonté de réalisé ce modeste travail à terme.*

*Nous remerciments vont prioritairement au Docteur Makhloufi, notre encadreur qui, à travers ses conseils et ses orientations, sa disponibilité et la confiance qu'il nous a accordé, Les membres de jury qui ont eu l'amabilité de lire et d'évaluer ce travail trouveront, ici, l'expression de notre considération et respect.*

*On remercie également l'ensemble du personnel de l'entreprise étatique Sonatrach pour leur collaboration franche et soutien. On désire remercie surtout le sous directeur Mr Abbas nadir, en toute modestie, ont compris la portée de notre travail et nous ont grandement soutenu.*

*A notre promoteur Mr Saidani lyes, responsable de formation, a lui aussi apporté une assistance logistique considérable. A lui vont nos remerciments.*

*A des amis et d'autres personnes anonymes ont apporté leur contribution à la réalisation de ce mémoire. A eux tous, on dit « merci ».*

# Dédicaces

*En premier lieu, je remercie Dieu le tout puissant qui m'a procuré le courage et la volonté pour achever ce travail.*

*Je dédie ce modeste travail à :*

*Mes très chers parents qui m'ont soutenu pendant tout le cursus ; et aussi ma grand-mère que Dieu vous protège.*

*Et à mes très chers frères et sœurs : BACHIR, SAMIR, MOULOUD, RAFIK et NADJET, SOUAD, JASMINE ; et ma tante LUIZA.*

*Et à ma très chère copine MINA que Dieu garde notre amitié.*

*Ma chère SOUHILA.*

*Je remercie notre promoteur pour son aide avec ses précieuses conseils Mr MAKHLOUFI.*

*A tous mes amis.*

*En fin je remercie tous ceux qui m'ont encouragé de près ou de loin pendant la réalisation de ce travail.*

*DIEU MERCI*

---

**Maya. DJ**

# Dédicaces

*Je tiens à remercier d'abord dieu le tout puissant qui ma donné le courage et la volonté pour achevé ce modeste travail, et de m'avoir toujours orienté dans le bon sens.*

*Je dédie ce modeste travail à :*

*Mes chers parents auxquels je témoigne ma profonde gratitude et ma reconnaissance, de m'avoir toujours soutenu et encourager tout au long de mon parcours, car tout leur revient en dernier lieu.*

*A mes chères sœurs :*

*Samia, Djamila, kahina, Djida, Naima (et leur marie), a Hourai, Nadjat, Assai, Thiziri, Amel, INES.*

*Mes cousines Linda, Noria et mon cousin Sadek*

*Et toute ma famille.*

*A*

*Ma chère MAYA*

*A mes amis a HAKIM, a tout qui est proche de moi.*

*Je remercier notre promoteur pour son aide avec ses précieuses conseils  
Mr MAKHLOUFI.*

*Et à tous ceux qui ont aidé de prés ou de loin à la réalisation de travail.*

*Merci a tous*

---

*F.SOUHILA*

## La liste des tableaux

N° du tableau	titre	N° de page
1	Classification de l'effectif pour catégories socioprofessionnelle	55
2	Evolution de l'effectif de la DRGB	55
3	Tableau indiquant les activités de la Sonatrach.	56
4	Les moyens humains pour département RH.	59
5	La répartition de la population selon le sexe	67
6	La répartition de la population selon l'âge	68
7	La répartition de la population selon le niveau d'instruction	68
8	la répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	69
9	Utilisation des TIC dans l'entreprise	71
10	Les TIC et la modification des méthodes du travail.	73
11	Les TIC un outil indispensable dans l'accomplissement des tâches des salariés de DRGB.	75
12	la familiarisation avec l'utilisation des TIC dans l'entreprise.	78
13	Les TIC contribuent à la performance des salariés dans l'entreprise.	80
14	La formation à un avantage dans l'amélioration des compétences des salariés de DRGB.	82
15	Disposition d'un ordinateur.	annexe
16	La fréquence d'utilisation du l'ordinateur	annexe
17	Des connaissances de base sur l'informatique	annexe

## La liste des abréviations

Liste des abréviations	signification
TIC	Technologie de l'information et de communication
NTIC	Nouvelle technologie de l'information et de communication
RH	Ressources humaines
GRH	Gestion des ressources humaines
DRH	Direction des ressources humaines
MRH	Moyens des ressources humaines
SIRH	Système d'information ressources humaines
LSRH	Libre service ressources humaines
DRGB	Direction régionale groupe de Bejaia
GMAO	Gestion de Maintenance assistée par ordinateur
SONTRACH	Société nationale de transport par canalisation des hydrocarbures
SIG	Système d'information général
OMC	Organisation mondiale de commerce
ADSL	Asymmetrical digital subscriber line
PC	ordinateur
PDA	Personal digital assistant
OCDE	Organisation de coopération et de développement

## Liste des figures :

Figures	Titres	Pages N°
1	Modèle contingenciel de la GRH	34
2	Organigramme de département RH	59
3	les quatre sous-réseaux de SONATRACH	66

## Sommaire :

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

1. les raisons de choix de thème.....	1
2. les objectifs de la recherche.....	2
3. la problématique.....	3
4. les hypothèses de la recherche.....	6
5. la définition des concepts.....	7
6. la méthode et la technique utilisées.....	10
7. la population d'enquête.....	14
8. les obstacles rencontrés.....	16

### **Chapitre II** : Généralités sur les TIC

1. Aperçu historique sur les TIC.....	17
1.1. développement des ordinateurs.....	18
2. Les différentes TIC.....	20
2.1. L'internet.....	20
2.2. L'intranet.....	21
2.3. Extranet.....	22
2.4. La téléphonie.....	23
2.5. Groupware.....	23
2.6. Workflow.....	24
2.7. Microsoft Outlook.....	24
2.8. E-mail (courrier électronique).....	24
2.9. Les réseaux sociaux.....	25
3. L'utilisation des TIC dans l'entreprise moderne.....	27
3.1. L'e-recrutement.....	27
3.2. Les informations en ressources humaines.....	27
3.3. La gestion de la mobilité.....	27
3.4. L'évaluation du personnel.....	28



3.5. Le libre service ressources humaines.....	28
3.6. Le e-Learning.....	28
3.7. La gestion des connaissances.....	28
4. L'informatisation de la fonction ressources humaines.....	28
4.1. L'informatisation une action d'organisation.....	29
4.2. L'informatisation une action de changement de GRH.....	30
4.3. Système d'information et de communication.....	31

### **Chapitre III : Approches théoriques de la recherche.**

1.1. Quelques approches théoriques sur les TIC.....	32
1.1. La théorie de la contingence.....	33
1.2. Approche de l'usage.....	34
1.3. Approche techniciste.....	37
1.2. Généralités sur l'adaptation.....	38
2.1. Adaptation sociale.....	39
2.2. Adaptation biologique.....	40
2.3. Adaptation psychologique.....	40
1.3. Généralités sur la formation.....	42
3.1. Les objectifs de la formation.....	42
3.2. Les avantages de la formation pour l'entreprise.....	43
3.3. Les avantages de la formation pour l'individu.....	43
1.4. Généralités sur la performance.....	44
4.1. La performance organisationnelle.....	44
4.2. La performance collective.....	45
4.3. La performance individuelle.....	45
4.4. La dimension de la performance.....	45
4.5. L'Efficacité au travail.....	46
4.5. Les TIC et la performance.....	46

### **Chapitre IV : Présentation de l'organisme d'accueil.**

1.1. Naissance et évolution de la SONATRACH.....	47
--	----

1.2. Direction générale du groupe SONATRACH.....	48
2.3. Historique et organisation de la direction régionale de Bejaia (DRGB).....	50
2.4. Présentation de l'organigramme de la direction régionale de Bejaia.....	51
2.5. Structure et évolution de l'effectif de DRGB.....	57
2.6. Détermination du parc informatique de la SONATRACH de Bejaia .....	62
2.7. La téléphonie au sein de la DRGB.....	64

## **Chapitre V : analyse et interprétation des résultats.**

1.1. Spécificité de la population d'enquête.....	67
1.2. Analyse et interprétation des résultats de la première hypothèse.....	70
1.3. Analyse et interprétation des résultats de la deuxième hypothèse.....	78

### **Discutions des hypothèses :**

1. Discutions des résultats de la première hypothèse.....	85
2. Discutions des résultats de la deuxième hypothèse.....	86

<b>Conclusion.....</b>	<b>88</b>
------------------------	-----------

## **Bibliographie.**

## **Annexes.**

# **Introduction**

## **Introduction :**

Dans un marché mondialisé où la concurrence est accélérée et les évolutions technologiques constantes, le niveau d'instabilité entraîne un besoin croissant d'adaptation de la part des entreprises.

Aujourd'hui, l'environnement des entreprises est caractérisé par la mondialisation des marchés, le développement technologique, la complexité des relations, la multiplicité des acteurs, l'augmentation des opportunités et la multiplication des risques et des incertitudes. Ce contexte a entraîné un accroissement important du volume des informations utiles et pertinentes pour répondre à des situations actuelles ou pour en anticiper d'autres.

L'entreprise dans sa généralité doit s'adapter et adapter son organisation avec les outils appropriés. En cela, les nouvelles technologies de l'information et de la Communication offrent une meilleure opportunité pour l'entreprise. L'économie du troisième millénaire ne peut être en dehors du contexte de la globalisation des économies et la mondialisation des échanges et l'accélération de ces TIC vue que la compétitivité des entreprises se fait grâce à l'innovation et les techniques.<sup>1</sup>

Ainsi, le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui a modifié la vitesse des échanges commerciaux, imposant ainsi à l'entreprise algérienne actuelle un autre rythme de travail et de réaction.

Par ailleurs, de nombreuses organisations font appel aux TIC dans le but de perfectionner leurs domaines, d'augmenter leur productivité et de minimiser leurs coûts étant donné que ces moyens permettent l'amélioration des activités et assurent plus d'efficacité dans le travail.

---

<sup>1</sup> ABD ELKADER Rachdi, l'impact des TIC sur l'entreprise, [www.memoireonline.com](http://www.memoireonline.com). Consulté le 12/05/2015.

## Introduction

---

Dans ce sens, notre recherche traite la problématique de l'adaptation des salariés d'une entreprise avec les technologies d'information et de la communication. Nous prenons un cas particulier d'une entreprise algérienne SONATRACH.

Nous avons réparti notre travail en quatre principaux chapitres :

Le premier chapitre concerne le cadre méthodologique de la recherche. Dans ce chapitre, nous essayons de démontrer qu'elles sont les raisons et les objectifs du choix de thème, la problématique, les hypothèses, les concepts, la méthode, les techniques utilisées et la population d'étude.

Le deuxième chapitre traite le cadre théorique, qui porte des généralités sur les TIC, ainsi que sur l'adaptation, formation et performance.

Le troisième chapitre est consacré à la présentation de l'organisme d'accueil. Nous essayons d'établir une vision globale sur l'entreprise SONATRACH (notre cas pratique) en particulier la direction régionale de Bejaia (rappel historique, différentes missions...).

Le quatrième chapitre présente l'analyse et interprétation des résultats ainsi que la vérification des hypothèses.

**Partie théorique**

**CHAPITRE I**

**Le cadre méthodologique**

## **1. Les raisons du choix de thème :**

En sociologie, le choix de sujet de recherche constitue un moment crucial, il s'agit de retenir un sujet qui va logiquement connaître un développement ultérieur pour cela nous voulons traiter la question des TIC dans l'entreprise algérienne liée à la problématique de l'adaptation des salariés dans cette nouvelle ère.

Ces dernières années, nous remarquons que les technologies de l'information et de la communication occupent une place primordiale au sein de notre société et aussi au niveau professionnel au sein des entreprises.

À partir de ce constat, nous nous sommes intéressées à traiter la question de l'adaptation des salariés aux technologies de l'information et de la communication au sein de l'entreprise où ils travaillent. Notre choix de cette thématique dépend de la nature et de la situation actuelle des entreprises algériennes.

Dans cette optique, nous avons choisi pour notre objet d'étude l'entreprise DRG de Bejaia. Nous essayons à travers cette recherche de vérifier et apporter des réponses aux questions, nous avons jugé que notre terrain est favorable afin d'entamer un travail scientifique en utilisant des méthodes et techniques pour recueillir des informations et données auprès l'échantillon choisi.

**2-L'Objectif de la recherche :**

L'objectif de cette recherche est de montrer comment les salariés de l'entreprise SONATRACH s'adaptent au nouveau fonctionnement de l'entreprise à travers l'utilisation des TIC.

Nous voulons aussi savoir si ces technologies d'information et de la communication jouent un rôle dans le perfectionnement de travail et même le développement des compétences du personnel.

De montrer la réalité d'adaptation des fonctionnaires avec l'usage des technologies d'information et de la communication au travail avec l'arrivée des nouvelles applications et logiciels qui demande une formation pour les maîtriser à fin d'arriver à accomplir leurs tâches.



**Problématique :**

L'environnement actuel (l'ère du numérique) des entreprises, nous renseigne sur quelques notions importantes pour l'évolution de ces dernières nous évoquons par exemple la concurrence et la compétitivité.

L'usage des technologies d'information et de la communication au sein des entreprises est d'une importance grandissante ce dernier nécessite une adaptation permanente et rapide pour l'entreprise moderne et son personnel aux environnements techniques et sociales.

Pour les entreprises, l'adaptation aux nouvelles conditions du marché mondial ne peut se faire sans l'appropriation des TIC devenus des outils incontournables pour conserver un avantage concurrentiel. Elles posent de nouvelles exigences en matière de compétences, d'autonomie et de capacité d'adaptation des travailleurs dont l'efficacité est censée croître. Elles agissent sur l'organisation du travail imposent de nouvelles méthodes de pratiques et affectent les attitudes et les comportements.<sup>1</sup>

Pour faire face à ces évolutions, l'entreprise doit donc assurer et conserver la performance de son personnel, d'où l'importance de la formation comme un moyen idéal pour développer les compétences de ces derniers au sein de l'entreprise, d'autant qu'il constitue pour cette dernière un investissement rentable.

---

<sup>1</sup> [Http// :www.memoireonline.com, /m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise8.html](http://www.memoireonline.com/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise8.html), consulté le 15/11/2014 à 10h10.

Dans ce contexte, nous pouvons dire, que la véritable richesse d'une organisation est non seulement sa ressource humaine, mais aussi l'intégration des technologies d'information et de la communication qui leurs permet d'aborder plus facilement les changements auxquels ils sont régulièrement confrontés.<sup>1</sup>

Les mutations en matière de technologie, de finance et d'information, l'Algérie est appelée à évoluer au rythme de ces transformations pour se mettre au diapason des exigences de ces nouvelles technologies et faire des TIC un levier puissant au service du développement économique, une économie de production et de savoir et d'information ou cette dernière une source de création de la valeur ajoutée. Ainsi le partage de l'information et le partenariat s'imposent au sein de l'organisation<sup>2</sup>.

Ce pendant, l'Algérie selon l'article publié par le forum économique mondiale le classement de l'Algérie est en bas de la liste en matière d'utilisation des NTIC. Par ailleurs, le pays s'est doté en 2008 d'une stratégie appelée « e-Algérie 2013 » d'une part, qui vise à renforcer les performances de l'économie nationale, des entreprises et de l'administration. D'autre part, à améliorer les capacités d'éducation, de recherche, d'innovation et de manière générale, la vie des citoyens encourageant la diffusion et l'utilisation de ces technologies.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Op.cit., p 3.

<sup>2</sup> Chantal BUSSENAULT et Martine PERETET, Economie et Gestion de l'entreprise, 4<sup>ème</sup> édition, Vuibert, Paris, 2006, p148-149.

<sup>3</sup> [Http// :www.mptic.dz/fr/e-alegerie-2003](http://www.mptic.dz/fr/e-alegerie-2003), consulté le 03/02/2015 à 09h.

Dans le cadre des évolutions technologiques et de la diversification des relations et de l'organisation du travail, les salariés algériens sont confrontés à une grande mobilité interne et externe à l'entreprise, géographique et professionnelle ainsi qu'au besoin d'entretenir et d'améliorer leurs niveaux de compétences et de qualifications. Pour gagner la bataille, il est nécessaire que le personnel jusqu'à l'aval participe au développement de l'entreprise. <sup>1</sup>

La direction régionale de la SONATRACH de Bejaia, qui est spécialisée dans l'activité de transport du gaz et du pétrole par canalisation, est l'une des entreprises qui ont bénéficié de cet investissement ou elle a mis à la disposition de ses salariés ces moyens (nouvelles applications, logiciels, serveurs) qui leurs permettra de mieux communiquer et d'avoir une meilleure gestion de l'information et de la communication à temps réel et plus rapide.

Dans notre recherche, nous essayons d'apporter un éclairage sur la question d'adaptation des salariés de l'entreprise SONATRACH par rapport aux TIC.

A cet effet, nous envisagions répondre le long de notre mémoire aux questions suivantes :

- Comment est-il l'usage des TIC au travail à fin d'arriver à l'adaptation des salariés de la DRGB?
- Quelle sont les moyens fournis par la DRGB pour assurer la performance de ses salariés ?

---

<sup>1</sup> Dalila MOUHALBI, les NTIC et la capitalisation des compétences interne de l'entreprise, Université de tizi ouzou , Algérie ,2012,p.15.

**Les hypothèses :**

Selon Gordon Mace et François Petry « l'hypothèse est une réponse anticipée à la question spécifique de recherche, c'est un énoncé déclaratif qui précise une relation anticipée entre des phénomènes observés ou imaginés.

L'hypothèse constitue un pont entre la formulation de problème et le point de départ de la vérification et forme ainsi la pierre angulaire de tout travail de recherche. <sup>1</sup>

Pour répondre aux questions préalablement posées, on a formulé les hypothèses suivantes :

- Les salariés de SONATRACH utilisent les TIC pour des fins personnels et professionnels
- La formation permet à l'ensemble des salariés de s'adapter, se perfectionner dans leur travail et d'améliorer leurs compétences.

---

<sup>1</sup>MACE Gordon et PERTY François, Guide d'élaboration d'un projet de recherche en sciences sociales, 3<sup>ème</sup> édition, de Boeck, LAVAL2000, p47.

## 5. Définition des concepts clés :

Le concept est un élément de base dans toute recherche, car « il organise la réalité en retenant les caractères distinctifs, significatifs des phénomènes, il sert aussi d'un guide de recherche »<sup>1</sup>

**Les TIC** : les technologies de l'information et de la communication selon **HERBER SIMON**, « aident à rendre toute information acceptable aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur, les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques ». <sup>2</sup>

**Brousseau et Rallet (1997)**, ils soulignent à cet égard trois propriétés importantes de ces technologies. Ainsi, les TIC interviennent comme :

- Un outil de communication qui permet la communication interindividuelle.
- Un outil informatique qui joue le rôle d'un système d'information permettant la collecte, le traitement, le stockage et le partage d'information entre les employés dans le cadre d'une relation client/serveur. <sup>3</sup>

### Définition opérationnelle :

Elles regroupent les techniques principalement de l'information et de télécommunication qui permettent aux utilisateurs de communiquer et de produire et transmettre les informations.

---

<sup>1</sup> GRAWITZ Madeleine, Méthode des sciences sociales, 11<sup>ème</sup>ed Dalloz, paris, 2001, p384

<sup>2</sup> Emmanuel-Armand pateyron et Robert Salmon, les nouvelles de l'information et l'entreprise, Ed economica, 1996p10.

<sup>3</sup> Toullomi AHMAT - L'apport des nouvelles technologies, BEDEI, [http// : www.Memoire Online.com](http://www.Memoire Online.com) 2000, 2013, consulté le 14.01.2015

**Le salarié :**

Désigne seulement les travailleurs du secteur privé et du secteur public industriel et commercial. Parfois utilisé à tort en englobant les agents publics de l'état et des collectivités locales.<sup>1</sup>

**L'adaptation :**

Processus par lequel l'organisme réagit pour survivre dans les conditions nouvelles dans lesquelles il se trouve placé.<sup>2</sup>

**La définition opérationnel :** c'est une démarche de changer une méthode en vue de la rendre approprié à une nouvelle situation.

**La formation :**

La formation constitue un ensemble d'activités d'apprentissage planifiées. Elle vise l'acquisition de savoirs propres à faciliter l'adaptation des individus et des groupes à leur environnement socioprofessionnel. Elle contribue à la réalisation des objectifs d'efficacité de l'organisation. La formation naît d'un besoin organisationnel et professionnel, et vise normalement l'atteinte d'objectifs précis pour un groupe d'employés donné.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 8<sup>e</sup> édition, Dalloz, paris, 2004, p362.

<sup>2</sup> Ibid., p06.

<sup>3</sup> Hugo Privé et Marie Elaine Millette, Guide de gestion ressources humaines, destinée aux entreprises des technologies et d'information, édition TECHNO Compétences, Québec, 2003, p.86.

**La performance<sup>1</sup> :**

Est le résultat ultime de l'ensemble des efforts d'une entreprise ou d'une organisation. Ces efforts consistent à faire les bonnes choses, de la bonne manière rapidement au bon moment, au moindre cout, pour produire les bons résultats répondant aux attentes des clients, leur donner satisfaction et atteindre les objectifs fixés par l'organisation.

---

<sup>1</sup> <http://dictionnaire.phpmyvisites.net/définition-performance-8653.html>.consulté le 23.02.2015.

## 6. Méthodes et techniques de recherche :

Chaque recherche a une méthode à suivre qui permet la collecte de données afin d'atteindre la réalité sociale.

### a) La méthode utilisée :

Dans l'élaboration de notre recherche, nous avons utilisé une méthode de recherche efficace, pertinente, liée à la nature de notre thème qui correspond à l'objectif visé par notre recherche. Il s'agit de la méthode qualitative.

« Les enquêtes qualitatives ne peuvent donner lieu qu'à des commentaires méthodologiques très limités. En effet, elles reposent avant tout sur la perspicacité des propositions, hypothèses, constatations faites, sur la finesse des remarques, le sérieux des observations recueillies, bref sur la valeur des chercheurs plus que sur la technique au sens étroit du terme. Cependant, à l'heure actuelle, on tend à rendre de plus en plus rigoureuses même les enquêtes qui ne recueillent pas de données quantifiables.»<sup>1</sup>

### La technique utilisée :

Parmi les techniques de recherche que nous avons utilisées durant la réalisation de notre recherche est la technique de l'entretien.

« L'entretien est utilisé en sciences sociales dans le but de recueillir des informations verbales. IL met face à face un enquêteur et un enquêté. Divers types d'entretiens existants et qu'on peut classer selon le degré de liberté qu'ils laissent aux partenaires. »<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997, p.85.

<sup>2</sup> GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7<sup>e</sup> ED-Dalloz, Paris, P60.



Les méthodes d'entretien se distinguent par la mise en œuvre des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine. Correctement mis en valeur, ces processus permettent au chercheur de retirer de ses entretiens des informations et des éléments de réflexion très riches et nuancés. « Les méthodes d'entretien se caractérisent par un contact direct entre le chercheur et ses interlocuteurs et par une faible directivité de sa part »<sup>1</sup>

### b) L'observation :

Afin de compléter la technique de l'entretien, et pour enrichir les données collectées, nous avons également procédé à une autre technique qui est celle de l'observation.

L'observation est définie comme,

« C'est une technique directe d'investigation scientifique qui permet d'observer un groupe de façon non directive pour faire habituellement un prélèvement qualitatif en vue de comprendre les attitudes et les comportements »<sup>2</sup>

Cette technique nous a permis tout au long de notre enquête d'observer le mouvement des salaires et de mieux interpréter les réponses collectées par les enquêtés au moment des entretiens. Aussi nous avons observé les méthodes de travail et les différentes TIC (applications, logiciels, etc.) employées au sein de DRGB (Sonatrach).

---

<sup>1</sup> RAYMON Quivy, manuel de recherche en sciences sociales, 2ème édition, DUNOD, Paris, 1995, p. 194.

<sup>2</sup> ANGERS Maurice, Opcit, P130.

### **Les entretiens exploratoires :**

Définition : « les entretiens exploratoires ont pour fonction principale de mettre en lumière des aspects du phénomène étudié auxquels le chercheur n'aurait pas pensé spontanément lui-même et à compléter ainsi les pistes de travail que ses lectures auront mis en évidence. »<sup>1</sup>

#### **a) La recherche bibliographique :**

Dans un premier temps, on a constitué une documentation d'abord, sur des ouvrages concernant la méthodologie, et nous avons effectué des recherches sur internet et dans la bibliothèque concernant le thème : l'adaptation des salariés avec les TIC, la gestion des ressources humaines, des ouvrages méthodologiques, des mémoires de fin de cycle.

#### **b) L'enquête exploratoire :**

Durant notre enquête exploratoire on a effectuée trois entretiens : le premier avec un responsable de la GRH désigné par l'administration pour encadrer notre stage au sein de la direction, on lui a posé des questions générales sur l'entreprise, sur l'effectif des salariés et les différentes catégories socioprofessionnelles, sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication utilisés. On a demandé aussi quelques documents internes et des statistiques qui nous ont servi ultérieurement à présenter l'organisme d'accueil.

---

<sup>1</sup> RAYMOND Quivy, 1<sup>er</sup> éd, opcit. p, 63.

Deux autres entretiens sont menés auprès de trois salariés qui se sont montrés volontaires pour nous aider. On leur a posé les questions suivantes :

- **Que pensez-vous de l'usage des TIC au sein de sonatrach?**
- **Avez-vous des difficultés pendant l'utilisation de ses outils ?**
- **Comment utilisez-vous ces technologies ? Pour quelles fins ?**
- **Avez-vous une formation dans ce sens ?**
- **Quels sont, d'après vous, les logiciels et les applications mises en œuvre par l'entreprise dans ce cadre ?**
- **L'adaptation avec ses TIC permettez à vous de développer vos compétences ?**

À partir des données issues de cette enquête exploratoire et de la littérature théorique sur le thème. Nous avons choisi l'entretien comme technique de collecte des données. Pour ce faire, nous avons préparé notre guide d'entretien.

### **La représentation du guide d'entretien :**

Notre guide d'entretien est constitué de 11 questions que nous avons réparties en trois axes:

AXE 1. Porte sur les données personnelles. (Âge, sexe, niveau d'instruction, poste occupé, catégorie socioprofessionnelle).

AXE 2. Traite les questions relatives à l'usage personnel et professionnel des TIC.

AXE 3. S'articule autour de la perfection par rapport au travail.

Notre entretien porte quelques questions ouvertes et fermées. Ces dernières qui demande aux sujets à la fois une réponse prédéfinie par (oui /non), et à choix multiples parfois. Dans le plus part des questions on laisse l'enquêté s'exprimer librement avec des justifications ou des commentaires dans leurs propres mots.

## 7. La population de l'enquête :

### L'échantillonnage :

Selon **Angers Maurice** : « L'échantillonnage c'est l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon »<sup>1</sup>

L'échantillon est cet ensemble des personnes à interroger, extrait d'une population large appelé « population mère » ou « population référence ».

Pour une recherche complète par rapport à notre population d'étude, il nous semble que le type d'échantillonnage accidentel adéquat à notre terrain. Dans notre cas on a fait nos entretiens par rapport à la disponibilité des salariés de la direction (cadres ou agents de maîtrise). Nous n'avons pas choisi la catégorie d'exécutions pour le fait que leurs critères ne reflètent pas aux critères de notre population visée (l'usage de l'outil informatique, l'utilisation des logiciels, la formation...). En outre ce facteur qui explique le choix de ce type d'échantillonnage.

L'échantillonnage non probabiliste qui est « un type où la probabilité qu'un élément d'une population soit choisi pour faire partie de l'échantillon n'est pas connue et qui ne permet pas d'estimer le degré de représentativité de l'échantillon ainsi constitué ». <sup>2</sup>

Selon Angers Maurice « L'échantillonnage accidentel est celui de l'échantillonnage non probabiliste qui comprend le moins de contraintes dans la sélection des éléments »<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Angers Maurice, Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, Edition casbah Alger, 1997, p229.

<sup>2</sup> Ibid. p58.

<sup>3</sup> Angers Maurice, opcit, p254.

Notre population mère est constitué de 617 salariés (cadres, agents de maitrises), nous avons prélevé un échantillon de 9 enquêtés.

### **La pré-enquête :**

La pré-enquête est considérée pour une recherche comme étant une démarche préalable pour bien vérifier les hypothèses.

Définition : « c'est une enquête apportée sur un petit nombre d'enquêtés pour tester les techniques utilisé avant d'entreprendre l'enquête elle-même »<sup>1</sup>.

### **Déroulement de l'enquête :**

Notre enquête s'est déroulée pendant 45 jours de 1<sup>er</sup> mars au 15 avril, dans lesquelles cette période est restreinte, mais l'entreprise nous a accordé plus de temps pour terminer notre recherche, durant les premiers contacts avec l'organisme, nous avons essayé tout d'abord de nous familiariser avec quelques employés afin de mener cette enquête dans les bonnes conditions.

---

<sup>1</sup>GRAWITZ Madeleine, lexique des sciences sociales, éd Dalloz, paris, 2000, p104.

### **8. Les obstacles rencontrés :**

Pendant la réalisation de notre travail de recherche, on était confronté à certaines difficultés à savoir :

- ✓ le manque des ouvrages au sein de la bibliothèque de l'université.
- ✓ L'insuffisance d'informations sur notre thématique de recherche.
- ✓ Le temps qui nous a accordés par les responsables de l'entreprise pour la réalisation de notre enquête est insuffisant pour se familiariser avec les salariés d'où la difficulté de gagner leur confiance.

# **CHAPITRE II**

## **Généralités sur les TIC**

Le XXI<sup>e</sup> siècle s'ouvre sur des mutations dont il est difficile de mesurer et déjà l'ampleur pour les entreprises et les salariés. Ainsi, les Nouvelles technologies d'information et de la communication constituent un facteur d'accélération des échanges commerciaux. Les marchés se mondialisent en même temps qu'ils se segmentent pour fidéliser des clients de plus en plus mobiles. Ce qui permet à l'entreprise de pouvoir procéder à des adaptations de plus en plus rapide de sa structure pour être compétitive. Le recours intensif au travail en équipe, la restructuration des niveaux hiérarchiques, ainsi qu'une plus grande polyvalence conduisent au développement d'organisation apprenante.

### **1. Historique des TIC :**

Après les premiers pas vers une société de l'information qu'ont été l'écriture puis l'imprimerie, de grandes étapes ont été le télégraphe électrique, puis le téléphone et la radiotéléphonie. L'informatique a pris son essor grâce aux circuits imprimés les constructeurs d'informatique décentralisée innovant rapidement. La télévision, le Minitel et l'Internet puis les télécommunications mobiles ont associé l'image au texte et à la parole, "sans fil", l'Internet et la télévision devenant accessibles sur le téléphone portable.

Le rapprochement de l'informatique, de l'audiovisuel et des télécommunications, dans la dernière décennie du XX<sup>e</sup> siècle a bénéficié de la miniaturisation des composants, permettant de produire des appareils « multifonctions » à des prix accessibles, dès les années 2000. L'augmentation rapide du nombre d'accès à internet à haut débit (par exemple avec l'ADSL ou avec les réseaux de la Télévision par câble) et d'accès à internet à très haut débit (avec les réseaux de lignes terminales en fibre optique) a favorisé la diffusion de



contenu audiovisuel à des prix abordables puisque cela a fait baisser les prix des TIC en deux ans.<sup>1</sup>

Avec le développement d'Internet et du WEB 2.0, les usages des TIC se sont développés et la grande majorité des citoyens des pays industrialisés utilise ces outils pour accéder à l'information. Par contre, une fracture numérique géographique s'est développée avec les pays en développement où l'accès à internet à haut débit est hors de la portée de la plupart des ménages. Un grand nombre d'internautes, via des sites, des blogs ou des projets tels que le projet encyclopédique.<sup>2</sup>

### 1.1. Développement des ordinateurs :

L'histoire de l'information est marquée par l'invention de machines spécialisées capables de classer des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports.<sup>3</sup>

L'ordinateur une machine programmable de traitement automatique de l'information, est l'aboutissement d'évolution technique liée au souci d'automatiser les opérations de calcul.

Mais toutes ces opérations sont des progrès théoriques qui vont véritablement marquer la naissance de l'ordinateur :

---

<sup>1</sup> LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, Management de système d'information, 11e édition, Pearson, Paris 2010, P162.

<sup>2</sup> [www.memoireonline.com/01/10/3125/ABDELKADER\\_Rachdi,m\\_Limpect-des-TIC-sur-lentreprise3.html](http://www.memoireonline.com/01/10/3125/ABDELKADER_Rachdi,m_Limpect-des-TIC-sur-lentreprise3.html) consulté le 02/01/2015 à 10H.

<sup>3</sup> LAUDON Kenneth et Price LAUDON, Management de système d'information, 11<sup>ème</sup> édition Pearson paris2011, p05.

En 1907-1943, le premier ordinateur programmable.<sup>1</sup>

En 1946, VON NEUMANN établit une machine dotée de mémoire ou on enregistre le programme et l'adapter au problème posé. L'histoire des ordinateurs est caractérisée par une diminution considérable de leur taille et de leur prix et parallèlement, une augmentation considérable de leurs capacités de traitement.<sup>2</sup>

En 1947, l'invention de transistor va vite appeler le développement d'une technologie qui permettra de rapetisser les autres composants de l'ordinateur et surtout de les intégrer.

En 1969, grâce à Alan Turing le premier ordinateur, à l'origine conçu pour percer les codes allemands durant la Seconde Guerre mondiale, voit le jour. Von Neumann va développer le concept de mémoire pour l'ordinateur en 1948. En 1969, le département de défense des États-Unis d'Amérique crée le réseau ARPANET et permet à deux ordinateurs de communiquer à distance. Il s'agit de l'ancêtre d'internet.

Le premier E-mail est envoyé en 1972 par Ray Thomlinson. L'ordinateur individuel, le PC (personal computer) sont présentés en 1974. Le magnétoscope est disponible pour les ménages dès 1975. En 1981, le réseau

---

<sup>1</sup>Walid KADRI, Introduction à L'informatique : principes et généralités, cours dispensés à l'université de paris-sud, p03.

<sup>2</sup>Daniel ETIMBLE, professeur et l'ingénieur de l'INSA, Evolution de l'architecture des ordinateurs, cours dispensés à l'université de paris-sud, p03.

postal français met en place le minitel, concernant ainsi des milliers d'individus entre eux.

Les années 90 marquent l'avènement de l'internet et du World Wide Web, deux systèmes complémentaires qui sont souvent confondus. C'est la convergence des technologies de l'audiovisuel, des télécommunications et de l'informatique qui a permis cette révolution.<sup>1</sup>

## **2. Les différents types de TIC :**

Dans une période marquée par la mondialisation de l'économie et l'évolution rapide des technologies de l'information telle que le télex et le fax, l'entreprise est conduite à réfléchir très tôt sur la mise en œuvre des solutions techniques innovantes pour obtenir des gains de productivité .en cela, les TIC peuvent apporter des éléments des réponses aux différents défis imposés à l'entreprise.

Par ailleurs, la circulation rapide de l'information permise par les TIC, l'instauration de communication plus directe, l'optimisation des tâches administratives, la gestion des connaissances, l'utilisation efficace des TIC sont présentées comme de gages de compétitivité dans un environnement turbulent.<sup>2</sup>

### **2.1.Internet :**

L'internet est un réseau de réseaux, interconnectant à l'échelle mondiale des systèmes informatiques selon un jeu de protocoles de communication communs. Internet a connu un développement fulgurant en standardisant et en simplifiant les échanges d'informations électroniques ainsi que l'accès à celles-ci.

---

<sup>1</sup>Daniel ETIEMBLE, op.cit.p3.

<sup>2</sup> Abdelkader RACHDI, *l'impact des TIC sur les entreprise*, magister 2006, université Saida, disponible sur le lien suivant : [http:// : www.Memoire Online.com](http://www.Memoire Online.com), consulté le 11/01/2015 à 11h.

Internet pousse à l'accroissement des capacités des réseaux et de manière plus générale des moyens de communication, dont le coût marginal, tendent vers zéro. Il pousse aussi à rendre l'information gratuite pour les individus et donc à rechercher d'autres modèles économiques pour en assurer la productivité (et donc sa rentabilité).<sup>1</sup>

## **2.2. Intranet :**

Un intranet est un réseau informatique local, c'est-à-dire utilisé uniquement, à l'intérieur d'une entreprise ou d'une organisation quelconque .plus précisément, il s'agit d'un système « utilisateur-serveur ».tout comme lors de l'utilisation d'un navigateur (mozilla, internet explorer, opéra...) l'utilisateur envoie la requête au serveur qui à son tour va renvoyer une à un usager.

Les intranets sont principalement utilisés en tant que système d'information générale (SIG). En effet, cette technologie permet de regrouper en un seul endroit une quantité non négligeable de données , que ce soit des informations sur le personnel, sur les fournisseurs, une gestion de stock, un centre de documentation , une messagerie électronique ,etc. toute commune à l'ensemble de l'entreprise ou de l'organisation.

Un intranet est par définition interne à l'entreprise, c'est-à-dire que seules les personnes autorisées ont accès aux données du SIG.la plupart des intranets sont également créés afin d'être accessibles depuis n'importe où dans le monde, à condition d'avoir accès à un poste de travail connecté a internet et de posséder les identifiant et mot de passe nécessaire.<sup>2</sup>

### **❖ Quels sont les avantages d'une telle solution :**

Les avantages des solutions SIG sur intranet sont très nombreux .parmi ceux-ci :

<sup>1</sup> [www.memoireonline.com/.../m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise8.html](http://www.memoireonline.com/.../m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise8.html), consulté le 20/02/2015 à 15h.

<sup>2</sup> [Http// :www.memoireonline.com](http://www.memoireonline.com). Op.cit. consulté le 25/02/2015 à 15h.

- Une seule base de données pour l'ensemble des informations utilisées dans la gestion.
- Mise en œuvre du principe de non-redondance : une information ajoutée, modifiée supprimée à un seul endroit.
- Accès concurrents : tous les collaborateurs peuvent travailler en même temps sur le système sans restriction et sans problème de verrouillage.
- Bas un navigateur intranet à l'utilisation connue : pas de frais en formation spéciale.
- Un navigateur internet présent sur les postes de travail : pas de frais de configuration.
- Utilisable sur diverses plateformes (PC, MAC, PDA, etc.)

Donc, l'intranet est la partie sécurisée d'un réseau informatique (d'une entreprise ou d'une organisation) basé sur les mêmes technologies que l'internet (protocoles de communication il est destiné à l'échange et au partage d'informations entre des programmes et/ou des utilisateurs connus et autorisés.

❖ Les principaux usages d'intranet dans une entreprise :

L'intranet permet d'optimiser la circulation des informations.les principaux services pour les utilisateurs sont :le courrier électronique, le partage des nouvelles et des agendas, la disponibilité et l'échange de documents, le partage des données de l'entreprise, le travail de groupe, la gestion de la circulation des documents et du travail associé.

### **2.3.l'extranet :**

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

### **2.4.La Téléphonie (fixe et mobile) :**

Le téléphone portable, également appelé téléphone mobile ou téléphone cellulaire, à révolutionner notre vie quotidienne en nous permettant de communiquer sans fil, partout où il y a un réseau de téléphonie mobile. Le téléphone est un média majeur interactif et individuel. Il est considéré comme une entreprise en action puisque c'est par lui que la parole circule, la parole qui fait l'action. Aussi pouvoir et savoir bien téléphoner est au cœur de l'exigence de la performance de chacun dans toutes les fonctions de l'entreprise, au cœur de management, des ressources humaines (RH), des relations avec les (actionnaires), les clients, les prospects... etc.<sup>1</sup>

Le téléphone fixe, ils permettent de donner des réponses rapides aux appels des clients et facilitent le contact permanent avec le personnel de l'entreprise et avec d'autres contacts d'entreprise tandis que l'entrepreneur se trouve hors du local de l'entreprise. Un téléphone portable offre à l'entrepreneur plus de flexibilité, des réponses plus rapides aux clients en même temps qu'il permet d'économiser du temps.<sup>2</sup>

### **2.5.le Groupware :**

C'est un processus de travail de groupe désignant les outils informatiques facilitant le travail d'équipe de projet. Il offre ainsi une meilleure complémentarité à la messagerie électronique. C'est aussi un logiciel qui permet à un ensemble de personnes de travailler en groupe .ce genre de logiciel qui permet à un ensemble de personnes de travailler en groupe .ce genre de logiciel utilise tout type de réseau public ou privé et bien entendu internet, intranet et

---

<sup>1</sup> DE MENTHON Sophie, Mieux utiliser le téléphone : accueil, vente, prise de rendez-vous, négociation, 2editions Eyrolles, Paris2012, P4.

<sup>2</sup> DUNCOMBRE Richard, et HEEKS Richard, Technologie de l'information et de la communication Un Manuel pour les entrepreneurs des Pays en Voie de Développement, Rapport d'étude N°14 international Institute for communication and développement, Avril2003, P17.

extranet. Ce dernier ouvre la voie vers une nouvelle façon de travail, car il permet la coordination, la coopération et la communication. <sup>1</sup>

### **2.6.Le workflow :**

C'est un ensemble de dispositifs techniques permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux d'information au sein du groupe de travail. Le champ d'application du workflow est une forme de travail impliquant un nombre limité de personnes devant accomplir, en un temps limité, des tâches articulées autour d'une procédure, définie et ayant temps de réponse et également de simplifier le travail de chacun en lui précisant les tâches en prévoyant des procédures prédéfinies.<sup>2</sup>

### **2.7.Microsoft Outlook :**

Microsoft Outlook est un gestionnaire d'informations personnelles et un client de courrier électronique propriétaire édité par Microsoft. Il fait de la suite bureautique Microsoft Office cet outil est une application de courrier électronique qui propose une organisation efficace des tâches et de contacts, il propose une fonction de multi utilisation pour l'organisation comme le partage de boîtes de courrier et la gestion de l'emploi du temps .cet outil de gestion permet la facilité de communication et la bonne circulation de l'information dont l'objectif principal est la facilité de l'utilisation de courrier électronique par le personnel d'une organisation. <sup>3</sup>

### **2.8.E-mail (courrier électronique) :**

La messagerie permet d'envoyer toute sorte de messages directement à son interlocuteur et contourne les problèmes d'absence ou de ligne occupée. On peut, de plus, envoyer le message à plusieurs personnes très facilement.

---

<sup>1</sup> Marie-Hélène Westphalien, communicator, le guide de la communication d'entreprise, 3<sup>ème</sup> édition :Dunod, paris,2010,p222.

<sup>2</sup> Ibid.,p 222.

<sup>3</sup> Marie- Helene Westphalen, Opcit, p233.

La messagerie offre tous les avantages de l'écrit sur l'oral .le temps de l'écriture favorise la réflexion et la précision dans les questions ou les réponses.la pression temporelle est amoindrie et permet paradoxalement d'accroître la réactivité en améliorant les pertinences des réponses.

Le commerce électronique n'est ni une technologie ni un outil isolé. Il résulte d'une combinaison de technologies, d'applications, de stratégies, d'organisations et de processus. Il ne peut être mis en œuvre par une seule entreprise fonctionnant isolément .Il exige de nombreux participants .en résumé, le commerce en ligne est affaire de liaisons. <sup>1</sup>

## **2.9.Les réseaux sociaux :**

### **Qu'est-ce que un réseau social ;**

Les réseaux sociaux font partie de ce qu'on appelle les « médias sociaux » , c'est l'ensemble des outils ou d'applications qui permettent l'échange entre internautes dont on trouve des outils de publication de textes (blog) ,d'échange et de partage tel que You tube ,outils de discussion (Messenger).<sup>2</sup>

L'introduction de cette nouvelle technique d'information et de communication a influé comme elle a modifié les rapports et les méthodes de travail au sein d'une organisation, et cela avec l'implantation des réseaux sociaux « on-line » qui porte une grande contribution à l'organisation de travail d'une entreprise.

Contrairement au blog, ou le wiki, les réseaux ne donnent pas beaucoup d'importance à la publication, mais à la mise en relation des membres d'une organisation entre eux.

---

<sup>1</sup> Liliane Demont-Lugol et autres, communication des entreprises stratégies et pratiques ,2<sup>ème</sup> édition, Armant Collin, paris,2006, p144.

<sup>2</sup> Alain GARNIER, Jérôme BONDU, l'impact des réseaux sociaux, disponible sur le lien suivant,[http://quoniam.info/compétitive-intelligence/PDF/ebooks/livre-blanc\\_reseaux\\_sociaux3.pdf](http://quoniam.info/compétitive-intelligence/PDF/ebooks/livre-blanc_reseaux_sociaux3.pdf), consulté le 15/02/2015.



De nos jours, les réseaux sociaux en ligne prennent de plus en plus de l'ampleur et jouent un rôle très important dans notre vie personnelle et professionnelle, c'est pour cela que les entreprises modernes se penchent sur cette technologie moderne qui permet l'échange d'information et facilite la communication. si en France « Skyblog est le premier outil utilisé ».<sup>1</sup>

### **Quelque type des réseaux sociaux :**

Nous trouvons plusieurs types de réseaux sociaux qui sont utilisés que se soit dans le milieu professionnel ou personnel comme le cas de face book, badoo, les forums de discussions, les blogs, via deo...

Selon les études menées, « en France 23%des employeurs envisagent de bloquer techniquement l'accès à des sites de réseaux sociaux tels que Face book ». <sup>2</sup>

Selon l'OCDE, le secteur des TIC est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications. On distingue donc les catégories suivantes relatives au secteur des TIC :

- **Le secteur informatique** : dans lequel on a : machines de bureau, ordinateur personnel, grands ordinateurs, serveurs, matériels de réseaux, périphériques, cartes...
- **Le secteur électronique** : dans lequel on trouve : composants électroniques, semi-conducteurs, grands ordinateurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grands public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes) instruments de mesure, instruments de navigation, ordinateurs, productiques...

<sup>1</sup> <http://www.lemonde.fr/technologies>.

<sup>2</sup> <http://www.rtlinfo.be/rtt/news.article/204986>.

- **Le secteur des télécommunications** : dans lequel on trouve ; équipements professionnels de transmission, commutateurs, relais, terminaux destinés aux usagers, câbles, fibres optiques...<sup>1</sup>

### 3. L'utilisation des TIC dans l'entreprise moderne :

#### Les NTIC et la GRH :

L'adoption des NTIC au sein de l'entreprise n'est plus un choix, mais une nécessité imposée par l'évolution de l'environnement qui contraint celle-ci à s'adapter et à répondre rapidement à ses différents aléas. Ainsi si certaines fonctions de l'entreprise comme la production se sont familiarisées avec ces technologies depuis très longtemps , d'autres fonctions telles que les ressources humaines piétinent encore dans ce domaine .or cela n'empêche pas l'existence d'un marché développé des TIC destinées spécialement pour la gestion des ressources humaines .il s'agit en l'occurrence d'un ensemble d'applications diffusées par le biais d'internet et applicables à la fonction personnelle telle que :

- 3.1. L'e-recrutement** : qui est une rubrique relative aux recrutements internes (recrutement pour un poste effectué sur la base de candidatures déposées par les salariés de l'entreprise désireuse de postuler pour ce nouveau poste).
- 3.2. Les informations en ressources humaines** : il s'agit ici de toute sorte d'information que l'entreprise souhaite diffuser pour son personnel ou pour une catégorie particulière de ce dernier.
- 3.3. La gestion de la mobilité** : option disponible notamment dans les intranets GRH des grands groupes qui disposent de filiales dans plusieurs pays. Ainsi les salariés désireux d'évoluer sous de nouveaux cieux peuvent y déposer leur candidature.

---

<sup>1</sup> Benmoukhtar et Bensalama, L'adaptation des salariés vis-à-vis des changements technologiques, mémoire en vue d'obtention d'un master en sociologie du travail et des ressources humaines, juin 2014, p 22.

- 3.4. L'évaluation du personnel :** qui est un support disponible sur intranet ou les salariés remplissent un ensemble de formulaires en attendant que leurs réponses soient analysées par l'administration.
- 3.5. Le libre service ressources humaines (LSRH) :** le cas échéant, il s'agit d'une série d'applications que les salariés peuvent consulter en ligne à savoir :le fichier du personnel, les tableaux de bord sociaux ,la plate forme de formation (ou l'e-learning que nous allons traiter par suit),la paie...
- 3.6. L'a-Learning :** c'est une formation en ligne portant sur des modules tels que la comptabilité, la gestion ou bien une formation en ligne sur intranet de l'entreprise peuvent se substituer aux programmes en salle, et leurs utilisateurs pourront acquérir de nouvelles connaissances, les accomplir par des vidéos-conférences et les appliquer dans le cadre des travaux de groupes toujours sur l'intranet de l'entreprise.
- 3.7. La gestion des connaissances :** qui est une rubrique réservée aux spécialistes ou ces derniers pourront bénéficier des expériences et des connaissances de leurs homologues (cadres commerciaux ; cadres en gestion...).<sup>1</sup>

#### 4. L'informatisation de la fonction RH

La contribution de l'informatisation à la performance de la fonction RH ressort à cinq niveaux :

- Gain de productivité ;
- Amélioration du service ;
- Amélioration de la qualité des décisions de GRH.
- aide au partage de la fonction entre DRH et hiérarchie.
- Meilleures possibilités d'anticipation.

<sup>1</sup> Sylvie Gagnou, Guide des ressources humaines, Techno-compétences, Québec, 2003, disponible sur lien suivant : [http://www.technocompétences.qc.ca/guide\\_français.pdf](http://www.technocompétences.qc.ca/guide_français.pdf), consulté le 19/01/2015.

L'informatisation de la fonction a permis, depuis trente ans, une amélioration de la productivité et du service rendu à l'entreprise et aux salariés.

Des progrès sont encore possibles sur ces deux derniers points, mais c'est principalement sur les trois autres que l'apport de l'informatisation s'affirme au début des années 2000. Les outils disponibles permettent non seulement de nouveaux gains de productivité et d'amélioration du service rendu aux salariés, mais aussi la mise en œuvre des logiciels actuels du MRH.<sup>1</sup>

**Progiciels**, l'usage veut que l'on appelle « solution progiciels » celle qui consiste à installer les applications sur l'ordinateur de l'entreprise et « solution service » celle qui consiste à utiliser l'ensemble des moyens de la société de services.

Aujourd'hui plusieurs centaines de progiciels de paie et de gestion du personnel et des ressources humaines sont proposés. Leur niveau de qualité n'a cessé de croître.<sup>2</sup>

#### **4.1. L'informatisation une action d'organisation**

L'informatisation en gestion apparaît comme une action qui consiste pour une telle organisation (entreprise) à automatiser un ensemble d'opérations et des tâches de gestions, dont le but d'obtenir des gains d'efficacité, voire de productivités.<sup>3</sup>

Il existe deux types de système d'informations sous forme des parties informelles et des parties formelles, ce dernier est visible à travers les documents qu'il produit en application de règles et de procédures explicites.

---

<sup>1</sup> JEAN-MARIE Pretti, Gestion des ressources humaines, 15<sup>e</sup> édition, Vuibert, 2008, p 230.

<sup>2</sup> Ibid. p231.

<sup>3</sup> [http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m.Kamel\\_Ghssiss\\_l\\_informatisation\\_de\\_la\\_gestion\\_des\\_ressources\\_humaines\\_.html](http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m.Kamel_Ghssiss_l_informatisation_de_la_gestion_des_ressources_humaines_.html) consulté le 14/02/2015 à 11h.

Relié aux rôles, fonctions et tâches déjà prescrits par l'organisation et il est peu dépendant des individus.

Le second système (système informel) est également vital pour l'entreprise, laisse peu de traces visibles et s'appuie sur des règles floues, imprécis et de référentiels implicites. Il est très dépendant des individus et de l'état des relations qu'ils entretiennent.

#### **4.2. L'informatisation une action du changement de GRH**

La gestion des ressources humaines peut être un objet de changement notamment à travers son informatisation croissante et, plus généralement, sa reconfiguration. D'un autre côté, il peut être un acteur de changement et accompagner la mise en place de nouvelle technologie d'information et de communication (NTIC).

Pour que mieux conduire un projet d'informatisation, ce soit mettre en rapport ces dimensions dans une démarche prenant en compte les opportunités offertes par l'environnement, les acteurs (la dimension humaine) et les contenus (la dimension technique).

La dimension technique: englobe les processus de gestion des ressources humaines concernés, les outils d'analyses des situations de travail et d'organisation, des matériels et logiciels utilisés...

La dimension humaine : fait intervenir les besoins, les désirs, comportements et attitudes des individus, groupes qui à divers titres, sont concernés par l'informatisation, le climat organisationnel, la culture de l'entreprise....<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Kamel Ghssiss [Http://: www.mémoireonline.com](http://www.mémoireonline.com), opcit.

### 4.3. Système d'information et de communication

Le SIRH s'appuie sur un système informatique (matériels et logiciels) qui peut être développé « sur mesure » ou sur la base d'une solution « prêt-à-porter » qui nécessite plus ou moins de retouches (progiciel). Son développement peut être pris en charge en interne ou sous-traité, la combinaison de ces deux types de choix donne une grande variété de solutions possibles.

Le SIRH améliore également la qualité des décisions RH en augmentant la quantité d'informations disponibles notamment grâce aux différentes simulations qu'il rend possibles. De plus, grâce à l'automatisation et la décentralisation des routines administratives, il libère du temps pour améliorer la gestion, développer les nouveaux rôles attendus de la GRH. Le SIRH est un instrument de pouvoir qui permet un contrôle hiérarchique par le recours à la sous-traitance et l'intégration logistique. Cependant, automatisation et partage ne sont pas les seules manières de tirer avantage, les seuls buts, d'un SIRH. La majorité des informations administratives sont rassemblées pour l'usage de tiers, comme le gouvernement. Mais elles ne mobilisent qu'une petite partie des informations RH de l'entreprise. L'information restante permet de faciliter ou de préparer les décisions stratégiques ou opérationnelles, d'éviter les litiges et d'évaluer.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Silva. F, devenir E-DRH, comment les NTIC font évoluer la fonction RH, Entreprise et carrière collection, édition liaison, 2001, [en ligne]. Consulté le 1/02/2015 à 14h.

## **CHPITRE III**

### **Approches théoriques de la recherche**

## 1.1. Approches théoriques sur les TIC :

### Préambule :

Nous ne saurons atteindre les objectifs que nous nous sommes assignés sans adopter une théorie ajustée à la nature de notre thème d'étude, dans cette partie théorique, nous indiquons l'ensemble des théories qui nous ont permis de recueillir les informations dont nous nous sommes servis dans la réalisation de notre travail.

En effet, dans notre problématique sur l'adaptation des salariés aux technologies d'information et de la communication dans l'entreprise algérienne, en tant que des étudiantes en sociologie du travail et des ressources humaines, on a adopté la théorie de la contingence parmi les grandes théories de la GRH qui traite cette thématique, ce courant de pensée portant sur l'organisation et sur l'ensemble des facteurs contingents, à titre d'exemple, la technologie. Pour compléter notre recherche, on a rajouté deux autres approches celle d'usage et techniciste.

Nous citons par la suite, quelques généralités sur la formation et la performance au sein d'une entreprise.



### **1.1. L'approche contingente de la GRH :**

Cette théorie trouve son origine au début des années soixante dans le cadre de la théorie des organisations.

Le schéma au dessous propose un modèle contingentiel de la GRH, faisant ressortir la liaison Défis/logiques/pratiques.

L'entreprise est confrontée à des défis fondamentaux .pour y répondre, elle doit s'appuyer sur de nouvelles logiques, de nouvelles pratiques de GRH et une reconfiguration de la fonction. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Jean-Marie perrety, Gestion des Ressources Humaines, 19<sup>ème</sup> édition, Vuibert, 2006, p1.

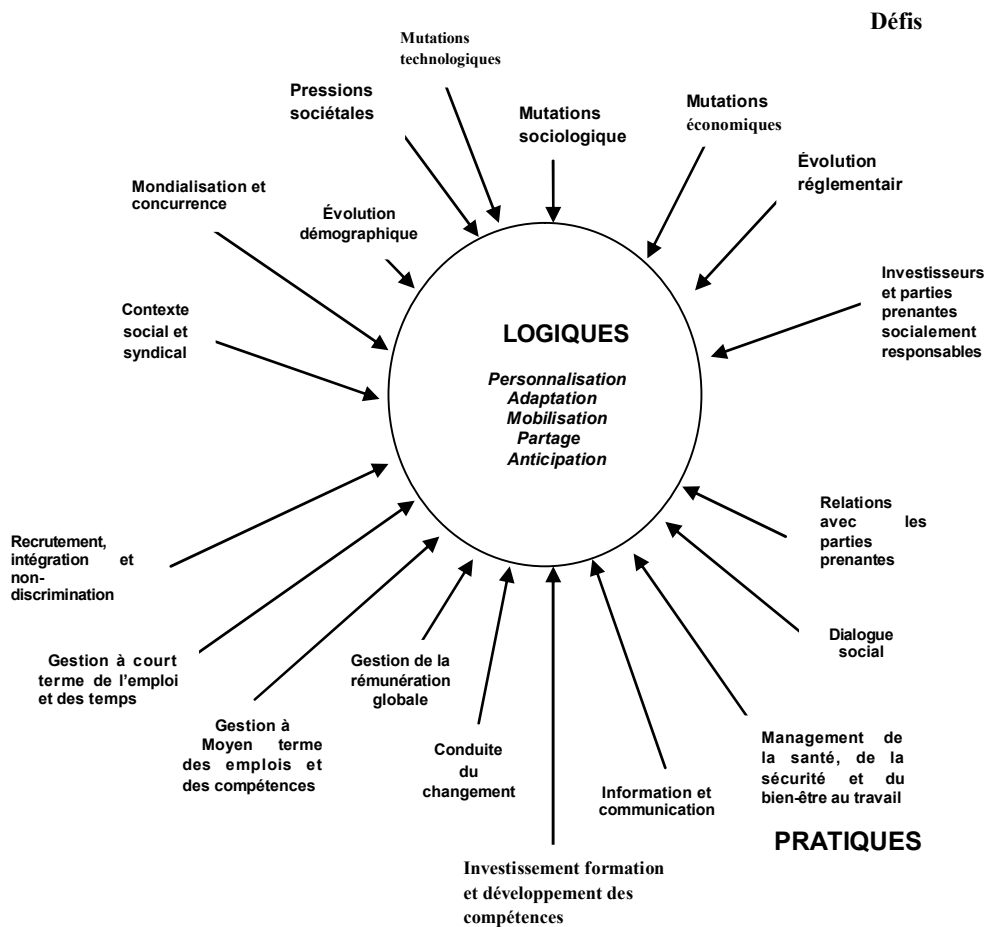


Schéma 1.1 - Le modèle contingentiel de la GRH

1

**Les grands défis :**

- a. Les mutations technologiques et la conduite du changement :

Les mutations technologiques concernent toutes les branches d'activité et les fonctions de l'entreprise. Les conséquences en matière d'emploi, de compétences, de conditions de travail et d'aménagement des temps, de formation, de motivation et de rémunération sont considérables.

Maintenir en permanence une adéquation qualitative et quantitative de l'emploi implique une approche dynamique, une veille technologique, un suivi de l'employabilité de chacun, une gestion préventive, un effort permanent de qualification et de requalification du personnel en place, le développement de la mobilité et de nouveaux recrutements dans le cadre d'une gestion proactive des compétences.

Trois impacts des mutations technologiques doivent être soulignés :

1. La transformation des organisations ; les nouvelles technologies de l'information modifient l'organisation du travail et bouleversent les structures, l'entreprise devient tourbillonnante. La fonction RH doit accompagner le changement et participer activement aux choix organisationnels. Elle intègre la fonction transformation.
2. L'accroissement de la productivité ; il favorise la croissance, mais il peut entraîner des sureffectifs dans certaines fonctions ou établissements et nécessiter des réductions d'effectif. La veille technologique doit comprendre un volet productivité.

3. La modification des compétences requises ; L'évolution technologique crée, modifie, remet en cause et fait disparaître des emplois. Chaque technologie nouvelle transforme les métiers et les compétences requises.<sup>1</sup>

Pour anticiper, un observatoire des métiers est nécessaire ainsi qu'une connaissance des compétences actuelles et des potentiels d'évolution de chaque salarié. L'adaptation de chaque salarié requiert un investissement formation. Elle nécessite une actualisation constante des descriptions de poste faisant ressortir les invariants (missions stables). Elle modifie les critères et les cibles de recrutement.

4. Le renchérissement du coût des équipements, leur durée de vie diminue pour cause d'obsolescence rapide. Cela nécessite un accroissement de la durée d'utilisation des équipements par l'adoption de diverses formes d'aménagements sur des périodes plus courtes.<sup>2</sup>

**b. L'adaptation :**

L'entreprise doit s'adapter rapidement et de façon efficace à toutes les évolutions, la course à l'agilité est permanente, pour cela, l'entreprise recherche la flexibilité dans cinq directions : la flexibilité quantitative, externe (modification du niveau d'emploi, contrats à durée déterminée, intérim...), la flexibilité quantitative interne (modification du volume d'heures supplémentaires, chômage partiel, modulation et récupération, annulation), la flexibilité qualitative ou fonctionnelle (mobilité, polyvalence...), l'externalisation (sous-traitance interne et externe et interne, essaimage...), la flexibilité salariale (intéressement, rémunération réversible aléatoire, collective et individuelle...).

---

<sup>1</sup>Jean-Marie perrety, opcit, P3.

<sup>2</sup> Ibid., p 03.

La logique de l'adaptation (ou de la flexibilité) concerne tous les domaines de GRH. Pour faire face à un environnement cahoteux et chaotique, l'entreprise explore toutes les voies de la flexibilité quantitative tant externe qu'interne.

La rapidité d'adaptation devient une préoccupation majeure des entreprises, elle implique intelligence, esprit d'initiative, aptitude à communiquer et à négocier.<sup>1</sup>

## 1.2. L'approche de l'étude de l'usage :

Toute foi, l'étude des usages des TIC doit comme la constaté *RIEFFEL* dans son livre sociologie des médias « se situer à l'articulation de la logique sociale et de la logique technique », car, poursuit l'auteur, l'usage est un construit sociale résultant d'une interaction entre la dimension technique et la dimension sociale. *Josiane JOUET* note en ce sens que « les pratiques de communications s'élaborent autour d'une double médiation. Cette dernière est à la fois technique, car l'outil utilisé structure la pratique, mais la médiation est aussi sociale, car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social ».<sup>2</sup>

Pour Patrice *FLICHY*, il distingue deux composantes de l'objet technique à savoir le fonctionnement et l'usage. Le cadre d'usage qui réfère à l'usage social est celui de l'activité effective de l'usager. Il propose la notion de cadre sociotechnique que *Madeline AKRICH* désigne en terme de système sociotechnique, alliage du cadre de fonctionnement et du cadre d'usage (et non simple addition des deux cadres), pour montrer que le rapport usager/TIC s'établit sur les bases de savoirs, de savoir-faire, de représentations, qui structurent les interactions que tout individu développe avec les objets

<sup>1</sup> Jean-Marie perrety, opcit, p 18.

<sup>2</sup> Rémy RIEFFEL, sociologie des médias, édition Ellipses, 2002, p149.

techniques et avec les autres personnes et organisent ses actions, ses doutes, ses représentations. <sup>1</sup>

Dans cette même logique, *RIEFFEL* affirme que les usages sont d'une certaine manière «déjà inscrits dans les instruments eux-mêmes, incorporés en eux, mais également dépendants de la créativité dont preuve les usagers dans leur vie quotidienne».le technique et le social sont donc humains dans le processus d'innovation.

### **1.3. L'approche techniciste :**

Les travaux de Marshall Mac Luhan (notamment sa fameuse prophétie du village global) dont on a essentiellement retenu que « le médium est le message », ont certainement contribué au développement de nouvelles problématiques, mais souvent (et encore une fois de plus)sous l'angle des effets et de l'impact des médias, et des NTIC en général, sur la société. <sup>2</sup>

Le discours postérieur à la thèse de Mac Luhan (dont la plupart du temps sont centrés sur les autoroutes et sociétés de l'information) entretiennent la même fascination en faisant des technologies d'information et de la communication le support matériel « objectif » pour réussir le passage de la société industrielle à la société de l'information, et donc à la société du savoir et de la connaissance.

Il en été même (quoi que sous un angle) des travaux d'anthropologie et des sociologies de la communication qui en essayant d'analyser l'apport des nouvelles technologies sur les plans culturel et cognitif, prêchent par un certain déterminisme technologique implicite « dans la mesure où la technique est (soit)

---

<sup>1</sup>Ibid., p176.

<sup>2</sup><https://books.google.dz/books,isbn,consulter> le 11/01/2015 à 10h30.

abordée du point de vue ses incidences sur les structures mentales et les modes de pensée ». <sup>1</sup>

S'il y a un aspect « déterminant » dans la distinction entre les « anciennes technologies » (radio, télévision, cinéma, magnétoscope...etc.) et les « nouvelles » (télévision interactive et internet pour l'essentiel), c'est indubitablement la dimension interactivité qui dénote, au-delà de la simple utilisation de ces « machines à communiquer », d'une forme d'appropriation sociale de ces technologies... « Nouvelle » par plusieurs aspects.

En effet, « le rapport avec ces technologies interactives n'est pas seulement un de manipulation ; en effet, au-delà du rapport concret qu'implique leur utilisation, les valeurs qu'elles intègrent contribuent à façonner des modes et de performance notamment, dont les technologies sont porteuse, se retrouvent au quotidien ». <sup>2</sup>

## **1.2. Généralités sur l'adaptation:**

### **2.1. Adaptation sociale :**

Le concept d'adaptation sociale va de pair avec celui d'intégration sociale. L'adaptation décrit les mécanismes par lesquels un individu se rend apte à appartenir à un groupe. L'intégration, ceux par lesquels le groupe admet un nouveau membre, L'adaptation insistent sur les changements chez l'individu, qui sont la condition de l'intégration.

De nombreuses études de psychologie sociale ont porté sur ce phénomène de l'adaptation, il semble s'en dégager la théorie suivante : pour être accepté, l'individu doit partager jusqu'à un certain point les valeurs, opinions et attitudes

---

<sup>1</sup> Josiane JOUET, Pratiques de communication et figures de la médiation, Revue Réseaux, n°60, CENT, Paris, 1993.

<sup>2</sup> Ibid.

du groupe. Quant à la probabilité que l'individu accepte ces valeurs, elle dépend de plusieurs conditions, il faut d'abord que les opinions et attitudes du groupe ne viennent pas contredire des opinions et attitudes auxquelles l'individu tient parce qu'elles lui permettent de confirmer son appartenance à d'autres groupes. En second lieu, il est nécessaire que les opinions et attitudes du groupe ne viennent pas contredire les attitudes profondes de l'individu, remettant ainsi en cause un système de valeurs lié à la personnalité ou au personnage de l'individu.<sup>1</sup>

## 2.2. Adaptation biologique:

En biologie comme en technologie, le concept d'adaptation sert généralement à comprendre la relation qui existe entre les structures et les fonctions qu'elles remplissent. Dire d'un organe ou d'un outil qu'il est bien adapté signifie qu'il est efficace, autrement dit que les caractères de l'objet sont bien appropriés au rôle qu'il peut jouer.

Selon une deuxième acception, l'adaptation représente les transformations physiologiquement bénéfiques que subit un organisme individuel soumis à de nouvelles conditions de vie et qui lui permettent de répondre de façon plus efficace à ces conditions nouvelles.<sup>2</sup>

## 2.3. Adaptation psychologique :

Les échanges, le mouvement, la création, les différences et les apports de chacun engendrent le sentiment d'existence. Exister, c'est bouger, « exister, c'est peser » (E. Levinas). Parfois la vie pèse trop lourd, d'autres fois elle ne pèse plus et ne vaut rien. La sensation du poids de la vie est un signal de régulation ou d'alarme. La sensation de distance affective (être proche ou lointain), celle de l'écoulement du temps (trop rapide, trop lent, ou juste bien) en est d'autres. Ces

---

<sup>1</sup> RYMOND Boudon, Adaptation sociale. Encyclopédie universels [en ligne], consulté le 29 avril 2015. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-sociale>.

<sup>2</sup> Armand de RICQLÈS, « ADAPTATION - Adaptation biologique », Encyclopédie Universels [en ligne], consulté le 29 avril 2015. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-biologique>.



critères nous rappellent la nécessité de réaménager constamment certains aspects de notre vie.<sup>1</sup>

### **L'atmosphère**

L'atmosphère est la transformation de la qualité de l'espace et du temps due à la présence et à la relation conjuguée de plusieurs personnes. Par exemple, nous pouvons aimer deux personnes, mais trouver leur couple exécration. Le couple produit une qualité qu'on nomme l'atmosphère. L'atmosphère est une production des échanges entre les individus et non une production de la volonté des individus.

### **L'inadaptation**

L'inadaptation est elle-même un moteur de l'élan vital. Elle provoque le sentiment de décalage entre soi et les autres, entre notre perception intérieure, notre conception de la vie et l'image que les autres nous renvoient de nous-mêmes, l'image que le monde nous renvoie de sa complexité. Ce décalage fonctionne comme source d'inspiration, de curiosité, de recherche, de création. Mais l'individu est toujours inadapté dans certains champs de son existence.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Albert JAKUBOWICZ, « ADAPTATION - Adaptation psychologique », Encyclopédie Universels [en ligne], consulté le 3 mai 2015. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-psychologique>.

<sup>2</sup> Albert JAKUBOWICZ, op.cit.

### 1.3. Généralités sur la formation :

Assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail, il doit veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment des l'évolution des emplois, des technologies et des organisations, la formation devient de plus en plus un passage obligé. Car elles sont indispensables aux salariés pour remplir les missions et tâches liées à leur poste de travail.

Selon Sekiou : « la formation c'est un ensemble d'actions, moyennes, de méthode et de supports à l'aide desquels leurs comportements, leurs attitudes, et leurs capacités mentales nécessaires à la fois pour atteindre les objectifs de l'organisation et ceux qui leurs sont personnels ou sociaux sans oublier l'accomplissement adéquat de leurs actuelles et futures »<sup>1</sup>

### 3.1. Les objectifs de la formation : <sup>2</sup>

- Adapter le personnel à son poste actuel.
- Développer le professionnalisme des salariés.
- Protège le savoir et le savoir-faire.
- Élève le niveau général de la personnelle.
- Développer les liens sociaux et la communication interne.
- Répondre à des besoins personnels des salariés.
- Contribuer au maintien d'un bon climat social dans l'entreprise.

<sup>1</sup> SEKIOU L, gestion de personnel ; édition d'organisation, S.E, paris, 1998, p289.

<sup>2</sup> JACQUES Soyer, Fonction formation, édition organisation, paris, 2003, p42.

### 3.1. Les avantages de la formation pour l'entreprise :<sup>1</sup>

Comme l'indique le rapport WERTHER Davis et GOSSELIN ; les avantages de la formation pour l'entreprise sont multiples ; on peut les énumérer comme suit :

- Elle entraîne une augmentation des profits ou des attitudes plus favorables vis-à-vis de la recherche du profit.
- Elle améliore les connaissances et les habiletés nécessaires pour l'emploi ; à tous les niveaux de l'organisation.
- Elle améliore le climat organisationnel.
- Elle favorise la création d'une meilleure image de l'organisation.
- Améliore les relations entre les cadres et leurs subalternes.

### 3.2. les avantages de la formation pour l'individu :<sup>2</sup>

Quand on situe la formation dans la perspective de l'individu on peut dire qu'elle présente pour lui divers avantages :

- elle aide l'individu à apprendre de meilleure discussion et à résoudre les problèmes plus efficacement.
- Par la formation et le développement, les variables motivantes de reconnaissances, de réussite de croissance, responsabilité et d'avancement sans intériorisées et opérationnalisées.
- Encourager le développement personnel et la confiance en soi.
- Aide l'individu à composer avec le stress ; les tensions ; les frustrations et les conflits.
- Fournis de l'information pour améliorer la connaissance des facteurs leadership, les habiletés à communiquer et les autres.

---

<sup>1</sup> BEN MARZOUKA Ouhiba, le rôle de L'e-learning dans le développement des compétences en entreprise, thèse de magister en science de gestion, université de tlemcen2006, p23.

<sup>2</sup> BEN MARZOUKA, op cite. P 27.

- Améliorez la satisfaction au travail et engendre le sentiment d'être reconnu.
- Permettez de progresser vers la réalisation des buts personnels tout en améliorant les habiletés d'interactions.

#### **1.4. Généralité sur la performance :**

##### **4.1. La performance organisationnelle :**

Le principal facteur de la performance organisationnelle est l'individu. Il est considéré comme étant la première richesse des organisations. Dans un contexte de concurrence mondiale, c'est lui qui permet aux organisations de résister, et même de connaître une juste expansion.

C'est les compétences individuelles, ou plus exactement l'ensemble des composantes collectives et individuelles qui assurent la production des biens et des services caractérisant toute société moderne.<sup>1</sup>

Les caractères stratégiques des ressources humaines consistent à se pencher sur la définition de la performance organisationnelle.<sup>2</sup>

Selon Lynch et Cross, « les mesures fragmentées par dimension de la performance et isolées par unité ne permettent pas de voir la contribution particulière en relation avec la performance globale. »<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>GANGLOFF Bernard, L'individu et les performances organisationnelles, édition l'Harmattan, Paris, 2000, p100.

<sup>2</sup> EMERY Yves, renouveler la gestion des ressources humaines, presse polytechniques et universitaires romandes, Lausanne, 2003, p45.

<sup>3</sup> Ibid., p20.

#### 4.2. La performance groupale ou collective :

Au niveau de groupe ou collectif, la performance est à un niveau semi-collectif : le groupe d'une dizaine de salariés auquel est assignée une mission spécifique. L'intérêt est de valoriser à la fois la solidarité de l'équipe pour développer ses résultats et la visibilité que chacun de ses membres aura de son apport au résultat collectif.<sup>1</sup>

#### 4.3. La performance individuelle :

Campbell propose de définir la performance individuelle au travail comme un ensemble de comportements ou d'actions qui sont pertinents pour les objectifs d'une organisation et pouvant être mesurés en termes de niveau de compétence et de contributions aux objectifs.<sup>2</sup>

#### 4.4. Les dimensions de la performance :

Les chercheurs et les théoriciens des organisations représentent différents pour mesurer la performance au sein des organisations et cela selon plusieurs champs d'études : économique, social, systémique et politique, et surtout la stratégie choisie de l'entreprise : « les déterminants de la performance sont des indicateurs avancés qui montrent à tous les acteurs de l'entreprise ce qu'il convient de faire pour créer une offre à forte valeur ajoutée. Ils sont donc spécifiques à chaque entreprise, car ils sont le reflet des caractéristiques propres de la stratégie choisie. »<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> DELAY Christine et SINGUIER Fabien, piloter les performances RH : la création de valeur par les ressources humaines, édition Liaisons, France, 2003, p2.

<sup>2</sup> CHARBONNIER Audrey et autres, vers une mesure de la performance contextuelle au travail de l'individu, étude exploratoire, université de Toulouse, p2.

<sup>3</sup> Ibid., p2.

#### **4.5.L'efficacité au travail :**

La performance et l'innovation font appel à l'intelligence collective des salariés : les occasions de leur redonner de l'initiative doivent donc être favorisées. Tout salarié veut être efficace et utile, c'est ce qui donne un sens et de la fierté à son travail.il est souvent le mieux placée pour identifier les dysfonctionnements et proposent des pistes d'amélioration de l'efficacité.

#### **4.6.Les TIC et la performance :**

Les méthodes de travail ont connu une véritable mutation, en effet l'évènement des technologies de l'information et de la communication n'est pas sans effets sur l'environnement de travail. Les attitudes et les comportements au travail s'en trouvent tout aussi affectés. Les entreprises soucieuses d'acquérir ou conserver un avantage concurrentiel misent sur l'appropriation des TIC sans toujours être à l'écoute des besoins, appréhension ou réticences des salariés. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> CHARBONNIER Audrey et autres, op.cit. P.3.

# **Partie pratique**

## **CHAPITRE IV**

### **Présentation de l'organisme d'accueil**

## 1. Naissance et évolution de la SONATRACH :

La compagnie française de pétrole en Algérie (CFPA) et la société nationale de recherche et d'exploitation du pétrole en Algérie (S.N.E.Pal), ont donné naissance à la société pétrolière de gérance (SOPEG) en mars 1959, dont le siège était à Paris « France ».

Depuis sa création jusqu'en 1971, SOPEG avait pour mission le transport par canalisation d'un oléoduc de Haoud El Hamra au terminal pétrolier de Bejaia.

C'est après l'indépendance et exactement le 31/12/1963 que la SONATRACH a été créée par le décret 63-491 ou elle s'occupait uniquement du transport et de la commercialisation des hydrocarbures.

Les principaux objectifs de cet organisme qui devait être l'instrument d'intervention de l'État dans le secteur pétrolier étaient les suivants :

- ✓ Préoccupation de préparation et mise au point de toutes les études préalables à la construction des moyens terrestres ou maritimes permettant de transporter les hydrocarbures liquides ou gazeux.
- ✓ Réalisation éventuelle et exploitation de ces moyens et des installations annexes
- ✓ Achats et vente des hydrocarbures liquides et gazeux.
- ✓ Obtention de tous droits aux autorisations nécessaires, permettant la réalisation de tout projet relatif aux tâches ci-dessous indiquées.
- ✓ Exécution de toutes les opérations immobilières, financières, industrielles, et commerciales se rapportant directement, ou indirectement à l'objet ci-dessous défini.

Le 22/09/1966 les statuts de la SONATRACH ont été changés par le décret N°66-292 et en plus du transport et de la commercialisation, elle sera également responsable de la recherche et de la transformation des hydrocarbures.



Le 24/02/1971, l'État nationalise tout le secteur des hydrocarbures ; pour une meilleure efficacité économique, ce qui a conduit ensuite à la restructuration de la SONATRACH en 1981.

La décennie qui a suivi était marquée par une activité d'exploitation, de développement des infrastructures et moyens de production, de transport et de commercialisation, des constructions de raffineries et d'autres installations d'équipements de fabrication de produits dérivés d'hydrocarbures.

Cette réorganisation a donné naissance à 18 entreprises (NAFTAL, ENTP, ENAC, ....., etc.) et en 1985, SONATRACH s'est engagée dans :

- ✓ L'exploitation et recherche ;
- ✓ L'exploitation des systèmes d'hydrocarbures ;
- ✓ La liquéfaction et la transformation de gaz ;
- ✓ Commercialisation ;
- ✓ Transport par canalisation (TRC).

L'année 1992 est marquée par les grands bouleversements économiques sur le plan national et international, qui a conduit à la mise en œuvre d'un projet de modernisation appelé « PROMOS » élevant SONATRACH au rang des grands groupes pétroliers internationaux.

Aujourd'hui, SONATRACH assure des missions stratégiques telles que la recherche, la production, le transport, la liquéfaction du gaz naturel, l'approvisionnement du marché national, et la commercialisation des hydrocarbures liquides et gazeux sur le marché international en exportant ses produits en France, Italie, Canada.....etc.

## **2. Direction générale du groupe SONATRACH :**

Elle est assurée par le président, directeur général. Elle chapeaute tout le groupe SONATRACH avec ses différentes activités qui sont : les activités opérationnelles, commerciales et transport par canalisation.

## **2.1. Les activités opérationnelles :**

Elles exercent les métiers du groupe et développent son potentiel d'affaires tant en Algérie, qu'au niveau international. Il s'agit de l'activité amont et l'activité aval :

### ***a) Les activités en amont :***

Ses principales fonctions sont :

- ✓ Exportation ;
- ✓ Data contrôle ;
- ✓ Forage ;
- ✓ Recherche et développement des hydrocarbures.

### ***b) Les activités en aval :***

Ses fonctions sont :

- ✓ Liquéfaction du gaz naturel ;
- ✓ Raffinage du pétrole ;
- ✓ Pétrochimies.

## **2.2. Les activités de commercialisation :**

Sa principale fonction est la commercialisation des hydrocarbures tant au niveau national qu'international.

## **2.3. Activité transport par canalisation :**

L'activité transport est confiée à la branche « TRC », dont des missions essentielles sont :

- ✓ Exploitations des ouvrages de transport des hydrocarbures des installations portuaires ;
- ✓ Maintenance des installations et des canalisations ;
- ✓ Etudes et développement ;

- ✓ Le transport de pétrole des puits jusqu'aux terminaux « bacs, ports pétroliers »
- ✓ L'activité transport par canalisation contient sept « 07 » régions qui sont :
  - Région transport Ouest « RTO » ;
  - Région transport Centre « RTC » ;
  - Région transport Est « RTE » ;
  - Région transport Haoud ;
  - Haoud-El-Hamra «HEH » ;
  - Région transport IN AMENAS « RTI » ;
  - GEM OUED REFRAF « TEBESSA » ;
  - GDPE EL ARICHA.

Chaque région a son propre réseau de transport qui est constitué de stations de pompage le long de l'oléoduc (depuis HEH jusqu'au terminal).

Notre rapport de stage est concentré sur la direction régionale de Bejaia « DRGB » qui se positionne dans la région transport centre « RTC » et qui a pour mission essentielle d'assurer le transport par canalisation des hydrocarbures, depuis HEH à Bejaia et la raffinerie d'Alger, ainsi que le transport du GAZ jusqu'à la station de Bordj Menail.

### **3. Historique et organisation de la direction régionale de Bejaia (DRGB) :**

SOPEG : société pétrolière de gérance fut créée le 12 mars 1957, implantée à Bejaia, dont le siège était à Paris (France). Elle s'occupait du transport par canalisation d'un oléoduc qui s'étendait à Haoud-El-Hamar située à 25km de HASSI MESSAOUD jusqu'au terminal pétrolier de Bejaia, dont les premières expéditions du pétrole brut à partir de HAOUD-EL-HAMRA au port de Bejaia ont été réalisées en 1959.

Après la nationalisation des hydrocarbures, SOPEG a donné naissance à l'UTC (unité de transport centre), et la récupération de la part de SONATRACH à 100% de ses avoirs de l'ex-pétrolier de gérance (SOPEG).

La direction régionale de Bejaia relève de la division exploitation de l'activité transport par canalisation de SONATRACH.

La direction régionale de Bejaia a pour but :

- ✓ La gestion et l'exploitation des ouvrages et canalisations de transport d'hydrocarbures.
- ✓ La coordination et le contrôle de l'exécution des programmes de transport arrêtés en fonction des impératifs de la production et de commercialisation.
- ✓ La maintenance, l'entretien et la protection des ouvrages et des canalisations, ainsi que l'exécution des révisions générales des machines tournantes et équipements y afférents.
- ✓ La conduite des études, la réalisation de la gestion de développement des ouvrages et de canalisations.

### **3.1. Présentation de l'organigramme de la direction régionale de Bejaia:**

La Direction régionale de Bejaia est ainsi organisée en :

#### **i. Assistant de sûreté interne :**

Veille à la sécurité des ouvrages de la région.

#### **ii. Chef de département sécurité HSE :**

Il a pour mission la protection et la sauvegarde du patrimoine humain de la DRH et d'assurer le développement du transport des hydrocarbures, son rôle est la prévention, intervention et hygiène de l'environnement.

### **iii. Le centre informatique :**

Il regroupe les moyens d'exploitation et de développement des applications informatiques pour l'ensemble des régions de la division transport.

### **iv. Sous-direction exploitation :**

Elle chapeaute deux départements, elle est chargée de l'utilisation et exploitation des installations de transport du pétrole et de Gaz, elle comprend trois (03) ouvrages :

- ✓ Un ouvrage de transport du pétrole brut et condensât HAOUD EL HAMRA et le port pétrolier (terminal) de Bejaia ;
- ✓ Un ouvrage de transport de Gaz entre HASSI RMEL et BORDJ MENAIL ;
- ✓ Un ouvrage sur la raffinerie d'Alger.

#### **1. Département d'exploitation liquide (EXL) :**

C'est le département qui gère l'oléoduc et donc les produits (pétrole brut et condensât) transportés via des stations de pompages.

#### **2. Département d'exploitation GAZ (EXG) :**

Il exploite le gazoduc, le terminal GAZ ainsi qu'une station de compression.

### **v. Sous-direction technique :**

Elle englobe quatre (04) départements :

#### **1. Département maintenance (MNT) :**

Ce département est chargé d'assurer la maintenance des équipements industriels tournant (pompes électroniques, turbines, ...).

## **2. Département protection ouvrage (PTO) :**

Il a pour mission la protection des ouvrages contre les actions humaines malveillante volontaire ou involontaire, liées à des erreurs de manipulation (effet de marteau, travaux publics, ....), et actions de nature (glissement de terrains, inondations, .....).

Un ouvrage est une canalisation et tout ce qui gravite autour d'elle comme les stations, les tuyaux et les bacs.

## **3. Département approvisionnement et transport (ATR) :**

Il est chargé d'alimenter la DRGB en matériel nécessaire à son fonctionnement et d'assurer le transport du personnel de la même entreprise.

## **4. Département de travaux neufs (TNF) :**

Celui-ci est chargé de l'étude et le suivi de réalisations des projets d'investissement de la DRGB dans différents domaines.

## **vi. Sous-direction finance et juridique :**

Le département finance prend en charge la gestion comptable et financière de la DRGB. Le service juridique intervient à chaque fois que les intérêts de la DRGB sont mis en jeu pour veiller sur la légalité des transports. Elle chapeaute trois départements :

### **1. Département budget/contrôle gestion :**

Veille à l'établissement des plans prévisionnels et les bilans des budgets.

### **2. Département finance :**

Il veille au financement (toute sorte confondue) des projets de la région.

### **3. Département juridique :**

Prends en charge les affaires de justice de la région et l'assurance de tout son patrimoine.

#### **vii. Sous-direction administrative :**

Elle se décompose en trois départements :

#### **1. Département ressource Humaines/communication : (RHC)**

La mission du département est d'acquérir des ressources humaines en nombre et en qualité, d'assurer l'évaluation de leurs carrières et de planifier les besoins à court et moyen terme tant en effectif qu'en besoin de formation, de perfectionnement et recyclage.

#### **1. Département administration et sociale : (ASL)**

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

#### **2. Département moyen général : (MOG)**

Il représente le soutien logique de l'entreprise.

#### **3.2. Structure et évolution de l'effectif à la DRGB :**

##### **➤ catégorie socioprofessionnelle :**

L'effectif permanent total de la DRGB en 2009 s'élève à 751 salariés qui se décomposent en « 03 » trois catégories socioprofessionnelles :

- Cadres
- Maîtrises
- Exécutions

Ces catégories socioprofessionnelles sont plus détaillées dans le tableau suivant et selon des codes spécifiques :

### Classification de l'effectif pour catégorie Socioprofessionnelle

CSP	INTITULE	CODE	
cadre	<b>CS</b>	Cadres supérieur	3.5
	<b>ING</b>	Ingénieur	3.4
	<b>CU</b>	Cadre universitaire	3.2
	<b>AC</b>	Autre cadre	3.1/3.3
Maîtrise	<b>TS</b>	Technicien supérieur	2.3
	<b>TECH</b>	Technicien	2.2
	<b>M.ADM</b>	Maîtrise administrative	2.1
Exécution	<b>ATHQ</b>	Agent technique hautement Qualifié	1.4
	<b>ATQ</b>	Agent technique	1.3
	<b>E.ADM</b>	qualifié	1.2
	<b>AIDES</b>	Exécution administrative	1.1
		Aides	

Source: Document interne DRGB/SONATRACH

Tableau .1



## Evolution de l'effectif à la DRGB :

L'évolution de l'effectif à la DRGB sur les neuf dernières années est comme suite :

CSP/ANNEE	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
CADRE	200	205	207	199	195	205	195	224	231	250
MAITRISE	338	335	341	335	337	340	336	384	397	412
EXECUTION	180	158	145	132	132	117	119	83	87	89
TOTAL	718	698	693	666	664	662	650	691	715	751

Source : Document interne DRGB/SONATRACH

**Tableau 2**

### ➤ Les activités :

On peut compter « 21 » activités qui existent à la SONATRACH et qui sont arrêtées par la direction générale « Alger » pour toutes les régions. Chaque région a ses activités spécifiques et qui sont codifiées pour faciliter le travail et d'établir les plans à la TRC, pour viser et les transmettre à la DG.

### Tableau indiquant les activités de la SONATRACH

Code	Activités
01	Recherche hydrocarbures
02	Exploitation gisements
03	Transport hydrocarbures
04	Transformation hydrocarbures
05	Commercialisation hydrocarbures
06	Etude développement
07	Suivi réalisation
08	Maintenance industrielle

09	Sécurité industrielle
10	Réalisation
11	Approvisionnement
12	Agriculture
13	Organisation/planification
14	Finance/comptabilité
15	Juridique
16	RH
17	Gestion du personnel
18	Moyens généraux
19	Œuvres sociales
20	Relations extérieures
21	Informatique

Source : Document interne DRGB/SONATRACH

**Tableau 3**

## **5. Structure du département des ressources humaines :**

Tenant compte de l'importance des ressources humaines dans le management est dans la stratégie de l'entreprise, la DRGB dispose d'un département de ressources humaines dont la fonction est la recherche et l'acquisition du potentiel humain, le préserver, le développer du point de vue qualitatif et quantitatifs.

Ce département se compose de deux services :

### **a. Service sélection/formation :**

Dont le rôle principal est le recrutement et la mise en œuvre des plans de formation. Ce service se subdivise en deux sections :

### **i. Section recrutement :**

Ses principales tâches sont :

- ✓ La sélection des candidats selon les besoins ;
- ✓ La transmission des dossiers des candidats présélectionnés aux structures demandeuses qui valident cette présélection ;
- ✓ Le suivi du processus de recrutement du début jusqu'à la dernière étape.

### **ii. Section formation :**

Ses principales activités de cette section consiste à

- ✓ Elaborer les plans de formation pour tous les agents de DRGB, afin d'améliorer le niveau académique et faire des recyclages pour certains agents.

### **3.2. Service gestion prévisionnelle :**

Son rôle primordial consiste à assurer et vérifier les mouvements des effectifs en qualité, en nature et en carrière. Ses principales tâches sont :

- ✓ Lancer une campagne promotionnelle (chaque année la DRGB lance une campagne pour promotion) ;
- ✓ Lancer une campagne d'avancement qui est une promotion à l'horizontale, qui permet de garder le même poste avec un changement d'échelon ;
- ✓ Etablir le bilan d'emploi, qui est un ensemble de tableau à remplir et qui traite de tous les aspects sur le volet emploi ;
- ✓ Gérer des carrières, le suivi et la gestion de carrière de tous les agents de SONATRCH depuis le recrutement jusqu'à la retraite ;
- ✓ Elaborer un organigramme et veiller au bon déroulement de son application, qui est une traduction schématique de tous les départements de SONATRACH ;
- ✓ Les rapports mensuels et trimestriels ;

- ✓ Traiter toutes les requêtes et demande de mutations.

### 3.3. Les moyens humains :

L'effectif du département est classé dans le tableau suivant selon les catégories et les services (pour l'année 2009/2010).

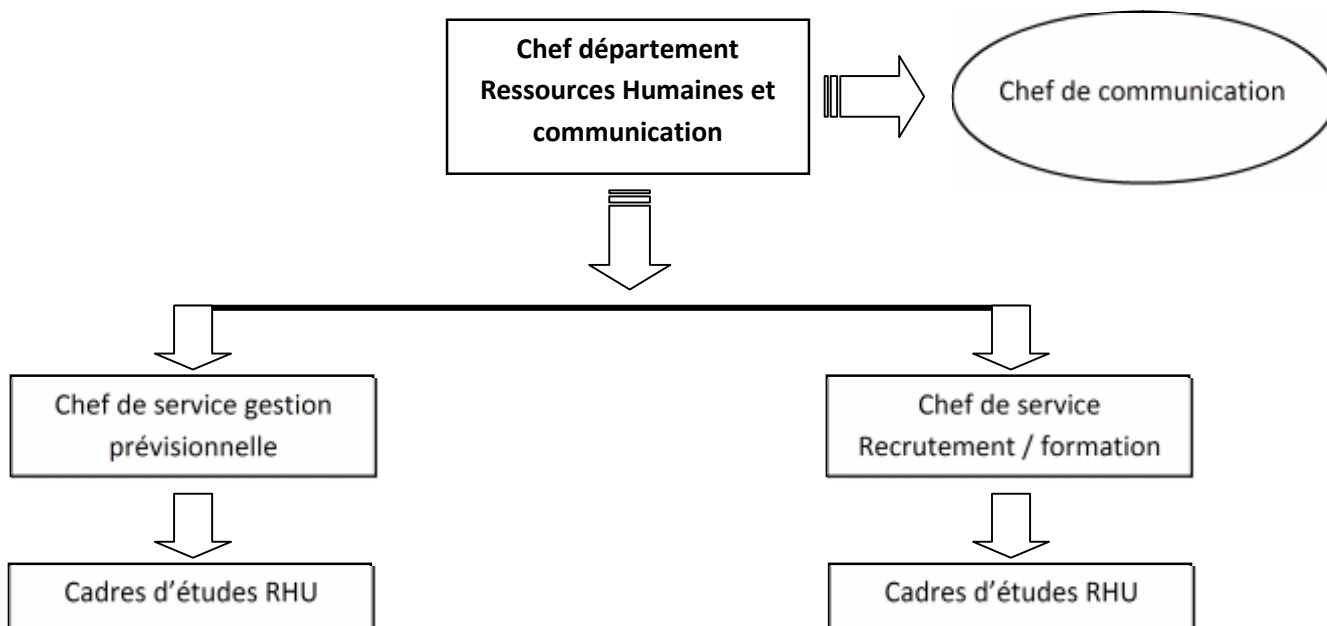
CSP SERVICE	cadres	maîtrise	Exécution	TOTAL
Service formation	04	02	02	08
Service gestion prévisionnelle	04	/	/	04
secrétariat	/	/	01	01
<b>TOTAL</b>	08	02	03	13

Source : Document interne DRGB/SONATRACH

**Tableau 4**

Ainsi, l'effectif est de treize personnes dirigées par un cadre supérieur qui est le chef département.

### Organigramme de département Ressources Humaines



Source: Document interne DRGB/SONATRACH

**Figure 2**

### **3.4. Organisation et coordination des différents services du département :**

La planification du personnel a un rôle stratégique pour la gestion des ressources humaines. Par conséquent, il existe des relations de coordination avec les différentes sections : la section recrutement, la section formation.

#### **➤ La coordination du service gestion prévisionnelle avec la section recrutement :**

Une fois les besoins en effectifs sont établis par le service de planification du personnel, ils sont classés par catégorie socioprofessionnelle, par poste et par activité.

La structure chargée du recrutement recherche les candidats susceptibles de satisfaire les besoins exprimés et les exigences demandées.

Par le recrutement la DRGB met en œuvre et en application la politique des ressources humaines qui consiste à l'addition de l'effectif et la réalisation des prévisions.

Ce recrutement peut être interne afin de minimiser les coûts et motiver le personnel de la DRGB « cadre de boîte », il peut également être externe, dans ce cas, il n'est envisagé qu'après épuisement des possibilités interne, après la réalisation du recrutement, l'information est transmise au service de planification pour un suivi de carrière.

#### **➤ Coordination avec la section formation :**

La formation est l'option la plus visée par la DRGB notamment par le département des ressources humaines car elle constitue un investissement qui porte ses fruits par le biais de l'amélioration des qualifications des agents.

Le service de formation identifie les besoins de la DRGB en matière de formation et de manque de qualification. Le service formation à base de ces

besoins élabore un plan de formation qui est transmis à la DG pour approbation, par suite il est mis en œuvre une fois approuvé et suivi avant, pendant et après la formation. L'écart constaté est justifié par le service concerné. Les informations sont transmises au service de planification pour suivi de carrière.

La formation demeure un outil au service du développement de la ressource humaine qui vise à concilier les aspirations des individus et les besoins de la DRGB.

A l'intérieur du service de planification du personnel, la gestion de carrière des agents est réalisée par les mouvements de promotion, de notification, de formation, ..... etc.

La nouvelle organisation de la Région a évidemment boosté aussi bien le volet recrutement que celui de la formation. En effet, l'introduction des nouvelles technologies, les réformes réglementaires et les projets de réhabilitation des ouvrages de transport exigent une mise à niveau de qualité pour le personnel et des recrutements sélectifs. C'est justement dans le sillage de ces réformes que le personnel a bénéficié de formations dans différents domaines.

### **3.3. Détermination du parc informatique de la SONATRACH de Bejaia :**

Le parc informatique prend une place de plus en plus important dans l'activité de l'entreprise pour cela ses informations doivent être gérées, donc il est nécessaire de les

Centralisées, et de les rendre accessibles en temps réel. SONATRACH est l'une des entreprises les plus puissante en Algérie grâce a sont potentiel humain et matériels et son réseau informatique dans elle dispose.

Le parc informatique est l'ensemble des ordinateurs de l'entreprise, des solutions informatiques et du réseautage, le réseautage s'opère à deux niveaux. D'un coté nous distinguons la mise ne réseau de tous les appareils informatiques entre elles : le réseau interne ou local. Ce réseau permet à tous les employés et leurs hiérarchies de se communiquer les informations entre eux au sein de la même entreprise ou organisation. D'un coté, nous distinguons le réseau web ou internet auquel est connecté aussi tous les appareils et ordinateurs de l'entreprise.<sup>1</sup>

Le parc informatique : Il regroupe les moyens d'exploitation et de développement des applications informatiques pour l'ensemble des structures, ainsi que la gestion du réseau informatique interne. Le développement de la technologie s'appuie sur deux milieux qui sont en concurrence, le milieu informatique et celui des télécommunications.

SONATRACH de Bejaia comme toutes les organisations économiques, dispose d'un parc informatique riche dans la catégorie des matériels et appareils on trouve les micro-ordinateurs, la qualité du ce matériel est de marque WADOO local et DEL, les accessoires comme les scanner, les imprimantes, les périphériques de stockage, les serveurs, les disques durs, les câbles les commutateurs réseaux, les modems de connexion internet et autres....

Alors que pour la catégorie des progiciels et des logiciels les applications et programme développées au sein du centre informatique et utilisées par la direction régionale sont

1. ResHum: S'occupe de la gestion des ressources humaines, des paiements, des frais de mission, et des heures supplémentaires des employés. . .

2. Finance : Gère les bilans et la comptabilité générale et analytique.”

Exploitation : Gère le laboratoire et la comptabilité brute.

3. GMAO: Suit l'entretien sur les machines, gestion de stock, et fait les plannings d'entretien préventif.

4. Relex : Réalisé avec Microsoft ACCESS, elle s'occupe des relations avec l'extérieur, elle prend en charge les employés en cas de missions (hôtel, avion,.).

Les anciennes applications développées au sein du centre informatique et utilisées par la direction régionale sont :

– Gesrhu : gestion des ressources humaines.

– Gscar : gestion de carrière.

– Comptabilité : réalisée en langage COBOL, traite le consolidé de la comptabilité de toutes les régions.

Aussi les applications et logiciels antivirus Utilisée par le centre informatique pour assurer la sécurité est f-secure v9 solution complète client /serveur qui protège les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau et les serveurs de fichiers ainsi que les serveurs Microsoft Exchange. Des fonctionnalités automatisées telles que la mise à jour des définitions de virus et les mises à jour logicielles garantissent une protection à jour en permanence.

Alors que les réseaux de télécommunication utilisés sont :

1- Architecture Client/serveur

De nombreuses applications fonctionnent selon un environnement client/serveur, cela signifie que des machines clientes (des machines faisant partie du réseau) contactent un serveur, une machine généralement très puissante en terme de



capacités d'entrée-sortie, qui leur fournit des services. Ces services sont des programmes fournissant des données telles que l'heure, des fichiers, une connexion, . . .

## 2- Architecture poste à poste (peer to peer)

Dans une architecture poste à poste, contrairement à une architecture de réseau de type client/serveur, il n'y a pas de serveur dédié. Ainsi chaque ordinateur dans un tel réseau est un peu serveur et un peu client. Cela signifie que chacun des ordinateurs du réseau est libre de partager ses ressources.

### **3.4. La téléphonie au sein de la DRGB**

#### **Le réseau téléphonique :**

Le nouveau réseau téléphonique de la SONATRACH sera composé de PABX fournis par le constructeur « Alcatel-Lucent ».

Le nouveau réseau téléphonique homogène remplacera l'ancienne architecture composée par des PABX de modèles différents.

L'ancienne architecture ne constitue pas un réseau téléphonique homogène mais plutôt hétérogène qui implique de faire une gestion de routage statique. Une gestion de routage statique est difficile à maintenir et provoque des saturations d'appels qui aboutissent souvent par des échecs d'appels.

La nouvelle infrastructure sera déployée sur tout le territoire Algérien qui se décompose en 8 zones géographiques principales.

Le nouveau réseau téléphonique, tout en s'appuyant sur l'infrastructure des transmissions existante, a été complètement repensé de manière à améliorer la gestion globale du parc téléphonique et permettre son évolution, les critères suivants sont les vecteurs qui ont déterminés le design de la solution globale :

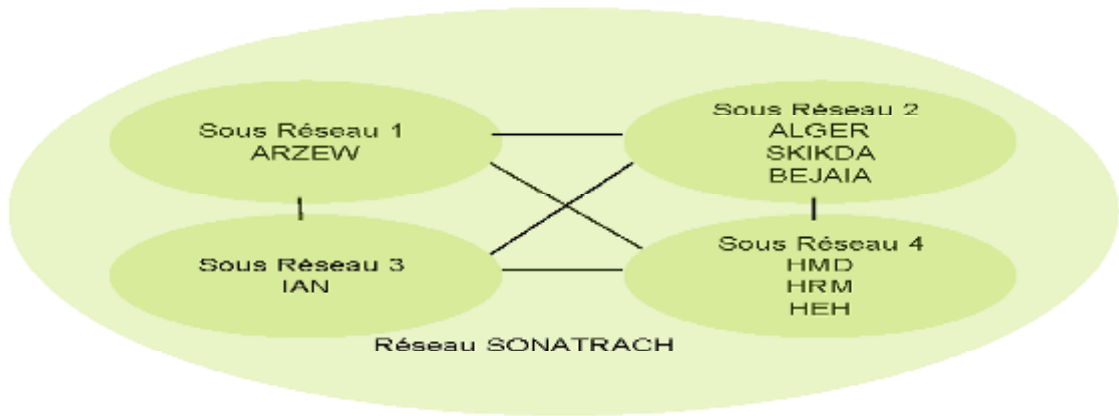
- Composition de Sous-réseaux Homogènes

- Routage dynamique des appels
- Diffusion des évènements et données téléphoniques en temps réel.
- Centralisation des données de gestion, d'alarmes et de taxation par client gestionnaire.
- Centralisation des données d'alarmes de 138 sites (OXE) sur une application de supervision

Le schéma suivant donne une représentation graphique des 4 sous-réseaux voix de la SONATRACH.

Dans ce schéma, vous visualisez les sites principaux appartenant aux 4 réseaux maillés intelligents appelés également « Backbone ».

Tous les sites appartenant au réseau maillé (backbone) ne sont pas représentés dans le schéma ci-dessus.



**Figure N°3** : les quatre sous-réseaux de SONATRACH.

On a remarqué et observé lors de notre enquête que la SONATRACH a mis à la disposition de chaque fonctionnaire un micro-ordinateur pour bien assurer et organiser leur tâches convenablement et est devenu plus rentable, et un téléphone dans chaque poste pour éviter les déplacements à l'intérieur de l'entreprise et de ce communiqué facilement entre eux pendant l'exécution de leur tâches.

# **CHPITRE V**

## **Analyse et interprétation des résultats**

## Interprétation et Analyse des Résultats

Ce chapitre est consacré pour l'analyse et l'interprétation de l'ensemble des résultats collectés afin de vérifier nos hypothèses cités auparavant. Notamment, il nous semble important de connaître l'identification de notre échantillon, par la suite nous allons essayer de présenter les réponses de nos enquêtés sous forme des tableaux qui seront suivis d'une analyse de contenu.

### 2.1 Les caractéristiques personnelles de l'échantillon

**Tableau N° 05 : la répartition de l'échantillon selon le sexe**

<i>Sexe</i>	<i>Effectifs</i>
<b>masculin</b>	<b>6</b>
<b>Féminin</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>

**Source** : Des données de l'enquête

D'après le tableau ci-dessus, nous constatons que la population de notre étude est constituée de (9) éléments, dont le nombre le plus élevé est celui du sexe masculin avec un effectif de(6) homme, par contre, celui du sexe féminin représente uniquement(3) Femmes. Nous estimons que ceci est dû à la nature de l'activité exercée à SONATRACH de Bejaia qui consiste à transporter le gaz et le pétrole par canalisation.

**Tableau N°06 : la répartition de l'échantillon selon la catégorie d'âge**

<b>Catégorie d'âge</b>	<b>Effectif</b>
<b>[30-35]</b>	<b>1</b>
<b>[35-40]</b>	<b>4</b>
<b>[40-45]</b>	<b>3</b>
<b>[45-50]</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>

**Source :** Des données de l'enquête

D'après les données statistiques du tableau ci-dessus, nous observons que la catégorie la plus dominante est celle entre [35-40 ans] suivi d'une catégorie d'âge proche [40-45 ans], en revanche, les catégories les moins importantes sont entre [30-35ans] et celle de [45-60ans] avec un seul effectif.

Ces données montrent clairement que l'âge de la plupart des salariés de DRGB est légèrement élevé. Nous pouvons déduire que cette catégorie procure leurs compétences et leur dynamisme pour le développement de l'entreprise.

**Tableau N°07 : la répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction**

<b>Niveau d'instruction</b>	<b>Effectifs</b>
<b>moyen</b>	<b>/</b>
<b>secondaire</b>	<b>4</b>
<b>universitaire</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>

**Source :** Des données de l'enquête.

À partir des données de ce tableau, nous constatons que notre échantillon contient deux niveaux d'instruction. Nous constatent que les personnes ayant un niveau universitaire et légèrement supérieur à celui du niveau secondaire d'un

effectif de (5). D'autre part, le niveau secondaire détient un nombre plus restreint avec un effectif de (4).

L'analyse de ce tableau nous renseigne que l'entreprise Sonatrach exige un niveau d'instruction important pour occuper un poste de cadre, il est nécessaire d'avoir un niveau universitaire dans la plus part des cas .concernant les salaires qui ont un niveau secondaire occupent des postes selon leur formation.

**Tableau N° 08 : la répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle**

<b>Catégorie socioprofessionnelle</b>	<b>Effectif</b>
Cadre	<b>5</b>
Agent de maîtrise	<b>4</b>
Agent d'exécution	/
<b>Total</b>	<b>9</b>

**Source :** Des données de l'enquête

Ce tableau indique les différents statuts de nos enquêtés. À travers notre enquête, nous avons remarqués que la majorité de notre échantillon sont des cadres avec un effectif de (05), suivi par un effectif de(04) qui occupe le poste d'agent de maîtrise.

Nous soulignons, que notre enquête à été faite au siège où se trouve que la catégorie des cadres et d'agents de maîtrise. Pour cette raison, les simples exécutants ne se sont pas présenté dans notre échantillon d'étude.

**La première hypothèse** : l'utilisation des TIC pour des fins personnelle et professionnelle par les salariés de la DRGB.

Nous analyserons nos résultats en prenant en considération les axes de nos entretiens :

**Axe I** : L'usage personnel des TIC au travail;

D'après les résultats obtenus dans notre entretien avec l'ensemble des salariés de la DRGB sur l'usage personnel des TIC au travail, nous trouvons que l'ensemble de notre population de recherche dispose d'un micro-ordinateur. Soit à domicile ou sur le lieu de travail. Concernant la fréquence d'utilisation de ses technologies, la totalité de nos enquêtés utilisent leur ordinateur tous les jours, et plusieurs fois par jour, comme disait l'un des cadres : *« c'est un outil indispensable pour ma tâche je travaille avec quotidiennement »*.

Car ces cadres ont eu des formations en interne à travers de l'entreprise elle-même ou en externe à travers des centres de formation. Nous relevons que la plupart des cadres manipulent l'ordinateur mieux par rapport aux autres catégories. Dans ce sens, ces derniers exercent des professions intermédiaires (chef de département exploitation, ingénieur télécom...), sont les plus formés et familiarisés en informatique, mais ça reste dans l'ensemble, qu'ils ont des connaissances de base sur l'informatique.

Concernant l'usage personnel des TIC au sein de cette entreprise, et à travers les réponses de nos enquêtés, l'un des chefs de service nous a avoué que : *« la charge de travail et la nature de ma tâche ne me permettent pas à utiliser ces moyens à des fins personnelles »*. Nous déduisons que l'utilisation d'internet au sein de l'entreprise SONATRACH doit être professionnelle pour l'accomplissement convenable de leurs tâches. Par contre, l'usage personnel est toléré dans certains cas, surfer pendant le temps de pause, comme le déclare l'un



des agents de maîtrise « *oui j'utilise les TIC et on travail avec tous les jours ma tâche demande ça et je consulte des fois des cites sur la cuisine, santé* ».

Nous déduisons que les salariés de SONATRACH utilisent les technologies d'information et de la communication d'une manière assez adéquate.

**Tableau N°09** : Utilisation des TIC dans l'entreprise.

Catégories de réponses	Fréquence	Arguments
Des applications et la messagerie	04	« On a des applications comme le wanmail un réseau orienté vers l'extérieure ce qui veut dire le contacte des collègues au niveau national ». « L'Outlook me facilite ma tâche par exemple au lieu de me déplacer d'un bureau a un autre j'ouvre tout simplement l'Outlook et je transferts des fichiers a n'import services ».
Des logiciels	03	« Moi je n'ai pas des applications comme les autres services, j'utilise beaucoup plus la bureautique, le Word et un peut d'Excel ». « On à une application finance on travail dessus sinon le Word ou l'Excel, moi généralement j'utilise beaucoup l'Excel »
La téléphonie	03	« il y a des trucs comme le téléphone très important les boites e-mail de l'entreprise et personnel qu'ont utilise »

		« Je préfère utiliser le téléphone fixe qui est la ligne interne qui facilite à tout le monde le contact de n'importe quel service ».
totale	10	-

- ❖ **Remarque** : Les résultats obtenus dans ce tableau sont répartis par rapport aux nombres de réponses et non pas selon le nombre d'échantillons.

Dans ce tableau, nous remarquons que nos enquêtés utilisent souvent les TIC à l'intérieur de l'entreprise comme la messagerie avec une fréquence de (04) ensuite avec une fréquence de (03) pour l'usage des logiciels et la téléphonie, pour accomplir leurs tâches et faciliter la communication entre eux.

Nos enquêtés indiquent que ces applications et logiciels facilitent leur travail comme il a dit l'un des cadres : « *des bonnes méthodes de travail par rapport aux nouveaux logiciels et les techniques développer dans le domaine du pétrole et du gaz* ».

Avec l'arrivée de ses nouvelles applications, les salariés se trouvent devant un moyen utile et indispensable pour réaliser leur travail correctement et plus efficacement. Nous pensons que les technologies d'information et de la communication ont un rôle majeur elles contribuent au développement de l'entreprise et du salarié.

## Axe II : L'usage professionnel des technologies d'information et de la communication au travail

**Tableau N°10:** les TIC et la modification des méthodes du travail.

Catégories de réponses	fréquences	Arguments
Amélioration de la qualité du travail	3	« Oui, réduction des moyens humain et matériel plus amélioration de la qualité du travail ». « Il est clair que ça améliore on préfère beaucoup le support informatique que le papier, mais ça reste toujours un bag ».
Un grand changement.	2	« Pour un travailleur c'est d'apprendre des nouvelles techniques et bien sûr il y a un grand changement et une grande différence, elle nous aide de faire mieux de donner mieux et apprendre mieux ».
La rapidité et la rentabilité	4	« Oui, sur et certaine il y a un impact direct, un avantage du téléphone, l'email et voila les informations arrivent par courrier et bien sûr le travail avance plus rapidement il y a une assurance de travail ». « C'est clair ça simplifie beaucoup au lieu d'envoyer par courrier par poste on peut l'envoyer par e-mail il arrive rapide et spontanément ».

totale	9	-

À partir des données de ce tableau, nous remarquons que la majorité des enquêtés trouvent que les TIC modifient les méthodes de leur travail. Cette modification intervient dans la rapidité (gain du temps) et la rentabilité (meilleur rendement) d'une fréquence de (4). Ensuite (3) parmi les (9) interviewés trouve une amélioration dans la qualité de travail, suivi par (2) effectifs disent qu'il y a un grand changement.

« Les Technologies de l'Information et de la Communication ne concernent pas seulement la circulation d'informations dans l'entreprise. Ce sont aussi des outils de production qui affectent, dans certains cas, les conditions mêmes de la production de biens et services ». <sup>1</sup> L'un des enquêté le confirme : «oui, améliore la qualité de mon travail, rapidité, rentabilité ».

Nous constatons que ses TIC ont un avantage sur l'ensemble de notre échantillon et même pour l'entreprise, de sa part, elle utilise les réseaux pour abaisser ses coûts et pour amélioré la qualité de ses services, les TIC contribuent au gain de temps ce qui permet de terminé ses taches dans les délais. Aussi des applications plus interactives permettant en temps réel de mieux exercer leur travail.

A cet effet, nous pouvons dire que les TIC constituent un outil qui favorise le pilotage par l'aval de l'entreprise SONATRACH qui rend cette dernière plus compétitive à travers ces évolutions visibles dans ses services.

<sup>1</sup> <http://www.memoireonline.com/09/11/4809/m, Apport-des-tic-dans-la-performance-des-PME, cas-du-Cameroun4.html> consulté le 10/05/2015 à 11h.

**Tableau N°11 :** les TIC un outil indispensable dans l'accomplissement des tâches pour les salariés de DRGB.

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
C'est indispensable	4	<p>« Oui, il est indispensable, parce que le papier c'est difficile de l'accéder, or le papier il faut le chercher, il peut s'effacer, mais dans les logiciels les données sont protégées par des serveurs et l'information et sécurisée ».</p> <p>« Oui, évidemment, si j'ai besoin de quelques informations à la station de Biskra, se ni pas moi qui se déplacé, mais ci elle qui vient vers moi, donc c'est le travail à distance ».</p>
Un outil nécessaire	4	<p>« Actuellement oui, avant on travail avec le stylo et les feuilles le système classique la dactylographie, mais avec l'arriver des TIC maintenant c'est l'accélération du travail et plus avantageux ».</p> <p>« Le matériel informatique aujourd'hui est le pc est</p>

		indispensable dans notre service ».
Le travail manuel	1	« Je peux le faire manuellement, mais ça va prendre beaucoup de temps ». « Je peux le faire manuellement on a déjà l'habitude, et en cas d'une panne obliger».
totale	9	-

Dans ce tableau, nous constatons que la plus part de nos enquêtés approuvent que les technologies d'information et de la communication soient des outils indispensables dans leur travail, voire même nécessaires, avec une fréquence de (4) pour les deux catégories, par contre il ya ceux qui peuvent l'exercer manuellement avec une seule fréquence.

De ce fait, les TIC sont des outils indispensables pour l'accomplissement des tâches pour les salariés de la SONATRACH, comme le disait l'une de nos enquêtés « *pas de pc pas de travail* ». C'est un outil qui aide à mieux organiser le travail et facilite la tâche.

Nous remarquons qu'actuellement les TIC font partie des outils quotidiennement utilisés par les salariés de la DRGB. Et plus particulièrement par les cadres (ingénieurs, cadres supérieures...).

Les enquêtés trouvent que c'est un moyen utile dans le travail, mais toujours le papier reste nécessaire comme le confirme l'une des enquêtes : « *oui c'est vrai que ces nouvelles technologies nos facilite les choses, mais le papier c'est la base* ».

Nous constatons qu'aujourd'hui l'outil informatique est devenu indispensable pour l'entreprise avec des nouveaux modes d'organisation. Ainsi que pour le salarié à travers ses avantages distingués.

**La deuxième hypothèse :** la formation permet à l'ensemble des salariés de se perfectionner dans leur travail et améliorer leurs compétences.

**Axe III : la perfection par rapport au travail.**

**Tableau N° 12 :** la familiarisation avec l'utilisation des TIC dans l'entreprise.

Catégories de réponses	Fréquence	Arguments
moyennement	2	« moyennement je n'étais pas en informatique ».
Ils font appel aux collègues, Au centre informatique	3	« On a un centre informatique les ingénieurs nous aident en cas ou ». « Oui, on s'entraide ici avec mes collègues ». « En cas de difficulté en fait appel au centre informatique est directement ont obtenus l'aide ».
Ils sont formés dans ce domaine	5	« je n'ai jamais trouvé de difficulté concernant l'utilisation de ces moyens puisque je suis formé dans ce domaine » « J'étais dans ce domaine pour cela je ne trouve aucune difficulté pour l'usage de ces moyens ».
total	10	

❖ **Remarque :** Les résultats obtenus dans ce tableau sont répartis par rapport aux nombres de réponses et non pas selon le nombre d'échantillons.



Dans ce tableau, nous comprenons que les salariés sont habitués à l'utilisation des TIC et ils n'ont pas de difficulté, puisqu'ils sont bien formés dans ce domaine d'une fréquence de (5), ils y ont ceux qui font appel à leurs collègues et ingénieur en informatique en cas de nécessité avec la fréquence (3) suivie par une fréquence de (2) pour les salariés qui sont habitués et familiarisés aux TIC moyennement.

Nous constatons, que nos enquêtés sont adaptés et familiarisés avec ces TIC comme le dit l'un des enquêtés : *« je ne trouve aucune difficulté pour l'usage de ces moyens, ils sont faciles à utiliser puisque je suis bien formé dans ce domaine »*.

À partir de ses réponses, nous comprenons que DRGB a une politique de recrutement qui exige des profils qualifiés et riches, puisque la plupart des enquêtés ont suivi des formations permanentes. Ils ne trouvent pas de difficulté d'usage de ces nouvelles applications et logiciels mis en œuvre.

Comme le confirme l'un des enquêtés : *« je n'étais pas en informatique, des fois je fais appel à mes collègues en cas de difficulté et avec le temps j'ai l'habitude de me débrouiller tout seul. »* D'après leurs réponses il suffit de s'intéresser à l'usage de ces applications au fur et à mesure arrive à les manipuler.

À travers les résultats de notre enquête, nous déduisons que les salariés de SONATRACH s'habituent à l'utilisation de ces technologies d'information et de la communication.

**Tableau N°13:** les TIC contribuent à la performance des salariés dans l'entreprise.

Catégories de réponses	Fréquence	Arguments
Elles contribuent à la performance	5	« oui beaucoup on travail avec » « bien sûr évidemment l'outil informatique nous aide beaucoup »
L'utilité d'outil informatique	3	« maintenant ça facilite, donc la rapidité la simplicité elle est plus efficace on est plus rentable » « Ça représente 90% de travail vous imaginé tous ce travail avant sur papier une simple erreur on reproduit le travail a zéro maintenant non je peux changer comme je veux ci beaucoup plus facile ».
La facilité et le gain de temps	3	« on travaille avec sa nous aides mieux on donne un travail mieux et en gagne de temps » « c'est ce n'était pas l'outil informatique déjà le travail ne sera pas fait à temps, on est pris par le temps, il nous aide beaucoup »
total	11	-

- ❖ **Remarque :** Les résultats obtenus dans ce tableau sont répartis par rapport aux nombres de réponses et non pas selon le nombre d'échantillons.

Les résultats de ce tableau nous montre que, les technologies d'information et de la communication contribuent à la performance des salariés de SONATRACH avec une fréquence de (5), suivi d'une fréquence de (3) ce qui disent que ça revient sur l'utilité de cet outil informatique et le gain du temps.

C'est ainsi que les TIC, par les fonctionnalités qu'elles offrent, affectent les habitudes et les méthodes de travail, les relations au sein de l'entreprise et la structure même de cette dernière. Cela peut se manifester à travers l'amélioration de la communication au sein de l'entreprise, et elles contribuent à l'amélioration et la performance des salariés.<sup>1</sup>

L'un des enquêtés déclare : « *elle met en valeur nos efforts fournit donc elles contribuent directement notre performance ici dans l'organisation.* »

La réalité que les TIC, sont bénéfiques pour les salariés et personne ne peut les négliger, car leur usage permet aux travailleurs de réduire beaucoup de leur temps ainsi de leur déplacement. Cependant, les TIC sont un gain pour les salariés et en même temps pour l'entreprise et figurent parmi les outils privilégiés pour atteindre des seuils plus élevés d'efficacité et de productivité.

---

<sup>1</sup> TIC et performance des salariés, in « le travail et la société », N°2, Ed ISSN, 2005, p915.

**Tableau N° 14:** la formation a un avantage dans l'amélioration des compétences et la performance des salariés de DRGB.

Catégories de réponses	Fréquences	Arguments
<p>Enquêtes ayant bénéficié d'une formation en interne.</p>	<p>7</p>	<p>« Oui, j'ai la chance de bénéficier un peu près de trois ou quatre formations ici dans l'entreprise, et surtout quand il arrive un nouveau logiciel ».</p> <p>« Ah, oui bien sûr des séminaires surtout on est invité plusieurs fois pour l'échange d'information entre les différentes régions qui font partie de l'activité du transport ».</p> <p>« Oui, il y a un certain logiciel, j'ai fait deux pour une durée d'une semaine à quinze jours et on apprend toujours quelque chose de plus dans tous les domaines se perfectionner ».</p> <p>« Oui un cycle de formation établi chaque année on prévoit les besoins de chaque structure, des formations collective et individuelle ».</p>
		<p>« Oui quelques petites formations d'initiation, ici on ne l'a pas fait on a déjà des connaissances de base sur le Word et je vous dis que la</p>

Enquêtes ayant bénéficié d'une formation en externe.	2	formation se fait au fur et à mesure avec la participation de mes collègues sincèrement ». « J'ai suivi des formations de base pour avoir une attestation, ici non on essaie d'apprendre sur le tas et avec l'aide de mes collègues ».
totale	9	-

Les données de ce tableau confirment que la majorité de nos enquêtés ont bénéficié d'une formation à l'intérieure de l'entreprise avec une fréquence de (7). Par contre, à l'extérieure de l'entreprise avec une fréquence de (2).

Nous observons une augmentation à l'utilisation des programmes interne au sein de l'entreprise dans les différents services, cela nous montre que la DRGB offre à ses salariés des plans de formation afin d'accélérer le processus d'apprentissage et de conserver l'expertise en interne. D'autre part, les autres salariés ont des connaissances de base, ils adaptent à ces outils informatiques et se construisent eux même (autodidacte).

La formation à un avantage d'augmentation de l'efficacité et de l'efficience de l'organisation (performance, qualité, Polyvalence... il dit l'un des fonctionnaires « *oui la formation est toujours utile, pour accomplir les taches confiées et même dans la vie quotidienne* ».

Pour conclure, les résultats précédents nous renseignent sur l'importance et la place des technologies d'information et de la communication au sein de l'entreprise SONATRACH, puisque l'arrivée de ces derniers a provoqué une rapide évolution des métiers et afin de suivre cette mutation l'entreprise doit adopter une politique de formation continue aux nouvelles méthodes de travail, aux nouveaux modes de gestion de l'information afin d'assurer ses services.

### **1. La discussion des résultats de la première hypothèse :**

Notre enquête qui s'est déroulée au sein du siège de la DRGB nous a permis de cumuler un ensemble de données qui vont nous aider dans la vérification de nos hypothèses.

En fonction de ces résultats, on est arrivé à confirmer notre première hypothèse sur l'usage des technologies d'information et de la communication pour des fins personnel et professionnel par les salariés de la DRG de Bejaia.

D'après nos observations, à partir des tableaux N° 8, N° 9, N° 10, ces derniers répondent à notre première hypothèse. Le tableau N°8 traite la question de l'utilisation des technologies d'information et de communication pour des fins personnelles, ou ces nouvelles connaissances acquise sur ces outils informatiques leurs permet le gain du temps et donner un travail efficace et rentable pour lui en particulier et pour l'entreprise en général.

L'entreprise SONATRACH à intégrer plusieurs outils informatique et de nouveaux logiciels et applications (GMAO, la messagerie, Outlook, wanmail,...) dans le but d'assurer le déroulement du travail et permettra les échanges commerciaux. Pour les salariés de leurs parts et selon leurs réponses acceptent toujours ces nouvelles techniques et encouragent les nouvelles technologies.

Les technologies d'information et de la communication, elles peuvent être le complément nécessaire pour rendre le système d'information plus efficace, plus flexible et plus dynamique, elles ont aussi la capacité d'appuyer la réduction des coûts des transactions à l'intérieur et entre les entreprises. Elles peuvent être

un outil d'amélioration des techniques et des systèmes de production, d'évolution des logiques des tâches composant les processus de production.<sup>1</sup>

De ce fait, la DRGB cherche à conserver son potentiel humain, elle a une politique interne dans la gestion du personnel qui à un avantage et un impact positif sur ses salariés ce qui leur permet de se sentir bien positionnés et bien motivés et créé un sentiment de fierté d'appartenir à une entreprise pareille.

## **2. La discussion des résultats de la deuxième hypothèse :**

La deuxième hypothèse se confirme par le fait que la formation permet à l'ensemble des salariés de se perfectionner dans leur travail et améliorer leurs compétences.

À partir des tableaux N° 11, N° 12, N° 13, nous avons constaté que la majorité des salariés sont familiarisés et n'ont pas de problèmes où de difficultés avec l'utilisation de ces technologies d'information et de la communication. Mais au contraire elle les aide à devenir plus performant et d'être plus rentable et rapide l'or d'exécution de leurs tâches.

Pour le tableau N° 12 et N° 13, qui porte sur la familiarisation avec l'usage des technologies d'information et de la communication et la contribution de ces derniers à la performance des salariés est apparente.

Le tableau N°14 englobe l'ensemble des résultats obtenus à partir de notre deuxième hypothèse, sur la formation et son avantage sur le développement et l'amélioration des compétences.

---

<sup>1</sup>[http://www.memoireonline.com/09/11/4809/m\\_Apport-des-tic-dans-la-performance-des-PME-cas-du-Cameroun17.html](http://www.memoireonline.com/09/11/4809/m_Apport-des-tic-dans-la-performance-des-PME-cas-du-Cameroun17.html).consulté le 10/05/2015 à 14h.



L'entreprise SONATRACH, elle préétablit chaque année un plan de formation et analyse des besoins de formation vise à déterminer si les problèmes de performance identifiés peuvent être améliorés par une formation, de les planifier et de voir un bon fonctionnement des formations offertes.

Aussi, on a remarqué que l'entreprise a mis tous les moyens nécessaires pour se perfectionner soit sur le plan humain ou technique, autant la formation à un avantage majeur sur la performance des salariés de SONATRACH.

Après avoir analysé et interprété les données de l'enquête nous arrivons à confirmer les deux hypothèses. Dans ce sens, et à travers les résultats obtenus nous pouvons, dire que les salariés de SONATRACH sont adaptés à ces technologies de l'information et de la communication, et ça il est observable dans la perfection de ses services et sa croissance progressive sur le marché.

# Conclusion

### **Conclusion :**

Les technologies d'information et de la communication ont permis à l'entreprise actuelle une évolution dans un environnement de plus en plus compétitif, mondialisé caractérisé par la qualité, l'innovation et la maîtrise des coûts.

Par ailleurs, les technologies d'information et de la communication peuvent contribuer au développement d'entreprise en agissant sur le capital humain par la facilité d'accès au savoir et l'échange des connaissances, des expériences et du savoir-faire. Ces derniers permettent une autonomie au travail, en même temps une solidarité entre salariés et responsables.

C'est dans ce contexte que nous avons établi notre étude, passionnée par les technologies d'information et de la communication, particulièrement notre thématique sur l'adaptation des salariés avec ses derniers, nous avons choisi SONATRACH une entreprise algérienne leader sur le marché sachant que cette dernière valorise la technologie, intègre des logiciels et des nouvelles applications qui permettent le stockage de données, la collecte, échange, etc.

À travers notre modeste recherche, nous avons essayé d'apporter un éclairage sur le rôle et l'importance de l'introduction des TIC dans le fonctionnement des entreprises. D'après notre recherche menée auprès des salariés de l'entreprise SONATRACH et l'analyse des résultats auxquels nous nous sommes aboutis, nous déduisons que l'introduction des TIC d'une manière générale a généré des problèmes quant à l'usage. Nous pouvons le justifier par le fait que l'ensemble des logiciels utilisés sont étrange pour la totalité des personnes de notre échantillon. L'entreprise Sonatrach a essayé de réagir face à cette situation. À cet effet, elle a établi des plans de formation pour ses salariés afin d'assurer une bonne maîtrise des TIC dans l'entreprise.

## Conclusion

---

Cette formation a apporté ses fruits pour les salariés. Cette dernière leur a permis d'acquérir des nouvelles connaissances en matière de l'usage des TIC ainsi que par conséquent l'évolution dans leurs fonctions.

En guise de conclusion, nous avons remarqué pour la plupart des salariés (notre échantillon) ont pu atteindre leurs objectifs en l'occurrence la performance et le perfectionnement au travail (efficacité du travail, performance atteinte, attitudes positives, réduction des coûts, gain de temps, etc.). Nous avons également par le biais de ces salariés (échantillon) conclure que l'adaptation des salariés aux TIC à travers l'usage et la familiarisation à ces dernières permet à l'entreprise d'évoluer et d'atteindre ces divers objectifs.

# **Bibliographie**

# La bibliographie

## Les ouvrages :

1. ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997, p.85.
2. BUSSENAULT Chantal et PERETET Martine, Economie et Gestion de l'entreprise, 4<sup>ème</sup> édition, Vuibert, paris, 2006.
3. CHARBONNIER Audrey et autres, vers une mesure de la performance contextuelle au travail de l'individu, étude exploratoire, université de Toulouse.
4. DE MENTHON Sophie, Mieux utiliser le téléphone : accueil, vente, prise de rendez-vous, négociation, 2 éditions Eyrolles, Paris2012.
5. DELAY Christine et SINGUIER Fabien, piloter les performances RH :la création de valeur par les ressources humaines, édition Liaisons, France, 2003.
6. EMERY Yves, renouveler la gestion des ressources humaines, presse polytechniques et universitaires romandes, Lausanne, 2003.
7. Emmanuel-Armand pateyron et Robert Salmon, les nouvelles de l'information et l'entreprise, Ed Economica, 1996.
8. GANGLOFF Bernard, L'individu et les performances organisationnelles, édition l'Harmattan, Paris, 2000.
9. GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7eme ED-Dalloz, Paris.
10. GRAWITZ Madeleine, Méthodes des sciences sociales, 11<sup>e</sup> édition, Dalloz, Paris, 2001.
11. Hugo Privé et Marie Elaine Milette, Guide de gestion ressources humaines, destinée aux entreprise des technologies et d'information, édition TECHNO Compétences, Québec, 2003.
12. JACQUES Soyer, Fonction formation, édition organisation, paris, 2003.
13. LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, Management de système d'information, 11e édition, Pearson, Paris 2010.
14. LILIANE Demont-Lugol et autres, communication des entreprises stratégies et pratiques ,2<sup>ème</sup> édition, ARMONT COLLIN, paris, 2006.
15. MACE Gordon et PERTY François, Guide d'élaboration d'un projet de recherche en sciences sociales, 3<sup>ème</sup> édition, de Boeck, LAVAL2000.

16. MARIE-HELENE Westphalen, communicator, le guide de la communication d'entreprise, 3<sup>ème</sup> édition, DUNOD, paris, 2010.
17. PERRETI Jean-Marie, Gestion des ressources humaines, 15<sup>ème</sup> édition Vuibert, Paris, 2008.
18. RAYMON Quivy, manuel de recherche en sciences sociales, 2<sup>ème</sup> édition, Dunod, Paris, 1995.
19. SEKIOU L, gestion de personnel ; édition d'organisation, S.E, paris, 1998.
20. SILVIA.F., Devenir E-DRH, Comment les NTIC font évoluer la fonction RH, entreprise et Carrière Collection, Edition LIAISON, 2010.

#### **Les revues :**

1. Daniel ETIMLE, professeur et l'ingénieur de l'INSA, Evolution de l'architecture des ordinateurs, cours dispensés à l'université de paris-sud.
2. DUNCOMBRE Richard, et HEEKS Richard, Technologie de l'information et de la communication Un Manuel pour les entrepreneurs des Pays en Voie de Développement, Rapport d'étude N°14 international Institute for communication and development, Avril 2003.
3. Walid KADRI, Introduction à L'informatique : principes et généralités, cours dispensés à l'université de paris-sud, p03.
4. TIC et performance des salariés, in « le travail et la société », N°2, éd ISSN, 2005.

#### **Les dictionnaires :**

1. HENRI.M, dictionnaire de gestion, vocabulaire, concepts et outils, édition economica, paris, 1998.
2. Larousse de Poche, éd LAROUSSE, paris, 1991.
3. QUIVY .r et Lucven. c. Manuel de recherche en sciences sociales. 2<sup>ème</sup> éd, DUNOD, paris, 1995.
4. Dictionnaire HACHETTE, encyclopédique 125000 définitions, 3000 illustrations, paris, 1998.

#### **Les mémoires et thèses :**

1. ARAB Sabrina, l'usage professionnel et personnel des Nouvelles Technologies de l'information et de la communication par les cadres, mémoire de fin de cycle, université de Bejaia, 2012, p6.

2. BEN MARZOUKA Ouhiba, le rôle de L'e-Learning dans le développement des compétences en entreprise, thèse de magister en science de gestion, université de tlemcen2006.
3. BENMOUKHTAR et Bensalama, L'adaptation des salaires vis-à-vis des changements technologiques, mémoire en vue d'obtention d'un master en sociologie du travail et des ressources humaines, juin 2014.
4. Dalila MOUHALBI, les NTIC et la capitalisation des compétences interne de l'entreprise, Université de tizi ousou, Algérie ,2012.

#### **Les sites d'internet :**

1. <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-psychologique>.
2. <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-biologique>.
3. [http://quoniam.info/compétitive-intelligence/PDF/ebooks/livre-blanc\\_reseaux\\_sociaux3.pdf](http://quoniam.info/compétitive-intelligence/PDF/ebooks/livre-blanc_reseaux_sociaux3.pdf).
4. <http://www.lemonde.fr/technologies>.
5. [http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m.Kamel\\_Ghssiss\\_IIformatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-4.html](http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m.Kamel_Ghssiss_IIformatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-4.html).
6. <http://www.rtlinfo.be/rtt/news.article/204986>.
7. [http://www.technocompétences.qc.ca/guide\\_français.pdf](http://www.technocompétences.qc.ca/guide_français.pdf).
8. <http://www.universalis.fr/encyclopedie/adaptation-adaptation-sociale>.
9. [www.mptic.dz/fr/e-Algerie](http://www.mptic.dz/fr/e-Algerie) 2013.
10. <http://dictionnaire.phpmyvisites.net/définition-performance-8653.html>
11. [Http// :www.memoireonline.com, /m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise8.html](http://www.memoireonline.com/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise8.html)



# **Annexes**

**Université Abderrahmane Mira Béjaia**  
**Faculté des sciences humaines et sociales**  
**Département des sciences sociales**

**Guide d'entretien**

**Sur le thème :**

**L'adaptation des salariés avec les technologies de l'information et de la  
communication**

**Cas pratique : D.R.G.B. (SONATRACH)**

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de master (2) en vue de l'obtention d'un diplôme en sociologie de travail et des ressources humaines, nous nous adressons à vous en vous demandant de bien vouloir répondre à nos questions qui tentent d'examiner la nature de l'adaptation des salariés vis-à-vis les TIC au sein de votre organisme.

Nous tenons à vous garantir que les informations que vous allez fournir ne seront utilisées que pour des fins scientifiques et nous vous assurons l'anonymat.

Merci pour votre collaboration.

**Année universitaire 2014-2015**

## **Données Personnelles :**

1. Sexe.
2. Age.
3. Niveau d'instruction.
4. Poste occupé.
5. Catégorie socioprofessionnelle.

### **I. L'usage personnel des TIC au travail :**

1. Disposez-vous d'un ordinateur ?
  - Sur le lieu de travail.
  - Chez vous ?
2. Si oui, la fréquence d'utilisation :
  - 1 fois /jour
  - 1 fois/semaine
  - 1 fois/mois
  - Plusieurs fois par jour.
3. Avez-vous des connaissances de base de l'informatique?  
Oui  non
4. Comment utilisez-vous les TIC dans votre entreprise ?

### **II. L'usage professionnel des TIC au travail :**

1. Est-ce que les TIC ont modifié vos méthodes de travail ? si oui comment ? si non pourquoi ?
2. Pensez vous que les TIC sont un outil indispensable dans l'accomplissement de vos tâches ?
3. La maîtrise des TIC est nécessaire pour l'exercice de votre tâche ? si oui comment ? si non pourquoi ?

### **III. La perfection par rapport au travail :**

1. Êtes-vous familiarisés à l'utilisation des TIC dans votre entreprise? Si oui comment ?
2. pensez vous que les TIC contribuent à votre performance dans l'entreprise ? si oui comment ?
3. Avez-vous suivi une formation pour améliorer ou développer votre performance ? si oui comment, ou, la période, ....etc.?

4. Pensez-vous que la formation à un avantage sur l'amélioration de vos compétences ? comment ?

Tableau 1 : disposition d'un ordinateur.

Disposition d'ordinateur	Fréquence	pourcentage
Au travail	9	100%
A domicile	/	/
totale	9	100%

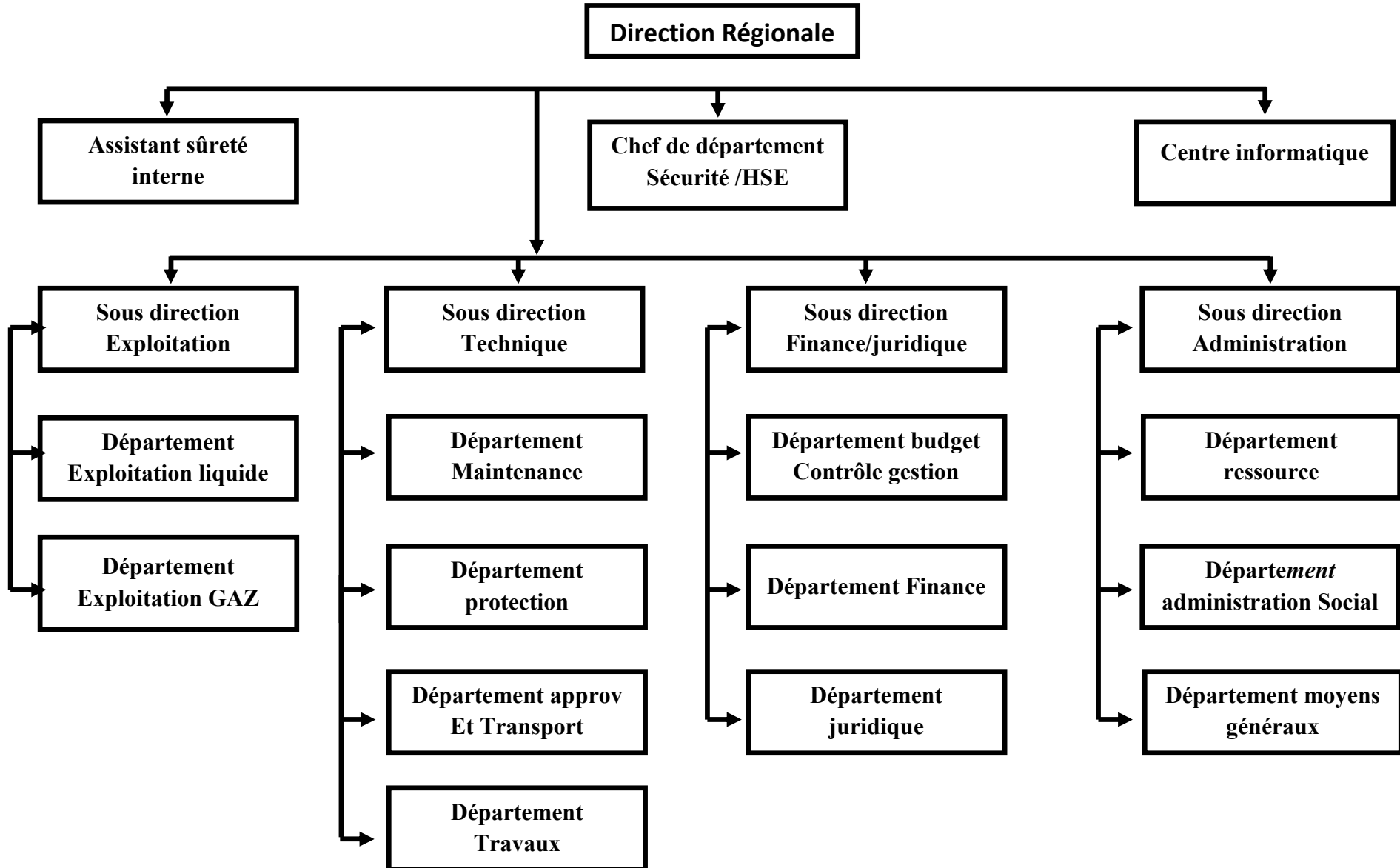
Tableau 2: la fréquence de l'utilisation.

Fréquence d'utilisation	fréquence	pourcentage
1 fois / jour	/	/
2 fois/ semaine	/	/
1 fois/mois	/	/
Plusieurs fois par jour.	9	100%
totale	9	100%

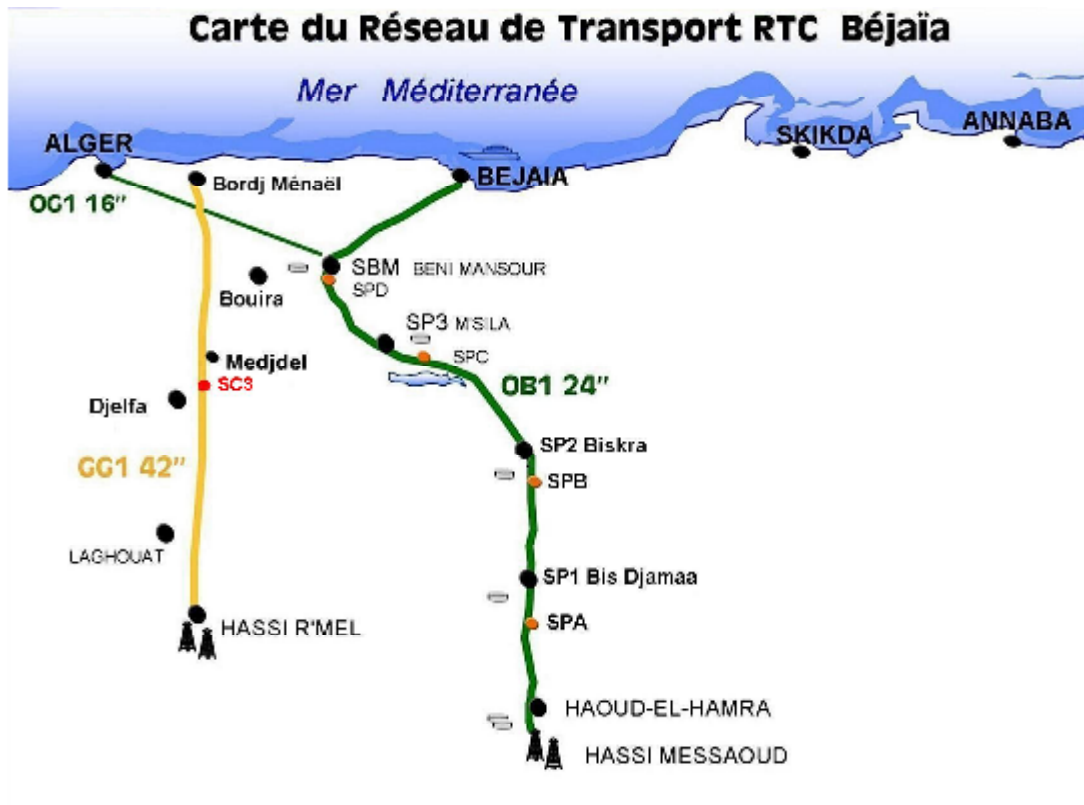
Tableau 3 : connaissances de base sur l'informatique.

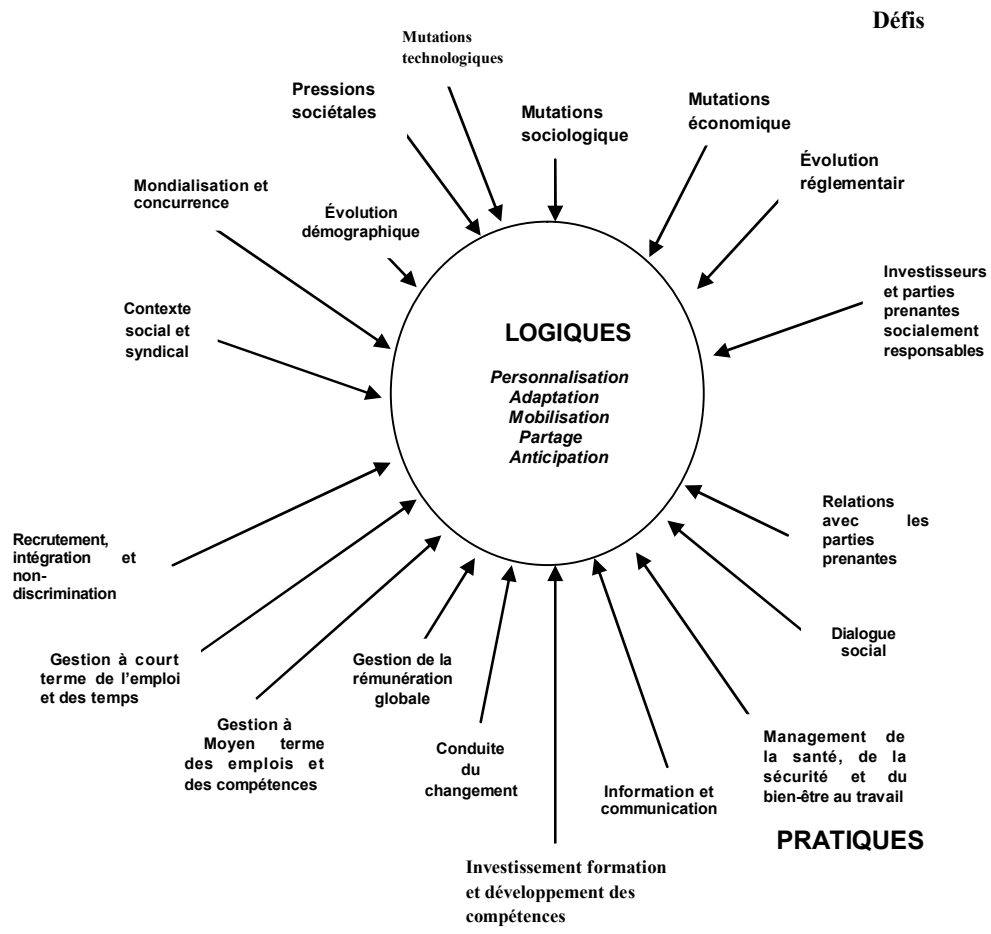
Connaissances de base sur l'informatique.	fréquence	pourcentage
oui	9	100%
non	/	/
totale	9	100%

# Organigramme de la direction régionale de Bejaia (DRGB/SONATRACH)



# Carte du Réseau de Transport RTC Béjaïa





**Schéma 1.1 - Le modèle contingentiel de la GRH**



Exemple :  
Boite Wanmail

Express N° 04 du Mardi 24 Février 2015

CMN



Les pièces jointes peuvent contenir des virus risquant d'endommager votre ordinateur. Elles peuvent aussi ne pas s'afficher correctement.

À:

Cc:

Pièces jointes :  [Info\\_Express\\_24042015.pdf\(62Ko\)](#)



## Message de Monsieur le Ministre de l'Energie

Veillez trouver, ci-joint, le message de Monsieur le Ministre de l'Energie, adressé aux travailleurs du secteur, à l'occasion de la célébration des festivités du 44<sup>ème</sup> anniversaire de la nationalisation des hydrocarbures.

Bonne réception

Catégorie	Age	Date de naissance
Enfants 1	08-09 ans (G & F)	(nés en 2006-2007)
Enfants 2	10-12 ans (G & F)	(nés en 2003-2005)
Pré-adolescents	13-15 ans (G & F)	(nés en 2000-2002)

## **Note d'Information**

# **CROSS DES PETROLIERS**

Dans le cadre de la célébration des festivités du 24 Février 2015, la Direction des Affaires Sociales / Région d'Alger organise le traditionnel CROSS des pétroliers **le samedi 28 Février 2015 à partir de 8H00** au complexe olympique Mohamed Boudiaf stade d'athlétisme (SATO).

**Les catégories d'âge retenues pour cet événement sportif :**

**NB** : les inscriptions sont ouvertes au niveau des délégués d'unités et Service Activités Socioculturelles de la Région d'Alger.

**Date limite : le 25/02/2015**

<b>Adolescents</b>	16-18 ans (G & F)	(nés en 1997- 1999)
<b>Seniors</b>	19-33 ans (H & D)	(nés en 1996- 1982)
<b>Vétérans 1</b>	34-40 ans (H & D)	(nés en 1981- 1975)
<b>Vétérans 2</b>	41-50 ans (H & D)	(nés en 1974- 1965)
<b>Vétérans 3</b>	51 et plus (H & D)	(nés en 1964 et moins)
<b>Handisport</b>	OPEN	OPEN

Bonne réception

DCG Ressources Humaines  
Direction Affaires Sociales / Région d'Alger