



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 d'un diplôme de Master en sociologie

**Spécialité :** sociologie d'organisation et de travail

***Thème***

**Collaborer et interagir dans les bureaux :  
l'émergence matérielle, verbale et incarnée de  
l'organisation (entreprise)**

**Réalisé par :**

**KESSI ouassila**

**SAIDJ liticia**

**Encadré par :**

**GONZAR Naima**

Année universitaire : 2020/2021

# Remerciement

En premier lieu, nous remercions « dieu » tout puissant de nous avoir donné le ressort et la volonté et surtout d'énergie pour pouvoir terminer ce modeste travail.

Nous tenons à adresse nos remerciements à notre promotrice et doctorante M<sup>me</sup> Gonzar Naima pour sa grande contribution malgré ses nombreuses préoccupations, elle nous a pris la main jusqu'à ce que ce mémoire soit terminé et réalisé.

Ainsi pour tous l'ensemble des employés de l'entreprise Atlas Génie Civil Compagny

Sans oublier l'ensemble des enseignants qui nous a encouragés pendant notre cursus surtout M<sup>r</sup> Negrouche, Mr Mati, Mr Smail Idir...

En fin, nous remercions tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Merci.

# dédicaces

Je dédie ce modeste travail scientifique tout d'abord à mon cher papa et ma chère maman, à ma sœur adorable, et à tous les membres de ma famille.

Je dédie aussi ce travail à mon cher époux qui ma toujours encouragé et m'accompagnée tout au long de mon parcours universitaire.

Je dédie ce travail aussi à ma chère tante qui me manque vraiment que dieu t'accueille dans son vaste paradis nchalah.

A ma chère grand-mère que dieu t'accueille dans son vaste paradis nchalah.

A tous mes proches et mes amis.

Kessi ouassila

# dédicaces

Je dédie ce modeste travail a

- Mes très chers parents qui ont attendu et espéré ma réussite, je leur témoigne ma profonde gratitude et beaucoup de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont fait pour moi, et qui je ne rendrais jamais assez, je pris dieu le tout puissant de les protéger.
- Mon très cher frère rayane
- A mes très chers sœurs ikram et siham et son marie Abdenour et sa fille dania.
- A tout mes tantes hakima , hayet , lila et leur maris naser , nourdine , youcef et leur enfants chanez , mila , aria , salim , hanane , halim , thiziri , maroune .
- A tout mes oncles achour et fatah et leur femmes naima , kahina
- A tout mes copines : amira , kenza , licia .
- A ma très chère copine et binôme ouassila et sa famille.

**Merci a tout le monde**

Liticia

## Liste des abréviations

| <b>Abréviation</b> | <b>Significations</b>  |
|--------------------|--|
| <b>SARL</b>        | Société à responsabilité limitée                                   |
| <b>SS</b>          | Sécurité social  |
| <b>AADL</b>        | Agence Nationale de l'amélioration et du développement du logement |
| <b>OPGI</b>        | Office promotion de gestion immobilière                            |
| <b>DEW</b>         | Direction emploi de la willaya                                     |
| <b>SPA</b>         | Société par action   |
| <b>CNAS</b>        | Caisse national des assurances sociales des travailleurs salariés  |
| <b>BETW</b>        | Bureaux étude et technique de la willaya                           |
| <b>CIC</b>         | suivi et de contrôle de la qualité des travaux réalisé             |

## La liste des tableaux

| N° | Titre des tableaux  | Page |
|----|---|------|
| 1  | La répartition des enquêtés selon l'âge.  | 47   |
| 2  | La répartition des enquêtés selon le niveau d'instruction   | 48   |
| 3  | La répartition des enquêtés selon l'ancienneté.   | 48   |
| 4  | La répartition des enquêtés selon leur situation matrimoniale.  | 48   |
| 5  | La situation des enquêtés selon leurs postes occupés.   | 49   |
| 6  | La relation entre la responsabilité des collaborateurs et la catégorie professionnelle.   | 50   |
| 7  | La relation entre la prise de décision et le post occupé.   | 51   |
| 8  | La relation entre le partage d'information et l'outil de partage.   | 53   |
| 9  | La relation entre les difficultés rencontrées et l'ancienneté.  | 54   |
| 10 | La relation entre les réunions effectuées et la situation familiale.  | 55   |
| 11 | la relation entre les moyens de communication préférés et l'évaluation de la collaboration et la communication au sein de leur entreprise | 59   |
| 12 | La relation entre les moyens utilisés par la direction et l'apport de la communication  | 60   |
| 13 | La relation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'évaluation de la communication au sein de l'entreprise                           | 62   |
| 14 | La relation entre le partage de PV et le post occupé  | 64   |
| 15 | La relation entre le partage des informations et les mesures occupés au sein de l'entreprise.   | 65   |

# Sommaire

## Remerciement

## Liste des abréviations

## Liste des tableaux

## Introduction

## Partie théorique

### Chapitre I : cadre méthodologique de la recherche

#### Préambule

|   |    |
|---|----|
| 1. les raisons de choix de thème-----       | 04 |
| 2. les objectifs de la recherche-----       | 04 |
| 3. la problématique -----                   | 05 |
| 4. les hypothèses de la recherche-----      | 07 |
| 5. définition des concepts -----            | 08 |
| 6. la méthode et la technique utilisée----- | 11 |
| 7. le choix de l'échantillon-----           | 12 |
| 8. la pré-enquête-----                      | 14 |
| 9. l'enquête -----                          | 14 |
| 10. les études antérieures-----             | 15 |
| 10-1. En Algérie-----                       | 15 |
| 10-2. En France-----                        | 16 |
| 10-3. En Maghreb-----                       | 17 |
| 10-4. En Canada-----                        | 18 |
| 11. Les difficultés rencontrées-----        | 22 |

#### Synthèse de chapitre

### Chapitre II : cadre théorique de la recherche Section 01 : le processus du travail collaboratif

#### Préambule

|  |    |
|--|----|
| 1. Historique du travail collaboratif-----   | 24 |
| 2. Définition de travail collaboratif -----  | 25 |
| 3. Les caractéristiques de la collaboration-----                                   | 26 |
| 4. Les aspects de la collaboration-----  | 27 |
| 5. les niveaux de maturité de la collaboration-----                                | 27 |
| 6. Les modes de collaboration-----   | 28 |
| 7. Les grandes maturités de travail collaboratif -----                             | 29 |
| 8. Typologie des outils de travail collaboratif-----                               | 30 |
| 9. Les dimensions spatiales et temporelles des outils de travail collaboratif----- | 32 |
| 10. Catégorisation des outils de travail collaboratif -----                        | 34 |

## Section 02: les interactions et la communication

### Préambule

|   |    |
|---|----|
| 1. Historique de l'interaction. -----                       | 35 |
| 2. La genèse du concept d'interaction-----                  | 35 |
| 3. Interaction en question-----                             | 36 |
| 3.1 Les interactants-----                                   | 37 |
| 3.2 La notion d'interaction verbale-----                    | 38 |
| 4. La nature des finalités d'interaction-----               | 38 |
| 4.2 Interne-----  | 38 |
| 4.2 Externe-----  | 38 |
| 5. Définition de la communication d'entreprise-----         | 39 |
| 6. Définition de la communication-----                      | 40 |
| 7. La communication non verbale -----                       | 41 |
| 8. Typologie des lieux aux espaces de la communication----- | 41 |
| 9. Quatre types d'interaction -----                         | 41 |
| 10. Passer de l'action a l'interaction-----                 | 41 |
| 11. L'objective de l'interaction -----                      | 43 |

### Synthèse de chapitre

## Partie pratique

### Préambule

|   |    |
|---|----|
| 1. Présentation de terrain d'étude-----                                   | 45 |
| 1.1. historique de l'entreprise ATLAS GENIE CIVIL COMPANY-----            | 45 |
| 1.2. infrastructure-----  | 46 |
| 2. les caractéristiques de population d'étude-----                        | 47 |
| 2.1. Les caractéristiques personnelles de l'échantillon-----              | 50 |
| 2.2. Analyse et interprétation des tableaux de la première hypothèse----- | 50 |
| 3. les résultats des hypothèses -----                                     | 56 |
| 3.1 Discussion de la première hypothèse-----                              | 57 |
| 3.2 Discussion et synthèse de la deuxième hypothèse-----                  | 66 |

### Synthèse du chapitre

|                           |    |
|---------------------------|----|
| -Conclusion générale----- | 67 |
| -la liste bibliographique |    |
| -Annexe                   |    |

# Introduction

# Introduction

Ce mémoire porte sur ce qui passe dans les bureaux des organisations de travail (entreprise) : la vie dans ces bureaux non pas telle que les acteurs se la représentent et en rendent compte, mais telle qu'ils la vivent dans le quotidien le plus banal.

Le moins remarquable, celui qui ne se rencontre pas notamment parce que les mots font défaut, une part considérable du travail dans les organisations des pratiques à la fois variées et circonscrites dont on peut citer quantité d'exemple

Echappe en effet aux descriptions formelles : côtoyer les mêmes personnes régulièrement et sur la durée, partager l'espace, concilier l'activité individuelle et les exigences du collectif, ou encore choisir le moment et le collaborateur opportuns pour ce faire aider, en somme accomplir ensemble, concrètement et localement, une tâche dont d'autres personnes prendront le relais pour réaliser un processus dans sa globalité.

Penchant maintenant sur la collaboration, les employés sont ainsi appelés à collaborer au sein de leur propre équipe ainsi qu'avec d'autre groupe. cet impératif de collaboration occasionne des dynamiques spécifiques à chaque groupe avec celles qui se créent entre les différents groupes. L'objectif du présent rapport est de faire état des informations rassemblées dans le cadre d'une recherche –action afin d'émettre des recommandations visant à agir positivement sur l'efficacité de la collaboration inter-équipe.

Il est aussi important de dire que La communication est reconnue pour tenir une place essentielle dans la plupart des métiers et secteurs d'activité, au point que l'aisance dans les relations humaines peut être considérée comme une compétence de premier plan. Cette observation la communication qui permet au travail de se faire, et qui relève de l'institution. si les échanges verbaux et textuels dans l'organisation, dont il est toujours difficile de distinguer s'ils sont constitutifs de la tâche ou périphériques à la tâche elle-même, ce travail est centré sur les interactions en coprésence dans une perspective résolument empirique. la méthode issue du domaine aujourd'hui important de l'analyse des interactions verbales corporelles et dans leur environnement matériel, permet d'approcher au plus près de ce qui se passe dans la coprésence physique, nous abordons le mode d'existence fortement incarné de ces collectifs.

Pour ce faire, cette recherche dont le thème est : « collaborer et interagir dans les bureaux l'émergence matérielle verbale et incarnée de l'organisation », notre travail est organisé au tour de deux parties. Ces dernières seront précédées d'un cadre méthodologique qu'on compte consacrer aux aspects fondamentaux de la recherche tels que la problématique, les hypothèses de recherche, la définition des concepts clés, la méthode et la technique de collecte des données ainsi que la pré-enquête et les études antérieures. De ce fait, la première partie comprendra Deux chapitres : Dans le premier chapitre on va aborder le travail collaboratif pour expliquer ces caractéristiques, les aspects, les niveaux de maturité, les modes, la typologie des outils et catégorie des outils de travail collaboratif.

Dans le second chapitre on va mettre l'accent sur la deuxième variable de notre thématique qui porte sur l'interaction comme interaction verbale, non verbale ainsi on va s'intéresser à la communication au sein de l'entreprise, la communication non verbale, typologie des lieux ou espaces de la communication.

La deuxième partie, est bien que la partie pratique qu'elle sera répartie à son tour , comprendra la présentation de l'organisme d'accueil.

L'analyse et l'interprétation des résultats et enfin la discussion des hypothèses de recherche.

En somme, cette recherche sera clôturée sur une conclusion qui va récapituler et Synthétiser les résultats qui vont être obtenus tout au long de cette recherche.

# Chapitre I

### **Préambule:**

Pour toute personne nommé chercheur et veut avancer dans une recherche scientifique il est sensé d'avoir un objectif et même un objet de sa recherche afin d'expliquer ses raison de choix de thème. C'est pour cela le chercheur est obligé de déterminer ses propres objectifs qui seront le fil conducteur de sa recherche et de sa continuité. Dans ce chapitre nous avons commencé d'abord a construire notre problématique de recherche dont on va évoquer les avantages et les inconvénients ou l'ampleur des données trouvés dans la recherche, et même sur le terrain d'étude.

En outre, nous allons formuler les hypothèses afin de répondre provisoirement a la question de notre problématique, nous avons aussi déchifré les concepts clés qu'on doit définir par la suite, et nous avons aussi réussi à adopter la bonne méthode et technique afin d'étudier notre population d'étude.

Enfin, nous avons tous les procédures et les définitions qui convient notre thématique de recherche.

## 1. Les raisons de choix du thème :

Les raisons ayant motivé notre choix de travailler sur le thème : « collaborer et interagir dans les bureaux l'émergence matérielle, verbale incarné de l'entreprise. » Qui est une variable importante dans la gestion des ressources humaines s'est fait pour les raisons suivantes :

- C'est un sujet récent, Constitue notre centre d'intérêt en tant qu'on est des étudiants spécialisé en sociologie d'organisation et de travail et des ressources humains.
- Avoir une vue d'ensemble de l'organisme, ou l'on y sera amenés à réaliser notre recherche d'investigation
- Savoir si les entreprises sont bien formuler dans les bureaux d'organisation (entreprise)
- Le manque d'études sociologiques sur la réalité dans bureaux au sein des entreprises

## 2. Les objectifs de la recherche :

Les objectifs visés par notre recherche sociologique sont les suivants :

- L'objectif principal de notre recherche qu'on effectuera au sein de l'entreprise ATLAS GENI COMPANY de Bejaïa, consiste à faire à savoir le développement d'une collaboration dans les équipes.
- La multiplicité des échanges entre collaborateurs et l'esprit d'équipe

**3- la Problématique de recherche :**

Après l'indépendance de l'Algérie, le pays est face à de nombreuses mutations et des changements dans le monde de travail et des organisations dont l'économie commence à devenir indépendante et en voie de la croissance économique de pays.

Aujourd'hui, avec la mondialisation et la domination de la technologie. Les entreprises algériennes considèrent la collaboration et la coopération au sein de l'entreprise un facteur essentiel dans le développement de la production, la motivation et même sur le rendement de cette dernière.

L'entreprise représente " une unité économique, une certaine puissance de production, une organisation de vente, mais elle constitue aussi un groupe humain, ou mieux encore un ensemble de groupes à l'intérieur desquels il s'agit d'organiser les relations " <sup>1</sup> et « chaque entreprise a ses objectifs et pour les atteindre et accroître ses chances de ressource humaine, qui constitue un élément essentiel pour son bon fonctionnement l'entreprise, dans ce cas, doit porter une forte gestion des ressources humaines » <sup>2</sup>

La gestion des ressources humaines est une activité qui vise à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise, l'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints. Elle définit les stratégies et les moyens en Rh, les modes de fonctionnement organisationnels et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

De ce fait, pour la réussite de la tâche des ressources humaines il faut se référer à la communication qui est très nécessaire dans le déroulement de l'entreprise car les membres de cette dernière font l'objet de l'entreprise. Une

---

<sup>1</sup> - Maury Gerarde et Mull Charles, Economie de l'entreprise, éd Foucher, paris, 1967, p167

<sup>2</sup> - Peretti Jean Marie, Ressources Humaines et gestion de personnes, 6édition vuilbert, paris, 2007, p7

bonne communication permettra un échange et des liens entre les employés, car cette dernière joue un rôle très prépondérant dans le fonctionnement d'une entreprise et dans sa production, elle a toujours été donnée comme base du progrès de l'esprit organisationnel et surtout intellectuelle de l'être humain.

Sans une bonne communication, le mouvement dans les entreprises devient paralysé, et handicapé elle est considérée aujourd'hui comme un élément de base.

Selon la vision « interaction », la collaboration joue un rôle essentiel dans l'efficacité de la communication interne.<sup>3</sup> car elle renvoie à un travail collectif dans lequel les acteurs réalisent, sur le même objet, des tâches différentes qui s'articulent entre elles, vers « un but commun ». Elle s'appuie sur « une relation de confiance mutuelle » et de « connaissance du travail de l'autre et de son état de santé ».<sup>4</sup>

On constate que dans le secteur professionnel, la collaboration correspond à la réflexion commune entre plusieurs collaborateurs qui s'orientent vers un objectif professionnel commun dont l'objectif des espaces collaboratifs est de rapprocher les membres d'une équipe, quant bien même chacun occupe un rôle et un statut différents.

Interagir, collaborer, communiquer, coopérer, coordonner regroupent et créent ce qu'on appelle le travail collectif au sein de l'entreprise.

Sur ce principe se définit l'objectif de la communication qui se réalise à travers la collaboration et interagir dans les bureaux. L'entreprise algérienne étant une organisation qui utilise les moyens d'informations et de

---

<sup>3</sup> Jacky Leroy, Collection n°3, communication interne de l'action à l'interaction, 2013, p17

<sup>4</sup> Béatrice Hittinger, le travail collectif à travers les actions collectives les processus de coordination et les manifestations de soutien social : le cas de binômes d'opérateurs de transport routier de marchandises, p28

communication à fin d'assurer une meilleure organisation et un bon fonctionnement des comités de gestion.

Dans ce contexte nous montrons l'importance de la collaboration, d'un côté les différentes interactions qui circulent entre les employées de l'entreprise et d'un autre côté l'émergence matérielle, verbale et corporelle de l'organisation qui constituent un moyen de transmettre et d'échange de l'information et de la communication.

De ce fait, la collaboration nous a paru la plus adéquate pour se rendre compte qu'il n'existe pas un travail collectif sans y avoir des interactions et des moyens de communications entre les employées. A cet égard nous avons élaboré la problématique suivante:

L'enjeu de la performance et le rendement de l'entreprise est-il lié au travail collaboratif?

1. comment l'entreprise peut améliorer la collaboration entre ses employés ?
2. le rendement des employés est-il lié aux outils de collaboration appliqués par l'entreprise ?

### **3-Les hypothèses:**

Une hypothèse de recherche est un énoncé qui postule des relations entre des variables. Une hypothèse n'est pas une réponse finale, mais plutôt une affirmation qui nécessite une vérification empirique.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Fabien Fortin-Marie, Gagnon Johanne, fondements et étapes du processus de recherche, méthodes quantitatives et qualitatives, 3<sup>em</sup> édition, rue saint denis, bureau 900 Montréal (Québec) canada, p137

### Hypothèse n° 01:

- Des réunions plus dynamiques et productives sont le meilleur moyen pour améliorer la collaboration entre employés.

### Hypothèse n°02:

- La multiplicité des échanges entre collaborateurs renforce le rendement et l'esprit de groupe.

## 5. Définition des concepts:

Le terme concept est une abstraction, une image mentale que l'on se fait de la réalité; il fournit un résumé d'un ensemble d'observations ou de caractères de distinctifs<sup>6</sup>.

Dans le but d'appréhender et d'assimiler notre recherche, on doit vous présenter quelques définitions liée aux concepts que nous avons utilisé dans notre thématique et même dans nos hypothèses.

### 5.1. La collaboration:

Selon **le dictionnaire le petit robert** la collaboration « c'est un travail en commun, action de collaborer avec quelqu'un<sup>7</sup>.»

### 5.2. L'interaction:

Une interaction est une action réciproque au sens large. Georg Simmel est le premier à évoquer l'importance des i

Interaction, aussi minimes soient-elles pour comprendre le monde social. Une interaction n'est pas seulement nécessairement rencontre physique, elle peut être une interaction d'évitement. Dans tous les cas, l'interaction suppose que l'on

---

<sup>6</sup> Ibid, page39

<sup>7</sup> Le dictionnaire le petit robert, édition2016, p466

agit comme si on était sous le regard d'autrui, impliquant un ajustement de son action dans l'interrelation.<sup>8</sup>

**Selon George Herbert Mead dans mind, self and society.** « L'interaction sociale est une relation interpersonnelle directe entre deux individus au moins. Elle peut être linguistique (échange verbal), physique, ou simplement visuelle (échange de regards).en parle également d'interaction symbolique ».<sup>9</sup>

### **5.3. Organisations:**

Elle a pour objet l'étude des règles et de la logique de fonctionnement de l'action collective au sein des groupements organisés tels que les entreprises ou les administrations.<sup>10</sup>

### **5.4. Le travail de bureau:**

Le travail de bureau comprend, bien entendu, un ordinateur mais aussi d'autres outils usuels (téléphone, photocopieur, télécopieur) et des documents papier dont il faut aussi tenir compte. La nature des tâches et les outils de travail utilisés dépendent de la fonction qu'occupe la personne. Il peut s'agir d'une secrétaire, d'une réceptionniste, d'un professionnel ou autre, réalisant des tâches qui exigent des aménagements particuliers.<sup>11</sup>

### **5.5. Les réunions:**

Est un ensemble de relations directes dont le support est essentiellement verbal entre des personnes n'ayant pas le même statut/rôle mais dont l'un est le chef, l'animateur, le leader. Dans une autre définition « les réunions sont un moyen de partager, au sein d'un groupe de personnes, un même niveau de connaissance sur un sujet ou un problème et de prendre des décisions collectivement avec des

---

<sup>8</sup> Serge Paugam, les 100 mots de la sociologie, 1<sup>em</sup> édition, mars 6 tirage, 2014 aout, p78

<sup>9</sup> Lebaron Frédéric, la sociologie de A à Z, 2009, paris, p72

<sup>10</sup> Beitone Alain, aide-mémoire sciences sociales, 2<sup>em</sup> édition, 2000, p314

<sup>11</sup> Asstas, guide ergonomie du bureau, 2012, Montréal, p12

représentants des différents entités concernées, seront beaucoup plus facilement acceptée de tous ». <sup>12</sup>

**L'échange:** L'échange correspond en principe à la « la plus petite unité dialogale » ce rang est donc fondamental : c'est avec cet 'échange', que commence l'échange, c'est-à-dire le dialogue au sens strict.

En tant qu'unité de base dialogue, l'échange occupe dans la littérature une place privilégiée. On est pourtant encore très loin de disposer d'une description, et même d'une liste un tant soit peu complète, de tous les types d'échanges à partir desquels sont construites toutes les conversations. <sup>13</sup>

### **Le rendement**

« Est définie comme étant la production individuelle du travail humain, c'est l'effort physique fourni par le travailleur en vue de participer à l'optimisation, c'est le rapport, la quantité de travail fournie en temps déterminé » <sup>14</sup>

### **Le rendement du travailleur :**

C'est l'efficacité de quelqu'un dans son travail. Autrement dit, c'est l'équivalent physique de la productivité, par exemple le rendement d'un travailleur est le ratio quantités, produites sur le nombre d'heures de travail. <sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Lallemand Jean-François, conduite de réunion, cours, p04.

<sup>13</sup> Catherine Kerbrat-Orecchioni C, Les interactions verbales, Tome 1, Paris, 1990/1998, P224.

<sup>14</sup> MUEPU, KUAMBA, GG, gestions des opérations et de rendements, cours de G3 GRH ISES/Lubumbashi 2010-2011, P48.

<sup>15</sup> AKOUN André et ANSART Pierre Robert, Dictionnaire de sociologie, éd seuil, Paris, 1999, P 188.

**6. la méthode et la technique utilisée:**

Dans chaque recherche scientifique, le chercheur utilise une méthode et une technique spécifique en relation directe avec le sujet afin de contribuer un travail bien déterminé.

**6.1 La méthode utilisée:**

Par rapport à notre visite sur le terrain, nous avons opté à utiliser **la méthode quantitative** qu'est selon **Omar Aktouf** « La méthode est constituée d'un ensemble de règles qui, dans le cadre d'une science donnée, sont relativement indépendantes des contenus et des faits particuliers étudiés en tant que tels. Elle se traduit, sur le terrain, par des procédures concrètes dans la préparation, l'organisation et la conduite d'une recherche ». <sup>16</sup>

**6.2 La technique utilisée:**

Après avoir déterminé la bonne méthode qui répond à notre sujet de recherche, on passe directement à la technique la plus adéquate et qui constitue un moyen d'atteindre un but.

**Selon MAURICE ANGERS** la technique dans une recherche scientifique est définie ainsi: « Ensemble de procédés et d'instruments d'investigation utilisés méthodiquement ». <sup>17</sup>

Pour cela nous avons utilisé la technique de **questionnaire** qui répond à notre thème de recherche et qui est définie comme suit : Le questionnaire est constitué par la liste des questions qui seront posées aux sujets désignés par l'échantillonnage. Ce questionnaire est soigneusement élaboré avant le début de l'enquête et sera posé sous une forme identique à tous les sujets interrogés. Les

---

<sup>16</sup> Omar Aktouf, Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, Montréal, 1987, p27

<sup>17</sup> Maurice ANGERS, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Casbah Université, Alger, 1997, p130

questions sont évidemment choisies en fonction de l'objet de l'enquête.

Toutefois, on peut définir un certain nombre de règles générales relatives à l'établissement du questionnaire.<sup>18</sup>

Donc, notre questionnaire est composé de 22 questions soit ouvertes ou bien fermés, et qui contient aussi trois axes:

- **Le premier axe** est relatif aux questions liée aux donnée personnelles des enquêtés.
- **Le deuxième axe** dépend à des questions liées a la collaboration entre les employés au sein de l'entreprise.
- **Le troisième axe et le dernier** contient des questions liées à l'interaction et la communication favorisée a l'intérieur de l'entreprise.

### 7. l'échantillon et l'échantillonnage:

Dans une recherche scientifique, il n'est pas possible de faire des observations ou bien des enquêtes sur l'ensemble des personnes concernées par le sujet d'étude, il est primordial d'en extraire un échantillon et son échantillonnage.

- **L'échantillon:**

Le mot « échantillon » vient du vieux français « eschandillon » qui veut dire « échelle pour mesurer ». Son ancêtre linguistique donne à ce terme une idée très claire du rôle qu'il doit jouer dans le travail de recherche : servir de mesure-étalon, de base de mesure.

On définit aussi l'échantillon comme étant une petite quantité d'un produit destinée à en faire connaître les qualités ou à les apprécier ou encore une portion représentative d'un ensemble.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Loubet Del bayle Jean-Louis, initiation aux méthodes des sciences sociales, éditeur, paris, Montréal, 2000, p107

<sup>19</sup> Omar Aktouf, op-cit, p72

- **L'échantillonnage:**

"L'échantillonnage, c'est regarder attentivement une partie d'une chose afin d'en apprendre plus sur la chose dans son entier."

Selon **J. Giannelloni, E. Vernet** "L'échantillonnage est une action ou étape d'une enquête quantitative qui consiste à sélectionner les individus que l'on souhaite interroger au sein de la population de base".<sup>20</sup>

La construction de notre population d'étude est faite selon deux points très important à savoir: l'objet d'étude et la nature de la population d'étude dont le chercheur ne peut pas mener une recherche scientifique sans préciser les deux points précédents. A cet effet, notre population mère est constitué selon certains critères comme l'âge, la situation matrimoniale et en fin la catégorie socioprofessionnelle, nommé strates. Pour pouvoir faire ce travail, nous avons optés pour l'échantillonnage non probabiliste afin d'extraire le degré de représentativité de l'échantillon par rapport a la population dont il est extrait.

Dans notre recherche, nous avons utilisé l'échantillonnage visé dont notre population mère traite l'ensemble des personnes qui travaillent dans les bureaux qui est composé de 71 employés dont la population totale de l'étude est de 391.

Selon **rachid el kahlout** l'échantillon visé est définit comme suit : « c'est une méthode d'échantillonnage non probabiliste dont le chercheur dépend de ses connaissances et de son expérience à constituer un échantillon qu'il voit le plus approprié et correspond pour son terrain d'étude ». <sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Soukaina Ahakkoune, le plan d'échantillonnage, cours, p04

<sup>21</sup> Djamel rachid el kahlout, principes d'échantillons, cours, p03, pdf.

**8. la pré-enquête:**

Comme nous l'avons vu lorsque nous avons traité du cycle de la recherche et de l'élaboration du problème, la pré-enquête est une phase de terrain assez précoce dont les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valides, fiables, renseignées, argumentées et justifiées. De même, la pré-enquête permet de fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses.<sup>22</sup>

Dans notre travail de recherche la pré-enquête présente le premier rendez-vous avec le terrain et les enquêtés, ou notre thème de recherche contient comme titre « collaborer et interagir dans les bureaux l'émergence matérielle verbale et incarné d'une organisation ».

Pour cela notre enquête s'est déroulé au sein de l'entreprise privée SPA ATLAS Génie civil compagnie, nous avons utilisé dans cette étape la méthode et la technique adéquate afin de collecter un ensemble d'informations durant notre visite opérationnelle sur le terrain et de mener une compréhension a notre problématique et de bien formuler les hypothèses.

**9. l'enquête:**

L'enquête c'est la procédure méthodologique approprié à la recherche empirique, elle nous permet d'obtenir les informations relatives à notre étude. Dans l'objectif de confirmer ou infirmer les hypothèses présenter dans notre problématique de recherche, donc notre enquête à débiter à partir de 11/04/2021 au 31/05/2021 ou on a distribué 70 questionnaires pour l'ensemble des employées ou nous avons récupéré 45 Questionnaires.

---

<sup>22</sup>Omar Aktouf, Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, Montréal, 1987, p102

**10. Les études antérieures:**

**10.1. Les études En Algérie<sup>23</sup>** : Une étude algérienne sous le thème «l'apport du travail collaborative dans l'amélioration de la production écrite chez les apprenants de la deuxième année secondaire au lycée de 545 de Martyrs a Bordj Bou Arréridj » par **BENESEGHIR CHamkha** il a étudié le travail collaboratif comme stratégie pédagogique qui aide les apprenants de la 2<sup>eme</sup> année à améliorer leur compréhension de production écrite en langue étranger.

Méthode comparative entre les production écrites individuelles et collectives et de les évaluer les production écrite individuelles et collective par des point de vue sémantique, matériel et morphosyntascique.

**Les résultats de l'étude:** Apre avoir analysé la production écrits réaliser individuellement par les élèves de la deuxième année secondaire et celles réalisées en groupe nous sommes arrivé aux résultats suivants :

- Les productions écrite réaliser en groupe sont bien structures et bien organisées, par contre celles réaliser individuellement.
- D'un point de vue matériel, les textes produits en groupe sont bien soigné et les phrases sont bien structurées.
- Ce qui concerne la production elle est acceptable les majuscules sont utilisés correctement a l'exception de quelque lacunes, contrairement aux textes réaliser individuellement, ils sont mal structurés et mal ponctués.
- Point de vue sémantique, la production réalisées collectivement contiennent des phases simples, coutes et claires, ces textes sont plus cohérents par apport aux textes réalisés individuellement ces textes sont ambigus a cause de la pauvreté de vocabulaire et le manque des connecteurs logiques.

---

<sup>23</sup> Chamkha beneseghir, l'apport du travail collaboratif dans l'amélioration de production écrite chez les apprenants de la deuxième année scolaire, lycée bordj Bou arréridj, pdf.

- D'un point de vue morphosyntaxique, les élèves qui ont travaillé en groupes ont respecté le système temporel, ils ont conjugué les verbes correctement.
- En comparant le nombre d'erreurs commises les textes produits collectivement présentent peu d'erreurs (grammaticales, et orthographiques) par rapport aux autres.
- A la fin de la préparation, les élèves ont appris à expliquer, coopérer et argumenter leurs points de vue.
- Ils ont découvert de nouvelles idées, de nouvelles manières d'employer les informations.
- Le travail collaboratif permet à chaque acteur d'un projet d'alimenter ses contributions individuelles par celles des autres.
- Le travail collaboratif implique de ce fait un engagement mutuel des individus dans un effort coordonné pour effectuer une même tâche résoudre ensemble un même problème.
- Donc le travail collaboratif a contribué à une amélioration du niveau rédactionnel des apprenants il a joué un rôle remarquable dans le développement des compétences linguistique et communicative. Chez les apprenants de la deuxième année secondaire.
- Nous arrivons à dire que le travail collaboratif est une nouvelle stratégie qui permet aux élèves de travailler aussi d'arriver à un consensus et d'acquérir une pensée collective favorisant la cohésion et l'efficacité.

**10.2 L'étude en Cameroun:**<sup>24</sup> Une étude française sous le thème « l'impact du travail collaboratif sur la performance des PME camerounaises » faite par **BOUBAKARY**, avait mis en évidence les aspects de travail collaboratif, et la performance des PME en Cameroun.

---

<sup>24</sup> Boubakary, l'impact du travail collaboratif sur la performance des pme camerounaises, université de Cameroun, PDF.

Dans le cadre de cette recherche, il est question de mettre en évidence l'influence du travail collaboratif sur la performance des PME. Dans cette recherche ils ont adopté la démarche scientifique hypothético-déductive qui consiste à construire des réponses théoriques sur le phénomène étudié.

A travers l'étude de cette recherche, ils ont opté à l'utilisation de la méthode d'investigation, ils ont constitué un échantillon composé uniquement de PME à partir des annuaires de la chambre des commerces et des annuaires téléphoniques. La méthode de collecte des données et l'enquête par questionnaire avec administration directe auprès des dirigeants des PME des villes de Douala, Yaoundé, Ngaoundéré et Garoua. Sur un échantillon final de 126 entreprises.

**Les résultats obtenus:**

- Le travail collaboratif en tant qu'une organisation collective du travail a une influence sur les actions qui permettent d'atteindre des objectifs assignés aux groupes.
- La technologie a induit des appropriations et des usages disparates au sein de l'entreprise quelle que soit sa taille.
- Le travail collaboratif via l'autonomisation de groupe, la confiance, et les technologies de l'informations contribuent efficacement à la performance des PME
- La nécessité des entreprises d'accompagner leurs stratégies de travail par des investissements dans les outils collaboratifs ou par le renforcement de l'utilisation des technologies
- Le travail collaboratif constitue un facteur indéniable pour restaurer une réelle dynamique collective au sein des PME
- Le travail collaboratif stimule l'intelligence collective et boostent les connaissances des parties prenantes
- le succès et la performance des organisations dépendent essentiellement des idées et de l'innovation qui se trouvent dans la tête des collaborateurs.

**10.3. L'étude en canada<sup>25</sup>:** Une étude canadienne sous le thème « transformation de l'organisation du travail et espace de travail collaboratif »

---

<sup>25</sup> Thomase bargone fisette, transformation de l'organisation du travail et espace de travail collaboratif, université de Québec, canada, pdf.

Analyse d'espaces de coworking avec la perspective de la théorie des configurations organisationnelles » par **THOMAS BARGONE FISETTE** mai 2017 a université du Québec a Montréal. il a étudier les espaces de coworking la modification de l'organisation du travail moderne.

Méthode descriptive puis analytique insérée dans une volonté de mise en perspective historique qui consiste a ressembler les données sur des cas précis.

A travers étude de cette recherche nous avons relevé l'utilisation de la méthode d'enquête qualitative dont l'entrevue semi dirigée et l'observation directe, échantillon a sélectionné des espaces de coworking québécois des espaces qui sont encore au stade de projet ou de plan d'affaires.

### - Les résultats de l'étude :

Une description des quatre espaces de coworking étudiés

- **Ecto** la fondation de la coopérative est l'œuvre de Percolab, une entreprise en développement de modes alternatifs d'organisation du travail. **Ecto** a été créée lorsque les membres de Percolab étaient a la recherche d'un lieu de travail ou installer leurs bureaux. l'espace de travail est aménagé sous forme d'aire ouverte, permettant ainsi à la lumière, que les grandes fenêtres laissent entrer, d'éclairer l'espace. Dans le local, en plus d'une cuisine équipée , d'un espace de salle a manger , d'une salle de conférence ,d'une salle d'idéation et d'une isoloir téléphonique , il est possible de retrouver une zone de détente .de manière générale , l'espace est lumineux , relativement silencieux et une collégialité naturelle est observable dans toutes les interactions. Ce qui concerne les instances de décision, **Ecto** fonctionne avec un conseil d'administration et cinq comités formés de nombres ayant des sujets de prise de décision précis : aménagement, marketing .... Chaque comité est

composé de deux à cinq membres, incertain pouvoir décisionnel dans des opérations et un pouvoir informel d'influence lors des comités.

Aujourd'hui, la coopérative est le plus ancien de coworking au Québec toujours ouvert.

- Salon 1861 est un espace de coworking situé le quartier de la petite bourgogne à Montréal. Une entreprise privée, cet espace de coworking est installé dans une ancienne église rénovée et adaptée aux besoins de l'espace, l'espace n'est pas particulièrement silencieux puisque une sélection de musiques variées anime l'espace commun de travail. Une ambiance chaleureuse règne, malgré l'éclairage au néon, grâce aux accueillants gestionnaires de l'espace.
- L'esplanade est un espace de coworking enregistré, comme OBNL, participait à un programme d'accélération d'entreprise sociale, qui l'a aidé à avoir le jour fait partie de l'offre de service de cet espace. Un espace de travail à aire ouverte.
- La fourmilière est également enregistrée comme OBNL. Elle est localisée dans la ville de Sherbrooke, dans la région de l'Estrie, les décisions se prennent par consensus au moment des rencontres hebdomadaires durant lesquelles tous les membres présents ont le droit de vote.
- La production dans les espaces de coworking l'organisation sont constituées d'une multitude de processus, d'activités, de tâches et de gestes opératoires, certains de ces processus sont des processus clés, l'objectif d'une entreprise est de créer ou d'ajouter de la valeur, après avoir compris les processus de production d'un espace de coworking qu'il nous sera possible de séparer les compétences clés de l'organisation des compétences périphériques. Le fait de rejoindre une équipe de travail déjà installée dans un espace de coworking.
- Être reconnu par ses collègues de bureau, l'interaction est ce qui recherché c'est une façon de développer de nouvelles compétences

- Etendue des formes de collaboration est la participation libre, le conseil de gré à gré, les mandats croisés, recrutement, la réponse commune à un appel d'offres, le panel d'offres, référencement, entente contractuelle.
- Action de facilitation de collaboration favoriser les interactions et la collaboration entre les individus.

**10.4. Les études en France<sup>26</sup>:** Une étude française a été réalisée sous le thème « le travail collectif à travers les actions collectives, les processus de coordination et les manifestations de soutien social » : le cas binôme d'opérateurs du transport routier de marchandises par **Bérangère Hittinger** 2015. Il a étudié les transports routier de marchandises, investit le travail collaboratif d'exploitants et de conducteurs en appréhendant leurs actions collectives de forte coopération et collaborations et faible Co-action et Co-activité intensité, la coordination et les manifestations de soutien social, en situation de coprésence et de distance physique.

A travers cette étude de recherche nous avons relevé l'utilisation de la méthode enquête qualitative d'ont l'observation et l'entretien .le lieu de recherche ont concerné entreprise de transport de la région centre créée en 1960 elle réalise des activités de transport telles que l'acheminement de marchandises générales.

### **Les résultats de cette étude :**

- Nos résultats ont montré que les exploitants travaillent collectivement via différentes formes d'actions collectives et majoritairement via de la co-action et de la coactivité. Ceci rejoint les modèles de l'activité collective en multi-actions développés en ergonomie. Nous avons montré que le travail collectif se réalise dans des situations de coprésence et de distance physique comme le montre la littérature. D'après nos résultats, la distance physique n'est pas un frein à ce travail collectif chez ces exploitants confrontés à une interdépendance en termes de processus de travail qui parviennent à poursuivre leur but commun même en situation de distance physique. Ceci va dans le sens des travaux de Rosanvallon concernant l'effet de la distance sur le collectif. La distance physique a un effet sur l'intensité des actions collectives des opérateurs comme le suggérait notre première hypothèse.

---

<sup>26</sup> Bérangère Hittinger, le travail collectif à travers les actions collectives, les processus de coordination et les manifestations de soutien social, université Toulouse II, pdf

- Deuxièmement, nos analyses ont montré que le travail collectif repose sur des processus de coordination, comme l'attestent de nombreux travaux en ergonomie par exemple). Cependant, alors que des travaux ont montré que la coordination s'étudie principalement à partir des stratégies développées par les opérateurs nous avons montré que d'autres composantes peuvent aussi permettre de comprendre les processus de coordination. D'après nos analyses, la coordination peut aussi être analysée à partir des sous-stratégies développées par les opérateurs, ce qui n'est pas décrit dans la littérature. Nous avons aussi montré que la coordination peut être de deux types ce qui n'apparaît pas non plus dans la littérature : soit elle est transversale à l'ensemble des actions

Collectives des opérateurs, soit elle déclenche une action collective déterminée. Nos résultats montrent que la majorité des coordinations développées par des exploitants confrontés à une interdépendance en termes de processus de travail est transversale à leurs actions collectives. Ceci signifie qu'elle sous-tend l'ensemble de leurs activités individuelles et collectives. Selon nous, ceci interroge sur l'objet de la coordination qui ne serait pas uniquement de faciliter les actions collectives mais aussi les activités individuelles. Ceci pourrait nuancer les travaux en ergonomie qui considèrent que la coordination est avant tout un processus de l'activité collective et non pas de l'activité individuelle

Nos résultats ont montré que lorsque la coordination est transversale aux actions collectives, les exploitants utilisent essentiellement des stratégies dites d'agencement au détriment de stratégies de suggestion. Il apparaît que certaines informations qui transitent via la coordination par agencement pourraient être récupérées par ailleurs (logiciel de planning, système informatique embarqué, par exemple). Ce choix de se coordonner de préférence avec le collègue pourrait indiquer :

- la confiance que porte le fournisseur aux connaissances de son collègue. L'exploitant sait que son collègue dispose de la connaissance dont il a besoin et c'est pour cela qu'il fait appel aux ressources de son binôme. Ceci fait référence à l'un des critères d'apparition du collectif de travail au sens des travaux de Mayer.
- l'habitude des opérateurs à travailler ensemble, ce qui peut traduire un réflexe de s'adresser d'abord au collègue plutôt que de rechercher l'information ailleurs. Ceci est aussi un indicateur de présence d'un collectif de travail.

- La présence de règles de métiers entre les exploitants, ce qui est lié à la connaissance dont chacun dispose sur l'activité de l'autre. Ceci rejoint des travaux en psychologie considérant que ces règles sont l'une des conditions d'apparition du collectif de travail.

### **11. les difficultés rencontrées :**

Au cours de la réalisation de notre travail de recherche, nous nous sommes tombé face à certains obstacles soit sur le plan théorique :

- comme le manque d'ouvrages, revues ...

Soit sur le plan opérationnel :

- certains enquêtés en refusent à répondre à notre questionnaire.

**Synthèse de chapitre:**

Dans ce chapitre nous avons déterminé notre sujet d'étude en premier lieu, c'est-à-dire nous avons bien évoqué nos raisons de choix de thème et les objectifs de notre recherche à fin d'avoir une bonne orientation de la recherche.

Nous avons construit notre problématique vis-à-vis de nos informations théorique, cette dernière nous a permis de formuler les hypothèses qui sont une réponse provisoire pour la question dont on a posé dans notre problématique ainsi cette dernière détient des concepts clés qu'on doit décortiquer et définir dans la partie méthodologique de la recherche et une suite pour la partie théorique. Pour cela nous avons fait toute une chaîne en respectant l'ordre de la recherche afin de dégager les notions précédentes.

# Chapitre II

**La section 01: Le processus du travail collaboratif:****Préambule:**

Pour une meilleure entente de la collaboration entre les employeurs au sein de l'entreprise, c'est indispensable de se référer à son historique et même de déterminer les notions importantes liées à la collaboration. De ce fait, dans ce chapitre nous allons démontrer l'évolution du processus du travail collaboratif, les différents aspects, et les outils de collaboration, dans le but de bien présenter cette dernière.

**1. Histoire du travail collaboratif:**

La notion de travail collaboratif n'est pas nouvelle en soi mais a pris ces dernières années une nouvelle dimension avec l'essor des outils informatiques et internet offrant aux organisations des possibilités nouvelles en matière d'organisation du travail, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de projets. Cette notion est donc aujourd'hui étroitement liée aux technologies de l'information et de la communication (TIC), on parle d'ailleurs souvent « d'outils de travail collaboratif ». (OTC)

IL n'y a actuellement pas, dans le domaine de la recherche scientifique, de véritable consensus sur une définition précise de la collaboration du fait de sa proximité avec d'autres notions. Il règne en effet encore une certaine confusion, ambiguïté autour des notions de coopération et de collaboration permettant de caractériser clairement un collectif de travail. <sup>1</sup>

**2. le travail collaboratif:**

Le travail collaboratif ne relève pas d'une répartition a priori des rôles. La collaboration s'entend en fait par une situation de travail collectif où tâches et buts sont communs. Chacun des membres du groupe travaille ainsi sur les mêmes points. Il va en effet plutôt s'agir ici de fusionner les contributions individuelles dans l'action. La responsabilité est donc ici collective et incombe au groupe en tant que totalité. Ce mode de travail collectif engage par conséquent une communication régulière entre les membres du groupe et une connaissance précise de la progression de l'action collective. Les interactions interpersonnelles sont donc permanentes afin

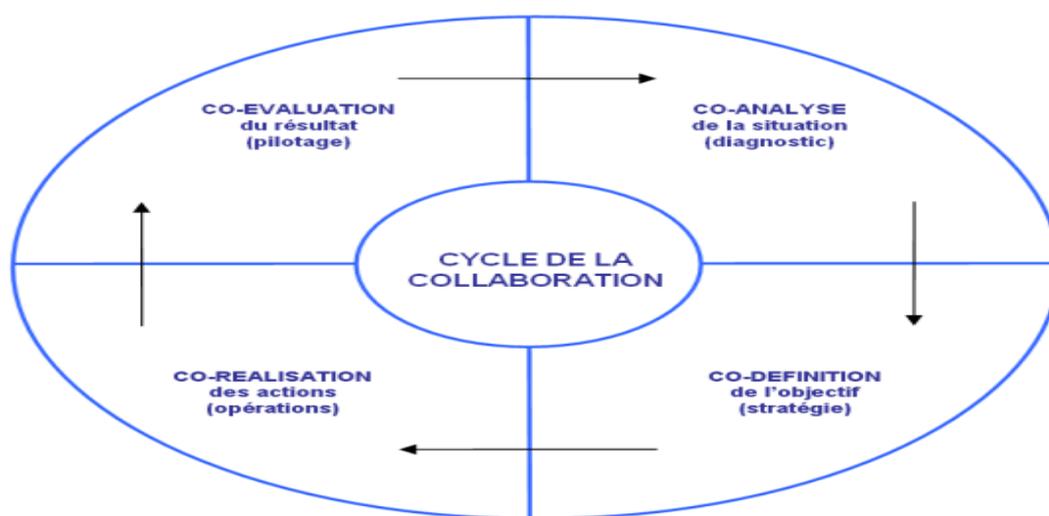
---

<sup>1</sup> Alexandre piquet, guide pratique du travail collaboratif : théorie, méthodes et outils au service de la collaboration, Brest, aout, 2009, p07

d'assurer une cohérence globale, condition nécessaire de l'efficacité de l'action et donc de l'atteinte de l'objectif fixé.<sup>2</sup>

Aussi le travail collaboratif nécessite ainsi des membres d'une équipe une plus forte interactivité et requiert plus de motivation et de confiance interpersonnelle. Le facteur humain (confiance, motivation, solidarité, respect, etc.) devenant central dans ce mode de travail collectif, il peut être parfois plus difficile à mettre en œuvre que dans le cadre d'un travail coopératif. Cela étant dit, ce mode d'action collaboratif laisse à penser qu'il permet d'atteindre de meilleures performances en termes de réactivité, d'adaptation à l'inattendu ou encore d'utilisation optimisée des moyens mis à disposition. Par ailleurs, cette capacité d'un groupe à valoriser son capital humain participe d'une intelligence collective. En ce sens, le travail collaboratif incite les individus à mener des activités orientées vers les autres (attention, reformulation, négociation) pour contribuer à un résultat collectif qui est autre chose que la somme des résultats individuels. Une part du succès de la collaboration tiendra notamment à la construction d'une compréhension commune (cf. conscience de groupe) autour des activités menées et donc de connaissances partagées issues des contributions de chacun des membres de l'équipe projet.<sup>3</sup>

Enfin, la collaboration peut être vue comme un cyclique qui enchaîne des sous processus de Co-réflexion, de codécision, de Co-conception de coproduction de Co-pilotage, de Co-apprentissage, etc.



**La collaboration vue comme un processus cyclique (source: serge K Levan, 2004)**

Ce processus Cyclique de la collaboration présente ainsi les phases suivantes :

<sup>2</sup> Ibid, page08

<sup>3</sup> Ibid, page09

- **La Co-analyse** : un travail de diagnostic qui permet à un groupe de comprendre une situation donnée et de construire un référentiel cognitif
- **La Co-définition** : dans cette phase les interactions collectives permettent au groupe de formuler l'objectif à atteindre en construisant une vision partagée ;
- **La Co-réalisation** : la fixation des règles du jeu, la détermination d'un plan d'action et d'un calendrier pour atteindre l'objectif poursuivi
- **La Co-évaluation** : les formes d'interaction qui permettent à un groupe de juger des résultats mais aussi de la valeur de  
La codécision et du Co-apprentissage tout au long du processus. <sup>4</sup>

### 3. Les caractéristiques de la collaboration:

La collaboration recouvre au moins trois caractéristiques selon **bedwell et al. (2012)** :

- Les opérateurs collaborent pour atteindre un but fixé en commun. L'existence de ce but sépare la collaboration d'autres formes de relations collectives de travail plus primaires définies par les auteurs comme de simples interactions verbales ou l'objet ne porte pas sur l'atteinte d'un but partagé.
- Elle nécessite un engagement actif et mutuel de la part de l'ensemble des opérateurs qui participent au processus de travail collectif.  
Elle repose sur des principes de coordination entre les tâches réalisées par chaque opérateur impliqué. Ces tâches peuvent être différentes mais une organisation est nécessaire pour qu'elles concordent vers le but commun.
- Un autre modèle souligne que la collaboration diverse possibilités d'interactions entre les opérateurs (Patel, petit & wilson, 2012).<sup>5</sup>

Ces auteurs parlent de « travail collaboratif ». Pour qu'il existe **l'implication de cinq éléments en parallèle est nécessaire**:

---

<sup>4</sup> Ibid, page10

<sup>5</sup> Thèse doctorat, de l'université de Toulouse, le travail collectif à travers les actions collectives, les processus de coordination et les manifestations de soutien sociale, 2015, p27

<sup>5</sup> Ibid, page 27/28

- La compréhension du but à atteindre par tous les opérateurs qui collaborent: la collaboration est efficace seulement si l'ensemble des opérateurs a clairement compris et intégré le contenu des tâches à réaliser.
- Une répartition des tâches entre les opérateurs selon les besoins du travail: le type de tâches peut moduler les besoins, notamment en termes de communication ce qui nécessitera une adaptation des opérateurs. Des priorités quant à la réalisation des tâches sont définies.
- L'utilisation de technologies, comme les outils de travail collaboratif qui fournissent des possibilités de collaboration à des opérateurs éloignés physiquement.
- La mise en place de processus de coordination nécessaires à l'atteinte du but que les opérateurs ont en commun: ils peuvent s'exprimer dans des équipes pluridisciplinaires et exigent une communication claire et organisée sur des protocoles précis pour optimiser les échanges.
- Le partage de connaissance et de compétences entre les opérateurs où l'apport de chacun participe au fonctionnement du travail collectif.<sup>6</sup>

#### 4. les aspects de la collaboration :

La notion de collaboration peut être abordée selon un grand nombre d'aspects :

- **L'aspect temporel:** elle doit être opportuniste, occasionnelle, périodique, systématique, permanente, etc.
- **L'aspect relationnel:** elle doit concerner des concurrents, organisations complémentaires, un donneur d'ordres et des fournisseurs, une combinaison de ces relations.
- **L'aspect topologique:** elle est structurée en étoile, en point à point, selon une chaîne linéaire, une combinaison de ces structures.
- **L'aspect intimité:** elle doit définir la criticité ou la puissance des informations ou fonctions partagées par les partenaires.<sup>7</sup>

#### 5. les niveaux de maturité de la collaboration:

---

<sup>7</sup> Seddik Reguieg, Thèse doctorat, « proposition d'une plate-forme de conception d'une entreprise 2.0 en Algérie », Université Ahmed Ben Bella, Département D'informatique, 2018, p05

En d'autres termes, **kosanke** a proposé une synthèse en évaluant la compatibilité des entreprises. Cela en confrontant ces résultats aux niveaux de collaboration présentée précédemment, on peut en extraire les niveaux de maturité de la collaboration suivants :

- **Communicante** : capacité à échanger et à partager des informations. Ce niveau correspond à l'aptitude initiale des entreprises à disposer d'interfaces de communication élémentaires autorisant une communication asynchrone.
- **Ouverte** : aptitude au partage des fonctionnalités et des services. Ce niveau correspond à la capacité des entreprises à ouvrir leurs compétences vers l'extérieur et leurs partenaires potentiels, mais également à pouvoir accéder aux fonctionnalités externes qui seraient mises à leur disposition. Les échanges doivent alors pouvoir être synchrones.
- **Fédérée** : capacité à travailler selon un comportement collectif. Ce niveau nécessite de l'organisation qu'elle maîtrise ses propres processus afin de pouvoir s'intégrer au processus collaboratif.
- **Interopérable** : aptitude à s'immerger au sein d'une entité plus vaste et à en devenir un composant actif susceptible de participer au comportement (la circulation des données, la gestion des applications et l'exécution des processus) de l'abstraction dans laquelle il s'est fondu.<sup>8</sup>

## 6. les modes de collaboration:

Quatre modes de collaboration peuvent être utilisés en conception et peuvent être généralisés dans d'autres domaines d'application:

- **Collaboration asynchrone:** les participants interagissent en échangeant les données et en travaillant quand ils le peuvent.
  - ❖ **Dans le contexte de l'entreprise:** la collaboration asynchrone correspond au mode de travail autonome.
- **Collaboration en session:** les participants travaillent au même temps, mais sans partager de façon visuelle les objets de leur discussions.
  - ❖ **L'objectif principal:** c'est de réduire les délais d'interaction entre les membres du projet.
- **Collaboration en réunion:** les participants travaillent et communiquent, En même temps tout en partageant les objets de leurs travaux et discussions.

---

<sup>8</sup> Ibid, page 05

Il se voit attribués des rôles en relation avec le but de la réunion, leur interventions sont régies par un mécanisme de type « tour de parole »

La collaboration en réunion impose aussi la participation active (par exemple la réponse immédiate aux questions).

- ❖ **L'objectif principal:** c'est d'accroître la coordination entre les membres du projet.
- **Collaboration étroite:** les participants peuvent travailler, communiquer et interagir en temps réel sur tous les objets partagés du projet.

Les conséquences de leurs interventions sont directement gérées au niveau des objets manipulés.

- ❖ **L'objectif principal:** permet une interaction maximale entre les individus dans un monde cohérent simulant la réalité.

La réussite d'un travail collaboratif peut se mesurer à la difficulté de supporter l'ensemble des quatre modes et également la trans-modalité (passage d'une modalité à une autre).<sup>9</sup>

### 7. les grandes maturités de travail collaboratif:

Les outils de travail collaboratif (OTC) ont acquis une grande maturité sur le plan technique, économique, et social.

#### ❖ Sur le plan technique:

Les outils de travail collaboratif se révèlent aujourd'hui faciles à installer et plutôt simples à utiliser. De ce fait, ils tendent à effacer la problématique technique qui représentait une véritable barrière pour une large diffusion de ces solutions dans les organisations. La démocratisation de l'accès aux OTC est due en grande partie au fait que ces technologies se soient alignées sur les standards d'internet.

#### ❖ Sur le plan économique:

Les outils de travail collaboratif sont devenus, en premier lieu, des technologies très abordables. En fait, de l'associatif jusqu'à la très grande entreprise, il n'est plus rare aujourd'hui d'observer que chacune de ces organisations puissent avoir choisi les mêmes outils, les OTC incarnent désormais un atout non négligeable en termes de performance des processus métiers, de réduction de coûts, d'augmentation de la vitesse des interactions ou encore de flexibilité spatio-temporelle.

<sup>9</sup> Samir Otmane, GI81 réseau & travail collaboratif, cours, p40/41/42/43, consulté le 15 mai 2021

**❖ Sur le plan social:**

C'est un début de symbiose a pu se mettre en place entre les OTC et les nouvelles pratiques collaboratives opérant dans les groupes de travail. On doit en effet ce phénomène aux multiplications d'expériences réussies en matière d'usage qui a mené les experts de travail collaboratif, chargée du développement des OTC, à passer d'une vision techno centrée (c'est-à-dire focalisé sur la technique) qui menait le plus souvent à des échecs face au facteur humain, à une vision où la conception de ces outils est plus centrée sur l'utilisateur.<sup>10</sup>

**8. la typologie des outils de travail collaboratif:**

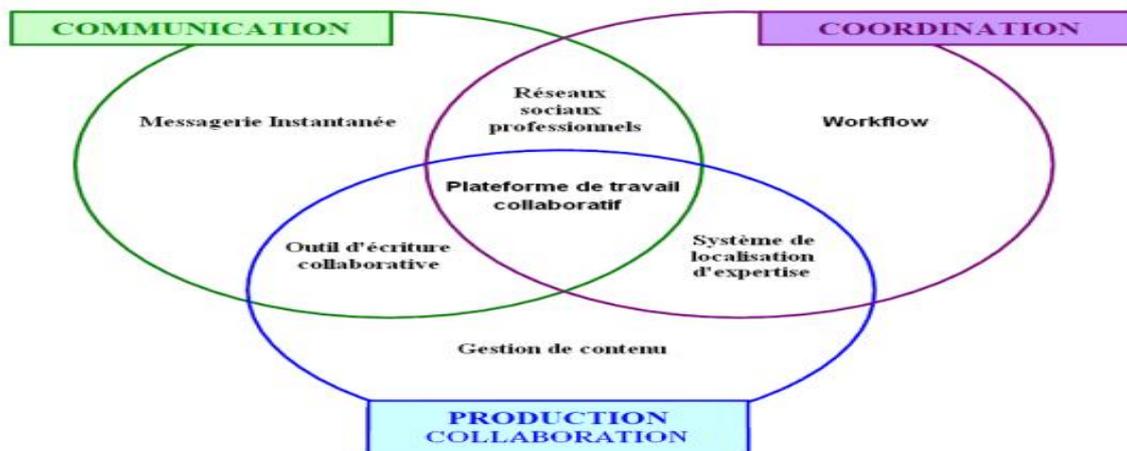
Le modèle de trèfle fonctionnel permet de caractériser les 3 principales fonctions auxquelles doivent répondre les outils de travail collaboratif dans leur ensemble, à savoir : **communication, coordination et production**. Certain experts du travail collaboratif comme **Clarence A. Ellis ou John Grundy** vont aller au-delà du modèle de classification fonctionnelle et chercher a caractériser la différence entre communication, coordination, et collaboration par l'intensité des relations établies entre les individus et les tâches concernées:

- **La fonction communication:** renvoie aux services qui permettent aux acteurs d'échanger des informations sur leurs actions. Les échanges de messages et de notes par e-mail ou par chat, par commentaire (annotation sur des objets de travail) sont des exemples courants de processus de communication en situation de travail collaboratif.
- **La fonction de coordination:** regroupe tous les services qui permettent aux acteurs d'identifier leurs rôles respectifs dans les processus de travail, de connaître l'état d'avancement du travail, et d'être alerté des nouveaux éléments.
- **La fonction de production ou de collaboration:** renvoie au « partage d'objets de travail » soumis à des évolutions successives issues des contributions individuelles ou collectives. Les espaces de coproduction permettent une gestion collective des documents, de leurs versions et de leurs accès sont des exemples courants de processus de collaboration qui renvoient d'ailleurs à la « conscience de groupe ». la collaboration apparait de ce fait

---

<sup>10</sup> Alexandre piquet, op-cit, p12

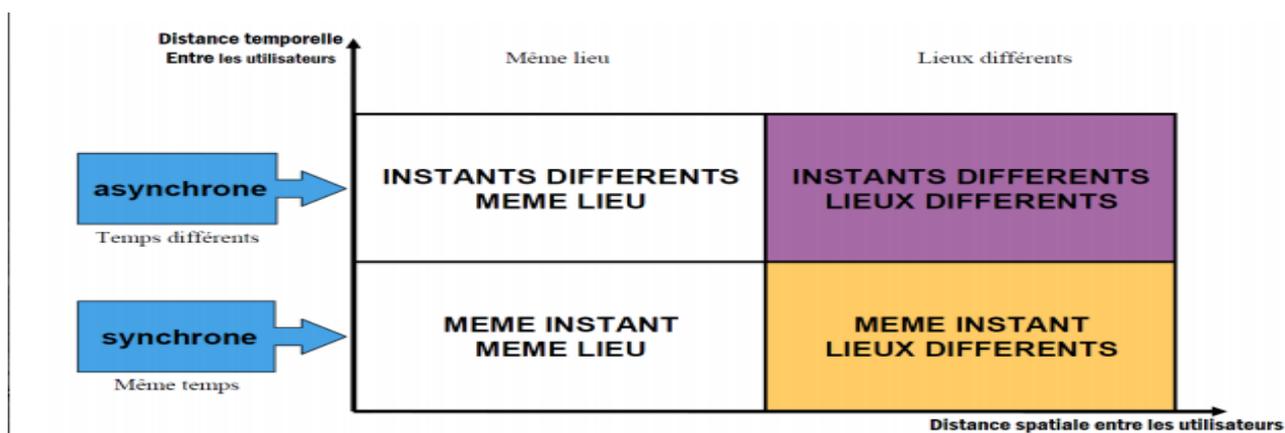
ici comme moyen et non comme une fin en soi, le but demeurant la production d'objets.<sup>11</sup>



Le trèfle fonctionnel (source: Gilles Balmisse, 2005)

**9. les dimensions spatiales et temporelles des outils de travail collaboratif:**

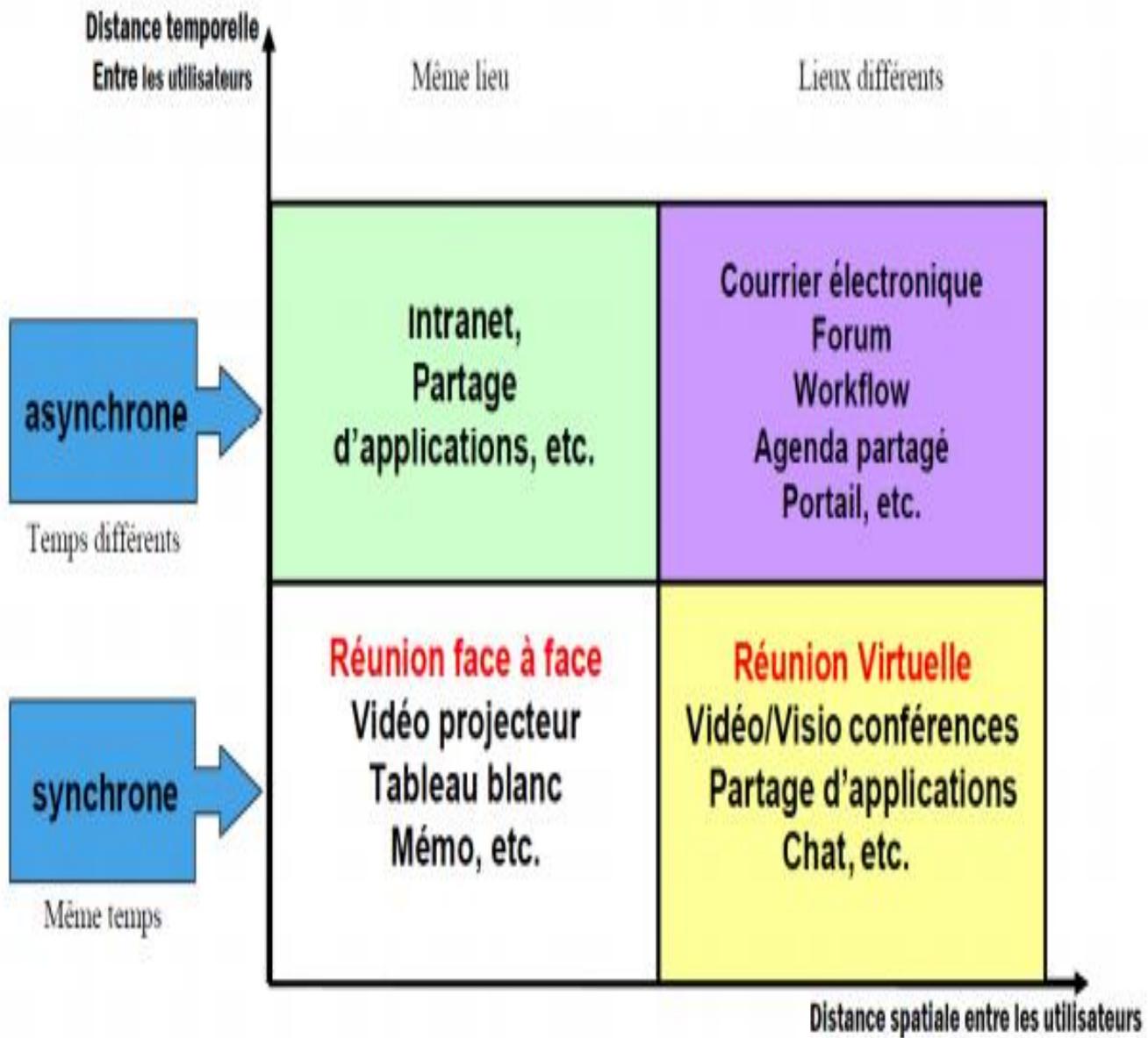
Chaque outil de travail collaboratif correspond à un usage spécifique à un temps donné (synchrone ou asynchrone) et en un lieu donné (même endroit ou endroits différents). Les deux schémas suivants représentent d'une part ces dimensions spatio-temporelles et d'autres parts les outils pouvant être mobilisés par les utilisateurs selon les configurations de travail dans lesquelles ils se situent:<sup>12</sup>



Modélisation des dimensions spatio-temporelle de R. Johanson (source: E. Lamidieu, 2007)

<sup>11</sup> Ibid, page13

<sup>12</sup> Ibid, page14



Inscription des OTC selon leurs caractéristiques spatio-temporelles (source: E.Lamidieu, 2007).<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Ibid, page14

## 10. Catégorisation des outils de travail collaboratif

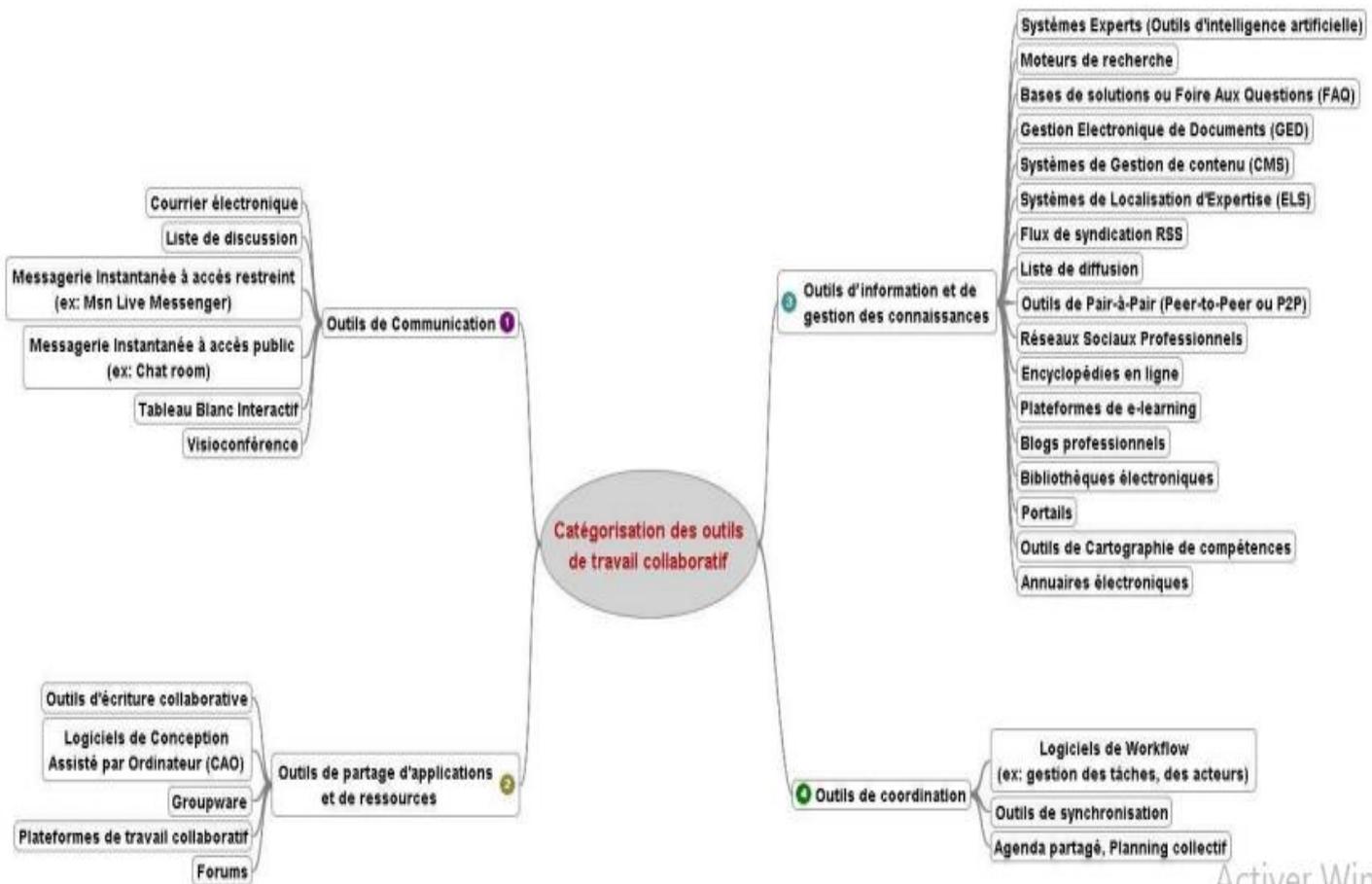
Les outils de travail collaboratif se distinguent en quatre grandes catégories:

- **Les outils de communication:** ils sont considérés comme des outils « de première nécessité » car sans eux il est impossible de collaborer. Leur rôle est avant tout de faire circuler l'information entre collaborateurs.
- **Les outils de partage d'applications et de ressources:** ils permettent à plusieurs membres d'une équipe de travailler ensemble sur un même document, sur une même application dans le cadre d'un projet commun. Ce sont ici les outils de collaboration par excellence offrant la possibilité à des utilisateurs de travailler à distance en ligne.
- **Outils d'information et de gestion des connaissances:** ces outils de partage de contenus et d'accès au savoir sont également connus sous l'appellation de Knowledge Management. Ils ont pour finalité de rendre plus aisé l'accès aux informations. Dans le cadre d'un projet, ils offrent la possibilité à un groupe de gérer le cycle de publication du contenu, à savoir les documents produits et partagés par le groupe. Cela facilite la création, la validation, l'organisation et la distribution de ce contenu. On peut diviser cette catégorie en trois sous-divisions :
  - ❖ Les outils actifs de diffusion de l'information (diffuser une information pertinente)
  - ❖ Les outils passifs de recherche de l'information (accéder aux documents quelques soient leur nature et leur lieu de stockage)
  - ❖ Les outils passifs de recherche de compétence (accéder à une information précise et détaillée détenue par un expert)
- **Outils de coordination:** ce sont des outils de suivi et de gestion de projet qui permettent de synchroniser, de contrôler et d'accélérer les interactions entre les contributeurs, les relecteurs et les personnes chargées de la validation d'un projet. Ils peuvent ainsi assister un groupe projet à tenir les objectifs fixés tout en répondant au contraire de délais, de coûts et de qualité.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Ibid, page15

Représentation graphique des principaux outils de travail collaboratif



Activer Windows  
Accédez aux paramètres p

(Source : Alexandre PIQUET, 2009)

**section02 : l'interaction et la communication au sein de l'entreprise****Préambule :**

Dans ce deuxième axe, nous allons présenter des informations théoriques liées aux concepts d'interactions et même de celui de communications. Afin d'élargir le savoir théorique. Nous allons commencer par les déferents historiques de ces concepts, leurs définitions, et même les types d'interactions et de communications. Dans le but de présenter bien notre thème de recherche.

**1- Historique de l'interaction**

Le développement de la notion d'interaction est lié à l'évolution de la philosophie, de la sociologie, de la linguistique et de la communication dans le contexte des États-Unis de la fin du XIXe siècle aux années 1930, puis des années 1960.

La notion connaît aujourd'hui une certaine fortune dans les sciences sociales qui dépasse largement les cadres théoriques ayant présidé à sa conceptualisation et à son opérationnalisation dans des programmes de recherches spécifiques.

**2- La genèse du concept d'interaction**

Le concept d'interaction trouve son origine dans les tentatives, au tournant du XXe siècle, des philosophes et psychologues américains dits « pragmatistes » pour construire une méthode qui permette d'appréhender l'action et la conscience humaines d'une manière qui ne soit ni spéculative, ni liée à une doctrine a priori. Critiquant le doute cartésien et l'individualisme rationaliste, les principaux tenants de la philosophie pragmatiste considèrent que la signification des concepts doit s'appuyer sur la réalité empirique et sur l'idée que l'action humaine ne peut être analysée uniquement à partir de l'étude de l'individu isolé de la société.

L'action humaine doit donc être appréhendée en situation. S'intéressant tout d'abord à la conscience de soi, cette tradition développe l'idée que le soi s'élabore toujours par les relations sociales avec les autres. Ainsi **Cooley** suggère-t-il le concept de « looking-glass self », pour défendre la thèse que l'on est ce que l'on pense que les autres pensent que l'on est. Étendu à la compréhension de la société, ce concept lui permet de développer une théorie de l'identité de soi dépendante de groupes primaires.

Dans leur tentative pour comprendre comment les êtres humains donnent un sens à leur environnement, les pragmatistes critiquent la psychologie causale.

Choisissant d'étudier la relation que les êtres humains entretiennent entre eux à l'égard de **socius** : ressources sur le littéraire et le social certains objets concrets, ils observent que les individus adoptent simultanément le point de vue des autres individus présents à l'égard de cet objet, une perspective que **W. E. B. Du Bois** appliquera notamment aux relations de race dès 1903. Les actions humaines ne sont toutefois pas la simple somme de stimuli externes, d'intériorisations et de réactions extérieures que **Dewey** appelle « arc réflexe ». Selon ce dernier, c'est l'action dans son contexte qui détermine quels sont les stimuli pertinents.

Le passage d'une philosophie pragmatiste à un pragmatisme sociologique va être initié par **G. H. Mead** au travers du behaviorisme social, psychologie visant à rendre compte de l'expérience d'un individu, du développement d'un soi et d'une conscience de soi dans cette expérience, en rapportant cette expérience au processus social au sein de laquelle elle émerge. Reprenant l'idée de **Cooley**, **Mead** envisage la conscience comme émergeant de l'interaction entre un organisme humain et son environnement : les êtres humains orientent leurs actions en anticipant les réactions des autres et ajustent simultanément leurs actions aux signes reçus.

Réflexivité et dimension symbolique de l'interaction sont donc au cœur des relations sociales. Celles-ci sont autocontrôlées par le biais de ce que **Mead** appelle la socialisation : les individus adoptent l'attitude de l'autrui généralisé, c'est-à-dire les attitudes sociales de leur groupe social ou de leur communauté sociale dans son ensemble.

Ce processus n'est cependant pas homogénéisant car les individus se réfèrent à un ensemble d'attitudes organisées mais différentes. La communauté sociale est, en effet, constituée de sous-groupes qui obéissent à des logiques de socialisation distinctes, ce qui amène l'individu à adopter différents rôles en fonction du sous-groupe dans lequel il évolue, quitte à ce que ces rôles entrent parfois en conflit. D'autre part, la socialisation est un processus créatif non subi passivement par l'individu car elle ne se limite pas à la seule expérience de chaque individu. Pour **Mead et Dewey**, il y a donc créativité de l'agir.<sup>16</sup>

### 3- Définition de l'interaction

Le terme d'interaction suggère, dans son étymologie même, l'idée d'une action mutuelle, en réciprocité Appliquée aux relations humaines, cette notion oblige à

---

<sup>16</sup>phoca, ressources sur le littéraire et le social, pdf, p02.

considérer la communication comme un processus circulaire où chaque message, chaque comportement d'un protagoniste agit comme un stimulus sur son destinataire et appelle une réaction qui, à son tour, devient un stimulus pour le premier. C'est ce qu'exprime bien la notion de **feed-back** (de rétroaction). Elle implique également la coprésence et renvoie donc aux situations de face à face.

Ce dernier aspect permet de distinguer la notion d'interaction de celles, moins riches ou moins précises, de relation, de lien ou de rapport.

L'interaction ne se limite pas à la communication verbale : tout comportement (attitudes, gestes, mimiques) ayant lieu en présence d'autrui induit chez cet autrui un comportement qui influence à son tour celui de l'émetteur. C'est en ce sens que **l'École de Palo Alto** affirme qu'« on ne peut pas ne pas communiquer ».

Enfin la notion d'interaction est bien évidemment indissociable de celle de contexte. Car l'environnement dans lequel s'inscrit une communication (le cadre, la situation, l'institution, etc.) est porteur de règles et de codes qui tendent à lui conférer une spécificité : on ne communique pas de la même façon dans un bureau, une salle de cours, une soirée amicale, dans la rue.<sup>17</sup>

### 3-1 Les interactants :

En définissant le concept d'interaction, nous avons fait appel au terme interactant, que signifie au juste ce terme ? Les interactants sont les individus qui sont en interaction. Ils ne sont pas toujours des « instances homogènes », pour reprendre le concept de **traverso**<sup>18</sup> : le locuteur peut faire entendre plusieurs voix à travers son énoncé et les récepteurs des messages ne se réduisent pas toujours à leurs destinataires.

<sup>17</sup> Christian BAYLON, Xavier MIGNOT, La communication, édition Nathan, 1994, P193.

<sup>18</sup> Traverso V, L'analyse des conversations, Paris, 1999, P6.

### 3.2- La notion d'interaction verbale :

Les interactions que nous analysons dans corpus se limitent à ce que **Kerbrat-Orecchioni**<sup>19</sup> appelle interactions verbales. Nous restreindrons ainsi la conception d'interaction au domaine des activités langagières.

L'interaction verbale se produit lorsque les individus qui se trouvent réunis agissent les uns sur les autres en exerçant une activité de parole.

Selon **Kerbrat-Orecchioni**<sup>20</sup> : « l'exercice de la parole implique une interaction, c'est-à-dire que tout au long du déroulement d'un échange communicatif quelconque, les différents participants, que l'on dira donc des «inters actants», exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles –parler c'est-à-dire échanger, et c'est changer en changeant». Elle poursuit en ce sens en disant que « pour qu'il ait échange communicatif, il ne faut pas que deux locuteurs ou plus parlent alternativement ; encore faut-il qu'ils se parlent, c'est-à-dire qu'ils soient tous deux “ engagés ” dans l'échange ».

### 4- Selon la nature des finalités, on distingue deux interactions :

1. **Des interactions finalité interne** : comme la conversation (au sens restreint du terme), pour **Vion**<sup>21</sup> : « la conversation présente une finalité sociale interne dans la mesure où elle ne concerne que les personnes en présence et que la gratification symbolique consiste à exister par l'autre et pour l'autre ».
2. **Des interaction a finalité externe** : ce sont des interactions dont l'objectif s'exprime en terme de gain ou de perte, comme la consultation médicale, les discussions dans les réunions de conseil ou dans les groupes de travail, les transactions commerciales, les débats, etc.

---

<sup>19</sup> Kerbrat-Orecchioni C, la conversation, Paris, 1996, P17.

<sup>20</sup> Ibid, page 17.

<sup>21</sup> Vion R, la communication verbale, analyse des interactions, paris, 2000, p127.

## 5- Définitions de communication d'entreprise

La communication d'entreprise ne s'improvise pas, sa maîtrise résulte d'un apprentissage progressif. Les professionnels de la communication constatent souvent que la déférence fondamentale entre des personnes qui ont reçu une bonne formation en communication et celles qui n'en n'ont pas reçue ne réside pas dans la connaissance des outils mais dans la capacité à appréhender un environnement complexe, à y situer le rôle effectif de la communication et à se poser immédiatement les bonnes questions. C'est dans cet esprit que cette première partie traite des fondements de la communication, c'est-à-dire le rôle effectif de la communication dans l'activité de l'entreprise.

De nombreux termes sont employés pour évoquer un même type d'activité. Il importe de clarifier certains concepts, notamment ceux de communications d'entreprise, de relations publiques ou de marketing.<sup>22</sup>

## 6- Définition de la communication :

Communiquer et communication sont apparus dans la langue française dans la seconde moitié du XIV<sup>e</sup> siècle. Le sens de base du mot communiquer est, participer à proche du latin *communicare* qui veut dire mettre en commun, être en relation.

Ce mot désigne aussi partage à deux ou plusieurs. Au XVI<sup>e</sup> siècle apparaît le sens de faire partage d'une nouvelle. A la fin du siècle, communiquer signifie aussi transmettre. Un siècle plus tard, le dictionnaire de **Furetière** (1690) donne l'exemple: « l'aimant communique sa vertu au fer ». Ainsi les usages signifiant « partager » passent progressivement au second plan laissant place aux usages centrés autour de « transmettre ». C'est donc ce sens de transmission qui prédomine dans les acceptions françaises contemporaines.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Marie-Hélène Westphalen, *la communication externe de l'entreprise*, 6<sup>e</sup> édition, Dunod, Paris, 2012, P

<sup>23</sup> Khadija Takhdate, *la communication pour tous définition et théorie*, Afrique Orient Maroc, 2014, P13 ,14

**7- La communication non verbale :**

Tout message verbal s'accompagne en parallèle d'un message non verbal. Mais la composante non verbale peut aussi apparaître isolément, selon le contexte. Dans un bar pour célibataires, par exemple, un coup d'œil, un regard appuyé, un sourire, un froncement de sourcils ou un geste provocant toujours un sens précis. L'inventaire des méthodes de communication ne saurait donc être complet si l'on ne tenait pas compte de la communication non verbale qui englobe les mouvements du corps, l'intonation de la voix, l'accentuation de certains mots, les expressions du visage, et la distance physique qui sépare l'émetteur du récepteur.

**8- Typologie des lieux ou espaces de la communication :****• Le téléphone :**

Le téléphone existe depuis si longtemps qu'il est impossible de ne pas le considérer comme un mode de communication efficace. Il apporte beaucoup des avantages de la réunion et on peut s'attendre à une réponse immédiate. Les entretiens téléphoniques peuvent être formels ou informels, planifiés ou spontanés.

La communication par téléphone est rapide, efficace, et a moins de confusion que l'e-mail.<sup>24</sup>

**Les réunions :**

Les réunions peuvent être formelles ou informelles, inclure deux personnes ou plus, et se tenir à peu près n'importe où. Même s'il ne s'agit que d'interaction professionnelles informelles, le fait d'organiser une réunion nous aide à poser des jalons et à nous concentrer sur la progression de notre idée. En principe, la réunion permet potentiellement d'avancer, mais si l'on cherche à allumer une flamme (entraîne ou convaincre des collègues autour d'une nouvelle idée, par exemple), il

---

<sup>24</sup> Stephen Robbins, Timothy Judge, comportements organisationnels, université de San Diego (Californie), 16<sup>e</sup> édition, P 374 ,375.

est nécessaire de montrer de l'enthousiasme, voire de la passion, surtout si on n'est pas expert dans le domaine.

Une bonne communication interpersonnelle est donc importante. Utiliser l'humour peut permettre de briser la glace : certains consultants en communication orale recommandent le théâtre ou le one-man show pour apprendre à manier l'humour à bon escient. <sup>25</sup>

- **Email (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.

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.

Le commerce électronique n'est ni une technologie ni un outil isolé. Il seules d'une combinaison de technologie, d'application, de stratégies, d'organisation 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 liaison ». <sup>26</sup>

- **La messagerie électronique :**

Fonction des systèmes d'échanges de données informatisées permettant, via des réseaux de télécommunication, l'échange synchrone ou asynchrone de message, de courriers entre des systèmes informatiques qui doivent être identifiés chacun par leur adresse électronique. La messagerie est avec la consultation des banques de données l'une des principales fonctions des réseaux télématique (le Mel ou courriel d'internet)»

---

<sup>25</sup> Ibid, p374

<sup>26</sup> DEMONT-LUGOL Liliane, et autre, « communication des entreprises, stratégies et pratique», 2ème édition, paris, 2006, P144.

Selon **H.Simon**: «la messagerie électronique elle permet l'envoi de messages écrits entre usagers pourvus d'une adresse électronique, cette adresse indique quel est le serveur (site informatique) auquel est rattaché le destinataire»<sup>27</sup>

### 9- Quatre types d'interaction :

Interaction autonomes, confrontation, interaction définies par une organisation et interactions corrélatives sont en effet les quatre types que nous avons repérés. Ce sont évidemment de grandes catégories.

- **Une organisation corrélative** est induite par le fait que les partenaires ont des qualités différentes qui rendent nécessaire leur interaction. La forme de l'interaction, sa régulation en découle généralement.
- **Une organisation** définit quelles sont les interactions qui nécessairement doivent exister en son sein et quelles formes elles prennent.
- On est dans le cadre d'une confrontation ou d'une négociation si l'interaction est première et que les partenaires y définissent eux-mêmes les règles de leur échange.
- **L'interaction autonome** ne dépend pas du contexte dans lequel elle s'exerce, ni des qualités des partenaires, mais elle obéit à des règles qui résultent de l'histoire de la relation et ne se définissent pas dans cette interaction. Elle suppose une interconnaissance des partenaires.<sup>28</sup>

### 10- Passer de l'action à l'interaction : un plan en 4 étapes

#### Les 4 étapes :

1. Développer les médias internes
2. Rationaliser la communication interne et adopter une approche méthodique.
3. impliquer les collaborateurs dans la stratégie de l'entreprise.

<sup>27</sup> FRANCIS balle, « lexique d'information communication ».édition DALOOZ, 2006, P259.

<sup>28</sup> Alain Degenne, <http://revista-redes.rediris.es>, Junio 2009, P84, consulté le 12 mai 2021.

4. Rendre les dirigeants opérationnels responsables de leur communication interne.<sup>29</sup>

### 11- L'objectif de l'interaction:

Selon **Traverso** « en parlent de l'objectif de l'interaction, on désigne la raison pour laquelle les individus sont réunis ». <sup>30</sup>On peut en effet distinguer les interactions selon que l'objectif est externe (la réalisation d'une transaction, d'un travail) ou interne (l'entreprise et l'approfondissement des liens sociaux). l'objectif de l'interaction se localise entre les données spatio-temporelles qui ont une destination propre, et les participants qui ont leurs objectifs , « puisqu'a tout site est associée une finalité intrinsèque, mais qu'il en est en même temps relativement autonome » confirme **Kerbrat-Orecchioni**<sup>31</sup> .pour expliquer son propos, elle reprend l'exemple employé par **Brown et Fraser** <sup>32</sup> en disant qu'un stade peut être occasionnellement le cadre d'une manifestation politique, et une église celui d'un échange entre ouvriers chargés de son entretien.

---

<sup>29</sup> Jacky Leroy, communication interne: de l'action a l'interaction mit en ligne 2013, consulté le 20mai 2021, p18/19

<sup>30</sup> Traverso V, L'analyse des conversations, Paris, 1999, P19.

<sup>31</sup> Kerbrat-Orecchioni c, les interactions verbales, tome1, Paris 1998, P79.

<sup>32</sup> Brown P & Fraser C, « Speech as a marker of situation », Cambridge university Press, 1997, P33/62.

**Synthèse du chapitre II:**

Dans ce chapitre, consacré aux OTC, nous avons élaboré l'histoire, et l'évolution du travail collaboratif, sa définition, dans le but de comprendre tous les concepts liés à la collaboration. La multiplicité des informations et les résultats trouvés ont bien développé notre bagage soit théorique soit opérationnelle.

De ce fait, dans ce chapitre nous avons déterminé tous les éléments de base des outils de travail collaboratif et les fondements théoriques liés à l'OTC dans le domaine du travail.

Nous avons évoqué les outils de travail collaboratif qui sont quotidiennement utilisés dans chaque organisation ou entreprise afin de montrer et de comprendre leur utilité dans l'amélioration de déroulement de l'entreprise et son impact sur le rendement de cette dernière.

Nous avons évoqué aussi les concepts liés à la notion de l'interaction qui est un facteur très important dans la compréhension soit des gestes ou des signes symboliques au sein de l'entreprise sans oublier l'importance de la communication et ses outils afin d'établir une bonne collaboration au sein de l'entreprise.

# Chapitre III

**Préambule:**

Dans ce chapitre, nous allons présenter la partie opérationnelle de la recherche c'est-à-dire nous allons présenter notre analyse et l'interprétation des données de la première et la deuxième hypothèse relative a notre thématique de travail collaboratif au sein de l'entreprise. Nous nous somme présenter notre terrain d'étude et décrire la population dont on va focaliser notre travail, tout en s'appuyant sur les taches de chaque employé au sein de l'entreprise Atlas.

**1.présentation de terrain d'étude\*<sup>1</sup>:****1.1. La situation de l'entreprise:**

- **Dénomination :** SPA « **ATLAS Génie Civil Company** ».
- **Siège sociale :** 21 rue des frères Bouadou Birmourad Rais.
- **Activité principale :** la construction.
- **Gérant :** Mr R.TERRICHE.

C'est une entreprise qui conjugue son expertise historique de la construction et sa maitrise avérée de l'ingénierie et de la coordination pour construire plus d'équipements publics er de logements de toute formule confondue. C'est une société dotée de multiples compétences associées aux différents systèmes de construction. Cette polyvalence confère au SPA une parfaite maitrise est reflète l'autonomie, la souplesse et réactivité, particularités exceptionnelles pour une entreprise de construction de grande envergure.

Elle est animée par une volonté toujours plus forte de s'associer et de participer à l'évolution exceptionnelle que connaît depuis quelques années l'Algérie et de manière très forte par nécessité du secteur de la construction, ATLAS Génie Civil Company SPA n'hésite pas a s'investir dans la recherche de concepts et de procédés innovants en collaboration avec son propre bureau d'étude ou des bureaux concepteurs algériens et autres partenaires industriels.

La technologie de construction propre de l'entreprise, caractérisée par la rapidité et une meilleure qualité pour la réalisation des projets de développement.

---

<sup>1</sup> Document interne de l'entreprise

A cet effet, notre SPA à ramené une nouvelle technologie pour la construction, en optant pour de nouvelles méthodes de travail que se soit dans les gros œuvres, la maçonnerie, l'électricité, la plomberie et dans d'autres branches de la dite activité et récemment une nouvelle technologie pour l'agriculture au Sahara.

### **1.2. Infrastructure :**

L'entreprise ATLAS est composée de plusieurs départements dont elle a réalisé plusieurs projets dans différentes wilaya d'Algérie qui sont :

- ❖ Wilaya de Blida :
  - \* logements 205
  - \* Résidence universitaire de 8000 lits
  - \* 18 locaux commerciaux
- ❖ Wilaya de Tipaza :
  - \* logements 3005
- ❖ Wilaya d'Alger :
  - \* logements 1000
- ❖ Wilaya de Médéa :
  - \* logements 2025
- ❖ Wilaya de Tiaret :
  - \* logements 120
- ❖ Wilaya d'Oran :
  - \* hôpital de 240 lits
  - \* logements 2000
- ❖ Wilaya de Bouira:
  - \* 500 logements
- ❖ Wilaya de Chlef :
  - \* 1500 logements
- ❖ Wilaya de Tébessa :
  - \* logements 2056
- ❖ Wilaya d'Annaba :
  - \* logements 705

### **2. les problèmes rencontrés :**

- Les difficultés d'échanges par l'utilisation de l'internet.

- La difficulté d'appréhender la langue étrangère turque et de la transmettre correctement.
- Manque de transport de travailleurs
- Le problème de réseau dans la zone de travail

**3. les caractéristiques de la population d'étude :** Dans chaque étude scientifique il est nécessaire de décrire la population d'étude dans la mesure de collecter un ensemble d'informations explicatives à leurs réponses qui seront interprétées et analysées. Nous avons élaboré un questionnaire qui contient des questions liées aux présentations des caractéristiques de la population d'études d'une part et d'autre part des questions destinées à infirmer ou confirmer les hypothèses présenter dans notre rapport de recherche.

### 3.1. Les caractéristiques personnelles de l'échantillon:

**Tableau N°1:** la répartition des enquêtées selon l'âge

| âge     | Effectifs | Pourcentage |
|---------|-----------|-------------|
| [24-28] | 7         | 14,0        |
| [29-33] | 19        | 44,2        |
| [34-38] | 12        | 27,9        |
| [39-41] | 5         | 11,6        |
| Total   | 43        | 100,0       |

En analysant le résultat général de ce tableau, nous remarquons que la majorité des employés de l'entreprise **ATLAS** constitue la catégorie d'âge allant de 29 ans à 33 ans avec un pourcentage de 44,2%. Ensuite la deuxième catégorie entre 34ans et 38 ans avec un pourcentage de 27,9%. Puis la catégorie qui est entre 24ans et 28ans avec un pourcentage de 14%. Enfin, on trouve la tranche d'âge entre 39ans et 41ans d'un pourcentage de 11.6%.

On constate que les employés de cette entreprise sont généralement jeune, actifs, ambitieux, ce qui va enrichir la dynamique de l'entreprise et sa continuité dans la construction grâce a leurs esprit intellectuelle qui est primordial dans cette catégorie de fleur d'âge par rapport a ceux qui sont plus âgés. Néanmoins, ces derniers sont plus expérimentés et détient le sens de responsabilité et vont orientés et accompagner ces jeunes dans leurs processus professionnels.

**Tableau N°02:** la répartition des enquêtés selon leur niveau d'instruction

| Niveau d'instruction | Effectifs | Pourcentage |
|----------------------|-----------|-------------|
| Universitaire        | 43        | 100         |

Selon ce tableau, on constate que toute la population de notre étude ayant un niveau très élevé car 100% des employés sont des universitaires. Donc cette entreprise recrute seulement les gens qui sont diplômés en raison de leur formation et leurs connaissances et aussi leurs savoirs, dans le but d'avoir une bonne gestion et une entreprise de qualification.

**Tableau N°03:** la répartition des enquêtés selon l'ancienneté:

| Ancienneté  | Effectifs | Pourcentage |
|-------------|-----------|-------------|
| [1-5] ans   | 32        | 74,4        |
| [5-10] ans  | 10        | 23,3        |
| [10-15] ans | 1         | 2,3         |
| Total       | 43        | 100         |

D'après les chiffres enregistrés dans le tableau, on aperçoit que la plus part des employés ont une expérience entre 1 ans et 5 ans avec un pourcentage de 74.4%. Puis ceux qui ont l'expérience entre 5ans et 10 ans avec un pourcentage de 20,9%.Et une seule unité qui est plus expérimenté qui représente un pourcentage de 2.3% pour autres entre (10ans -15ans) avec un pourcentage 2,3%

On remarque que dans la globalité, les personelles de l'entreprise ATLAS

(Entre 1 et 5 ans) ont une ancienneté moyenne car sont les nouveaux recrutées, et ceux de (10ans et 5ans)sont des anciennes ont plus d'expérience que les autres.

**Tableau N°04 :** la répartition des enquêtés selon leur situation matrimoniale

| Situation matrimoniale | Effectifs | Pourcentage |
|------------------------|-----------|-------------|
| Célibataire            | 24        | 54,5        |
| Mariée                 | 18        | 41,9        |
| Divorcée               | 1         | 3,6         |
| Total                  | 43        | 100         |

Dans ce tableau ci –dessus, on constate que la plupart des employés sont des hommes célibataires avec un taux élevé 54.5%, par rapport aux mariés 41,9 % et des divorcés pour un pourcentage très peu 3,6 %. Pour cela la catégorie dont le pourcentage est plus élevé sont les employés les plus actifs et moins de préoccupations et de la prise en charge dans le travail soit un travail opérationnelle ou un travail théorique. De ce fait il est remarquable que 41.9% qui sont mariés sont plus chargés grâce à leur situation familiale.

**Tableau N°05** : la répartition des enquêtés selon leur post occupé

| Le post occupé    | Effectifs | Pourcentage |
|-------------------|-----------|-------------|
| Chef              | 5         | 11,4        |
| Architecte        | 8         | 18,2        |
| Ingénieur         | 11        | 25,0        |
| Assistant         | 7         | 15,9        |
| technicien en vrd | 7         | 15,9        |
| Topographe        | 5         | 11,4        |
| Total             | 43        | 100         |

Ce tableau illustre que la grande partie des employés dans l'entreprise ATLAS avec un pourcentage de 25% sont des ingénieurs, suivi par des architectes avec un pourcentage de 18,2%. En suite, on trouve les assistants et technicien en VRD le même pourcentage 15,9%, et enfin les chefs et topographes avec le même pourcentage 11,4%.

On remarque que le travail dans l'entreprise ATLAS détermine les catégories socioprofessionnelles qu'il faut, puisque chaque tâche a ses propres exigences et ces propres compétences. Effectivement chaque département exige la présence de personnel et de la gestion.

Concernant les autres catégories comme les assistants et les topographes et technicien en VRD ne sont pas concernés par les réunions et la prise de décision juste de partager le PV de réunion.

**Tableau N°06** : La relation entre la responsabilité des collaborateurs et la catégorie professionnelle :

| Catégories socioprofessionnelles<br><br>La responsabilité des collaborateurs est partagée et encouragée au sein de l'entreprise | Chef |       | architecte |       | ingénieur |       | Assistants |       | Technicien en VRD |       | Topographe |       | Total |     |
|---|------|-------|------------|-------|-----------|-------|------------|-------|-------------------|-------|------------|-------|-------|-----|
|   | E    | %     | E          | %     | E         | %     | E          | %     | E                 | %     | E          | %     | E     | %   |
| Oui   | 3    | 8.58  | 5          | 14.28 | 10        | 28.58 | 5          | 14.28 | 7                 | 20    | 5          | 14.28 | 35    | 100 |
| Non   | 2    | 25    | 3          | 37.5  | 1         | 12.5  | 2          | 25    | 0                 | 0     | 0          | 0     | 8     | 100 |
| Total   | 5    | 11.62 | 8          | 18.6  | 11        | 25.58 | 7          | 16.27 | 7                 | 16.27 | 5          | 11.62 | 43    | 100 |

Par rapport aux résultats trouvés dans ce tableau, nous remarquons que la majorité des enquêtés de l'entreprise avec leur catégories qui se diffèrent sont plus aptes à avoir le sens de la responsabilité et de la prise en charge bien déterminer, d'ailleurs 28.58% prennent des décisions majeurs dans tous type de projet d'organisations et aussi adoptent une approche d'innovation et d'améliorations continues. Néanmoins les trois catégories qui suivent avec un pourcentage de 14.28% sont des employés pensaient positivement mais ils trouvent que la responsabilité des collaborateurs est moins partagée et encouragée dans l'entreprise suite au temps effectuer.

Malgré les difficultés qu'un employeur peut engendrer grâce à la responsabilité qui est une partie très importante soit pour lui-même soit à l'intérieur de l'entreprise, mais il est toujours le fil conducteur de cette dernière, car la minorité des employeurs s'éloignent de la prise de décision malgré leur statuts qualifier d'un (chef, gestionnaire, un directeur).

Toujours dans la même vision, on a remarqué que certain employés dont leurs pourcentage est de 8.58% voit que la responsabilité au sein de l'entreprise comme une situation conflictuelle car elle n'est pas dévoilée et partagée et elle a

provoqué le manque de confiance entre eux, ce qui va créer l'absence de l'esprit d'équipe et la collectivité.

Selon **Davis** « la responsabilité sociale de l'entreprise renvoie à la prise en

Considération par l'entreprise de problèmes qui vont au-delà de ses obligations économiques, techniques et légales étroites ainsi qu'aux réponses que l'entreprise donne à ces problèmes.... Cela signifie que la responsabilité sociale d'entreprise débute là où s'arrête la loi. Une entreprise n'est pas socialement responsable si elle se conforme au minimum requis par la loi, car c'est ce que n'importe quel bon citoyen est tenu de faire ».<sup>2</sup>

**Tableau N°07:** la relation entre la prise de décision et le post occupé:

|   |     | Le post occupé |       |            |       |           |      |      |       |            |       |              |       |             |      | total |     |
|---|-----|----------------|-------|------------|-------|-----------|------|------|-------|------------|-------|--------------|-------|-------------|------|-------|-----|
|   |     | ingénieur      |       | architecte |       | assistant |      | Chef |       | topographe |       | Représentant |       | responsable |      | E     | %   |
|   |     | E              | %     | E          | %     | E         | %    | E    | %     | E          | %     | E            | %     | E           | %    |       |     |
| Est-ce-que vous-êtes associe a la prise de décision ? | Oui | 7              | 36.84 | 2          | 10.52 | 1         | 5.26 | 4    | 21.05 | 2          | 10.52 | 2            | 10.52 | 1           | 5.26 | 19    | 100 |
|   | non | 9              | 37.5  | 8          | 33.33 | 2         | 8.33 | 1    | 1.16  | 2          | 8.33  | 1            | 4.16  | 1           | 4.16 | 24    | 100 |
| Total   |     | 16             | 37.20 | 10         | 23.25 | 3         | 6.97 | 5    | 11.62 | 4          | 9.30  | 3            | 6.97  | 2           | 4.65 | 43    | 100 |

Selon le tableau ci dessus, la prise de décision est prête par des ingénieurs qui ont bien occupé un post autoritaire, dont leur pourcentage est déterminé à 36.84% ce qui signifie que la majorité des employeurs dans cette entreprise et spécifiquement cette catégories d'ingénieurs ont le droit a prendre des décisions et des ordres liés a l'entreprise.

Nous avons aussi remarqué que dans la même catégorie d'ingénieurs avec un pourcentage de 37.50 % le refus a la prise de décision ce qui a engagé une contradiction, et aussi ils ont justifié leur refus par rapport a la charge des travaux et l'insuffisance de temps, juste après les ingénieurs ya la catégorie des chefs avec un pourcentage de 21 .05 % qui prend des décisions et ont le droit a

<sup>2</sup>Adil cherkaoui, projet sur la responsabilité sociétale des entreprises, université hassan II de casablanca, 2015, p07

ajouter ou supprimer des décisions non désirable dans le règlement intérieur de cette entreprise, d'autre part prendre une décision n'est pas seulement une situation de repos mais c'est une situation de la rapidité et d'agir vite car les opportunités n'attendent pas. C'est en cela que la prise de décision est surtout une prise de risque. Ensuite ya une autre catégorie qui regroupe les architectes et les topographes avec un pourcentage égale de 10.52% ou ils étaient une minorité dans la prise de décision, pour cette catégorie leur travail est principalement centré sur le terrain et la construction. C'est une décision opérationnelle et non programmable.

Et en fin la dernière catégorie ne détient pas le pouvoir de décision comme les catégories précédentes, d'ailleurs leur pourcentage est déclaré très faible il est de 5.26%, dans cette dernière les employés expliquent leur incapacité a la prise de décision car ils ne sont pas capable a êtres responsable sur les conséquences ou les résultats qui seront dans le futur et le présent de demain.

Pour cela la prise de décision n'est plus un acte unique et constant fondé sur la recherche du profit mais repose sur un ensemble successif de décisions de moindre portée. La décision n'est plus fondée sur la recherche d'un seul objectif mais intègre un nombre plus important de variables. La décision intervient dans un contexte plus aléatoire dans le sens ou la manière d'atteindre l'objectif poursuivi peut passer par différents types d'actions. Ces évolutions sont compréhensibles car elles ne font que souligner les mutations du système productif : l'environnement de l'entreprise est devenu plus complexe, plus incertain aussi et la prise de décision ne repose plus sur un seul individu mais peut être partagée entre un nombre élevé d'acteurs agissant au sein de L'entreprise. Cette multiplication du nombre de décideurs reflète par ailleurs la diversité des décisions qui doivent être prises dans une entreprise.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Zara.G, cours de management, p02

Tableau N°08: la relation entre le partage d'information et l'outil de partage:

|   |     | précisez l'outil de partage ? |       |    |       |          |       |                   |      |       |       |         |       | Total |     |
|---|-----|-------------------------------|-------|----|-------|----------|-------|-------------------|------|-------|-------|---------|-------|-------|-----|
|   |     | Phone                         |       | PV |       | Whatsapp |       | Document<br>ation |      | Email |       | Réunion |       |       |     |
| existe t-il<br>le partage<br>d'informat<br>ion et de<br>connaissa<br>nce entre<br>vous<br>autant<br>collaborat<br>eurs? |     | E                             | %     | E  | %     | E        | %     | E                 | %    | E     | %     | E       | %     | E     | %   |
|   | Oui | 12                            | 28.57 | 7  | 16.66 | 9        | 21.42 | 2                 | 4.76 | 7     | 16.66 | 5       | 11.9  | 42    | 100 |
|   | Non | 1                             | 100   | 0  | 0     | 0        | 0     | 0                 | 0    | 0     | 0     | 0       | 0     | 0     | 1   |
| Total   |     | 13                            | 30.23 | 7  | 16.27 | 9        | 20.93 | 2                 | 4.65 | 7     | 16.27 | 5       | 11.62 | 43    | 100 |

A partir des résultats obtenus dans ce tableau, nous avons constaté que 28.57% des employés utilisent le téléphone comme un moyen pour transmettre l'ensemble des informations et de connaissances, pour cette catégorie de pourcentage ils trouvent que le téléphone portable a des avantages et permet de communiquer facilement avec les membres de l'entreprise et aussi d'envoyer des SMS, il permet aussi de joindre des connaissances et de rester en permanence avec le monde.

Par la suite c'est le deuxième pourcentage à 21.42% les employés préfèrent d'utiliser le whats app car avec ce dernier l'entreprise pourra transférer des informations importantes et même de gérer de loin tout ce qui est business, juste après un autre pourcentage de 16.66% c'est la catégorie qui préfèrent communiquer en utilisant un PV ou communiqué par email, d'ailleurs ils sont une minorité malgré que ses moyens sont aussi utiles mais ne sont pas assez rapide, alors que les membres de l'entreprise sont très dynamiques et cherchent à atteindre plus facilement le client et de lui donner une attention personnalisée.

En fin, nous avons constaté que 11.9% des employés préfèrent utiliser les réunions dans la communication endogène ou exogène de l'entreprise.

Cela signifie que les réunions sont importantes et très intéressantes, la plus part d'entre eux argumentent que les réunions construit un climat favorable et présentent de bonnes conditions de travail d'ailleurs grâce a ses derniers les employés ont la possibilité de penser et de réfléchir ensemble sur des sujets proprement lié a l'entreprise.

Grace a ses réunions l'entreprise garde l'esprit d'équipe et évolue avec une conscience collective ses projets de construction et surtout améliore et crée des bonnes relations entre eux.

Comme le dit **catherine** En tant qu'unité de base dialogue, l'échange occupe dans la littérature une place privilégiée. On est pourtant encore très loin de disposer d'une description, et même d'une liste un tant soit peu complète, de tous les types d'échanges a partir desquels sont construites toutes les conversations.<sup>4</sup>

**Tableau N°09:**la relation entre les difficultés rencontrées et l'ancienneté:

|  |     | ancienneté dans le post |       |            |      |             |      | Total |     |
|--|-----|-------------------------|-------|------------|------|-------------|------|-------|-----|
|  |     | [1-5] ans               |       | [5-10] ans |      | [10-15] ans |      |       |     |
|  |     | E                       | %     | E          | %    | E           | %    | E     | %   |
| rencontrez-vous des problèmes au sein de l'entreprise? | oui | 8                       | 80    | 1          | 10   | 1           | 10   | 10    | 100 |
|  | non | 31                      | 93.93 | 2          | 6.06 | 0           | 0    | 33    | 100 |
| Total  |     | 39                      | 90.69 | 3          | 6.97 | 1           | 2.32 | 43    | 100 |

Par rapport a ce tableau, nous avons aperçu que la majorité des employés avec un pourcentage très élevé de 80% ont une expérience limité entre 1 ans et 5 ans rencontrent des problèmes au sein de l'entreprise d'ailleurs ils ont justifient leurs difficultés par rapport a certain situations à savoir:

- ❖ Le manque déjà de compétence et de savoir faire

<sup>4</sup> Catherine Kerbrat-Orecchioni C, Les interactions verbales, Tome 1, Paris, 1990/1998, P224.

- ❖ L'insuffisance des moyens de gestions
- ❖ Les différentes langues qui posent un vrai problème surtout au niveau de la compréhension et de la transmission

Par la suite, une autre catégorie qui associe deux groupes à la fois avec un pourcentage de 10%, dans cette catégorie les employés ont moins de problème à l'intérieur de l'entreprise car ils ont déjà expérimenté, dont cette dernière est limitée entre 5 ans et 15 ans et aussi ils ont des compétences et la maîtrise des travaux soit sur le plan théorique soit sur le plan opérationnelle.

Nous avons constaté aussi qu'il existe un pourcentage nul c'est-à-dire égal à 0%

Où les employés n'ont presque pas de problème à partir de 5 ans à cet effet on peut dire qu'avec plus d'expérience l'employé se développe tout seul.

D'une autre part, nous avons remarqué que les employés avec un pourcentage de 6.06% ont voté qu'ils n'ont pas de difficultés au sein de l'entreprise dont leurs statuts professionnels sont des ingénieurs de fonction. Cela signifie que ses derniers comme ils ont un post bien précis donc ils font une seule tache et cela leur éloignent de toute source de problèmes.

Comme le souligne **Oscar wilde** : « l'expérience n'est pas seulement le meilleur maitre, mais le plus infallible ». Et comme le dit **André Gide**: « l'expérience instruit plus surement que le conseil ».<sup>5</sup>

**Tableau N°10:**la relation entre les réunions effectué et la situation familiale:

|  |     | situation familiale |       |           |       |             |      | Total |     |
|--|-----|---------------------|-------|-----------|-------|-------------|------|-------|-----|
|  |     | célibataire         |       | Marié (e) |       | Divorcé (e) |      | E     | %   |
| vous assistez aux réunions qui se déroulent au sein de l'entreprise? |     | E                   | %     | E         | %     | E           | %    |       |     |
|  | oui | 15                  | 57.69 | 10        | 38.46 | 1           | 3.84 | 26    | 100 |
|  | non | 9                   | 52.94 | 8         | 49.05 | 0           | 0    | 17    | 100 |
| Total  |     | 24                  | 55.81 | 18        | 41.86 | 1           | 2.32 | 43    | 100 |

<sup>5</sup>Kamel henne, 1000 pensées positives, art kange, 1961, p364/370

Les résultats affichés sur le tableau démontrent, que la majorité des employés avec un pourcentage de 57.69% sont des célibataires c'est-à-dire ils ont le temps a assistez aux réunions qui sont programmé soit le jour ou le soir, et ils n'ont pas d'autre occupations, et aussi sont capable d'assister aux réunions qui sont hors wilaya par contre la catégorie des employés mariés sont moins présents d'ailleurs ils représentent un pourcentage de 38.46% et ils ont justifié leurs réponses par rapport à leurs prise en charge, parmi eux ceux qui ont des enfants et préfèrent passer plus du temps avec leurs familles, ya aussi ceux qui n'négligent les réunions car ils ont pas le pouvoir a prendre une décision ou imposé des lois, d'autre part il ya aussi ceux qui refusent d'assister puisque leurs post de travail ne leur permettent pas d'être présent à tout moment.

Par contre toujours dans la même catégorie, des employés célibataires refusent d'assister puisque ils ne détiennent pas le bon post.

Qu'ils soient célibataires ou mariés, la majorité des employés ont répondu qu'ils assistent aux réunions et qu'ils n'ont pas de difficultés.

En fin, c'est le dernier pourcentage qui représente 3.84% se sont des employés caractérisés veufs et représentent la minorité de la totalité car ils n'ont pas la patience et le moral pour écouter ou participer dans le mouvement des réunions c'est pour cela une petite catégorie qui sont d'accord pour assister a ses réunions d'une part et ils ont justifient leur réponses par l'amour à intervenir dans des situations pareil.

En Algérie la situation matrimoniale joue un rôle très important dans l'entreprise car elle est le pilier de cette dernière et construire une entreprise jeune active demande beaucoup d'efforts et d'intelligence et du travail collectif.

### **3.Les résultats des hypothèses:**

Dans cette partie qui est constaté a la présentation des résultats des données que nous avons pu récolter durant notre questionnaire que nous avons distribué pour les cadres de l'entreprise **ATLAS**. Cette étape nous a permet l'analyse et l'interprétation des données obtenues, et de les confirmer ou infirmer les deux hypothèses que nous avons posées dans notre thématique.

### 3.1. Discussion de la première hypothèse:

Une fois que nous avons terminé notre enquête sur notre thème intitulé : « collaborer et interagir dans les bureaux l'émergence matérielle, verbale, et incarnée de l'entreprise » exécuter au sein de l'entreprise **Atlas génie civil company**, maintenant nous pouvons confirmer ou infirmer notre première hypothèse est : « Des réunions plus dynamiques et productives sont le meilleur moyen pour améliorer la collaboration entre employés ».

Les résultats obtenus du tableau N°06 nous montrent qu'il y a une relation entre la responsabilité des collaborateurs et la catégorie professionnelle. Car la collaboration entre les employés est encouragée et améliorée grâce au sens de responsabilité partagé dans l'entreprise.

Le tableau N°07 nous indique qu'il existe une relation entre la prise de décision et le post occupé, car les employés de cette entreprise ont occupés le post mérités, et cela peut les aider à prendre les bonnes décisions dans le bon moment. Ceci démontre que les réunions dynamiques construisent une forte collaboration et une interaction directe entre les membres.

Pour le tableau N°08 il nous désigne que la majorité des employés utilisent les moyens de communication tel que le Mobile, SMS, Courriers..... ect. A fin d'établir une bonne collaboration et de rester en contact et aussi au courant de tout ce qui se passe dans le monde de l'entreprise. Ceci montre que les outils de communications agissent sur l'environnement de l'entreprise et renforce la collaboration entre les employés.

Le tableau N°09 illustre que l'ensemble des employés au sein de l'entreprise **ATLAS** rencontrent des difficultés au niveau d'expériences soit des difficultés de compétences ou de connaissance ou des difficultés pratiques. Pour la majorité des employés vivent cette situation grâce aux nombres

d'années limités. Ceci peut empêcher d'avancer et d'améliorer la collaboration entre les employés.

Les résultats du tableau N°10 affecte que les réunions effectués au sein de l'entreprise engendrent un ensemble de problèmes, qui dépendent de leur situations familiales soit (célibataire ou mariée). Néanmoins, les réunions réalisées dans tous les domaines de travail provoquent pour une catégorie d'employés qui sont mariés un ensemble de facteurs qui influent négativement sur la vie privée ou professionnelle de l'employé, et cela est devenu difficile à éliminer. Comme nous l'avons dit auparavant, les employés mariés ont du mal à assister aux réunions car pour eux ils veulent accomplir leurs propres tâches seulement et éviter la prise de décision et les problèmes qui peuvent apparaître dans l'avenir.

En conclusion, la corrélation entre les différents tableaux analysés ci-dessus affiche qu'il existe une relation significative entre le travail collaboratif et l'utilisation des outils de communications tel que les réunions afin d'améliorer la collaboration entre les employés. Par conséquent, nous pouvons affirmer que la première hypothèse à savoir : « Des réunions plus dynamiques et productives sont le meilleur moyen pour améliorer la collaboration entre employés » est bien confirmée.

Tableaux N°11 : la relation entre les moyens de communication préférés et

|  |            | comment préférez vous communiquer? |       |             |       |       |       |          |       | Total |     |
|--|------------|------------------------------------|-------|-------------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|-----|
|  |            | Verbalement                        |       | un appareil |       | email |       | Courriel |       |       |     |
|  |            | E                                  | %     | E           | %     | E     | %     | E        | %     | E     | %   |
| comment vous évaluez la collaboration et la communication au sein de l'entreprise? | parfaite   | 0                                  | 0     | 2           | 25    | 6     | 75    | 0        | 0     | 8     | 100 |
|  | très bonne | 4                                  | 66.66 | 0           | 0     | 1     | 16.66 | 1        | 16.66 | 6     | 100 |
|  | Bien       | 6                                  | 66.66 | 0           | 0     | 3     | 33.33 | 0        | 0     | 9     | 100 |
|  | importante | 3                                  | 27.27 | 3           | 27.27 | 1     | 9.09  | 4        | 36.36 | 11    | 100 |
|  | excellente | 7                                  | 77.77 | 2           | 22.22 | 0     | 0     | 0        | 0     | 9     | 100 |
| Total  |            | 20                                 | 46.51 | 7           | 16.27 | 11    | 25.58 | 5        | 11.62 | 43    | 100 |

D'après l'analyse de ce tableau montrent que les employés au sein l'entreprise atlas pour un pourcentage 46.51% préfèrent de communiquaient verbalement.

Et que la majorité des employés 77.77% ont évalué la communication au tant qu'une excellente communication. Car elle est la plus fréquente de transmettre le message et établir une bonne relation avec les collègues et les clients, et de travailler plus efficacement possible avec son équipe et, naturellement, d'exposer au mieux ses compétences d'expert.

Pour un pourcentage 66.66% des employés ils ont évalué la communication au sein de leur entreprise comme (très bonne et bien) communication, 27.27% des employeurs évalue cette dernière étant un moyen important.

D'autre part pour un pourcentage 25.85% préfère de communiquer par une messagerie électronique il est certainement bien adopté par les entreprises en tant que moyen de communication et le plus rapide sans déplacer pour avoir certain informations et avoir l'accès avec tout le monde.

Pour 75% des employés ils ont évalué la messagerie électronique que elle est parfaite et d'autre entre bien et très bonne pour le reste elle est importante.

Ce qui suit 16.27% des employés préfère utilise appareille (le téléphone portable) pour communiquer. Ils ont évolué comme un moyen important pour les 27.27% des employés ,25% parfait et 22.22%excellente communication.

Selon **Abraham Nosnik**. “ La communication est un moyen d'établir un contact avec les autres à travers des idées, des faits, des pensées et des comportements, à la recherche d'une réaction à la déclaration qui a été envoyé".<sup>6</sup>

Enfin, pour la minorité 11.62% des assistant administrative qui utilisé les courriels de correspondance comme courriel départ et arrivé, ces courriels ils considèrent pour 36.36%des employés important et d'autre très bonne.

On constate les résultats de ce tableau que les employés au sein de l'entreprise atlas ils communiquant avec tous types de communication verbalement, et avec la nouvelle technologie (email, téléphone) et cette dernière ils ont évalué positivement (parfaite, très bien, excellent, important).

**Tableau N<sup>o</sup>12 : la relation entre les moyens utilisés par la direction a fin de transmettre l'information, la communication et ce quelle apporte cette collaboration**

|   |           | qu'est-ce que vous apporte cette collaboration ? |       |                       |       |              |       |                |       | Total |     |
|---|-----------|--|-------|-----------------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|-------|-----|
|   |           | esprit d'équipe                                  |       | avancement des taches |       | l'expérience |       | l'amélioration |       |       |     |
| quelles sont les moyens utilisés par la direction afin de transmettre l'information et la communication ? |           | E  | %     | E                     | %     | E            | %     | E              | %     | E     | %   |
|   | Mobile    | 6  | 33.33 | 4                     | 22.22 | 5            | 27.77 | 3              | 16.66 | 18    | 100 |
|   | syndicat  | 1  | 33.33 | 0                     | 0     | 1            | 33.33 | 1              | 33.33 | 3     | 100 |
|   | réunions  | 4  | 33.33 | 5                     | 41.66 | 2            | 16.66 | 1              | 8.33  | 12    | 100 |
|   | courriers | 0  | 0     | 3                     | 30    | 4            | 40    | 3              | 30    | 10    | 100 |
| Total   |           | 11   | 25.58 | 12                    | 27.90 | 12           | 27.90 | 8              | 18.60 | 43    | 100 |

Selon ces résultats obtenus lors de ce croisement, on remarque que le taux élevé est de 27,90%, représente les employés qui trouvent que la collaboration leur apport l'avancement des taches et de l'expérience sur tout pour ceux qui sont nouveaux qui na jamais été travailler au part avant dans une entreprise et qui ont

<sup>6</sup><http://www.thpanorama.com,cultural-general-definicin-de-communicacin> (consulté1 juin2021).

moins de 3ans d'expérience, cette entreprise utilisent les courriers pour transmettre les informations entre eux. Comme les messages électroniques (email) comme moyen de communication plus souple et plus simple qui parfois remplace un appel téléphonique. Et réunissent a fin de partager l'information ou de la récupérer cette dernier, elle favorise le contact humain en effet, elle améliore la cohésion au sein de l'entreprise et contribue au sentiment des employés de valider ensemble une décision comprise et acceptée par tous, cela ne empêchera l'avancement des taches qui résulte l'avancement de projet de l'entreprise.

Ensuit Pour un pourcentage 25.28% la collaboration leur apport l'esprit d'équipe ceci explique que la direction soumis la transformation de l'information par mobile et réunion 33.33% cela résulte l'efficacité de la collaboration.

Enfin 18.60% pour certain employés voit que la collaboration leur apport une amélioration pour le projet cela utilise les moyens de communication comme mobile, courrier et réunion.

On constate donc, que la collaboration au sein de cette entreprise en générale elle apport de l'avancement des taches, et l'expérience, l'esprit d'équipe et l'amélioration .ce qu'il va permettre a l'employés, non seulement, d'être motivé

Dans son travail mais aussi elle va lui permettre le développement de son traite relationnelle avec ses collègues, ce qui lui donne alors cet avantage de vivre dans un milieu professionnel bien organisé et dans un climat convivial.

**Tableau N°13 : la relation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'évaluation de la collaboration et la communication au sein de l'entreprise**

|  |  | catégorie socioprofessionnelle |       |            |       |           |       |           |       |                   |       |            |       | Total |     |     |
|--|--|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-------------------|-------|------------|-------|-------|-----|-----|
|  |  | chef                           |       | Architecte |       | ingénieur |       | assistant |       | technicien en VRD |       | topographe |       |       |     |     |
| comment vous évaluez la collaboration et la communication au sein de l'entreprise? |  | E                              | %     | E          | %     | E         | %     | E         | %     | E                 | %     | E          | %     | E     | %   |     |
|  |  | Parfaite                       | 0     | 0          | 3     | 37.5      | 2     | 25        | 0     | 0                 | 3     | 37.5       | 0     | 0     | 8   | 100 |
|  |  | très bonne                     | 0     | 0          | 1     | 16.66     | 1     | 16.66     | 2     | 33.33             | 2     | 33.33      | 0     | 0     | 6   | 100 |
|  |  | Bien                           | 2     | 22.22      | 0     | 0         | 4     | 44.44     | 1     | 11.11             | 1     | 11.11      | 1     | 11.11 | 9   | 100 |
|  |  | Importante                     | 3     | 27.27      | 2     | 18.18     | 2     | 18.18     | 1     | 9.09              | 1     | 9.09       | 2     | 18.18 | 11  | 100 |
|  |  | Excellente                     | 0     | 0          | 2     | 22.22     | 2     | 22.22     | 3     | 33.33             | 0     | 0          | 2     | 22.22 | 9   | 100 |
| Total  |  | 5                              | 11.62 | 8          | 18.60 | 11        | 25.58 | 7         | 16.27 | 7                 | 16.27 | 5          | 11.62 | 43    | 100 |     |

En analysant les données de ce tableau ci-dessus par le degré de l'évaluation de la collaboration et la communication au sein de l'entreprise par la catégorie socioprofessionnelle (chef, architecte, ingénieur, assistant, technicien en VRD, topographe.), Dont le taux le plus élevé, est celui de 25,58% représente les employés qui sont des ingénieurs ont répondu que l'évaluation de la communication et la collaboration au sein de l'entreprise elle est bien faite elle sensibilise à un vrai esprit d'équipe et la présence d'une bonne communication.

Ce qui suit la catégorie des architectes avec un pourcentage 18.60% cette dernière

Pratiquement la même solidarité, parfaite avec les collaborateurs ceci peut être attribué que généralement les Architectes et les ingénieurs feront des réunions faites également face à face à fin que les informations puissent remonter entre les employés et ils ont favorisé cette cohésion d'équipe.

Par rapport aux deux autres catégories technicien en VRD et assistant on le même pourcentage 11.62% cela indique que la collaboration et important dans l'entreprise elle a la nécessité de travailler en équipe à fin de développer une

nouvelle façon de travailler ,et la façon de percevoir, filtrer et conceptualiser les informations déterminante dans la manière de répondre aux demandes et les professionnels habitués a travailler seuls doivent apprendre a tenir compte d'autres opinions. L'objectif d'équipe est d'une grande importance dans son efficacité selon **Patel et collab, (2012)** « travail d'équipe désigne la structure d'un groupe tandis que la collaboration plutôt a l'esprit qui sous-tend la manière de travailler»<sup>7</sup>.

La minorité des employés 11.62% sont les topographes, et les chefs montrent leur point de vue sur la collaboration et la communication au sein de leur entreprise parfois elle est importante et excellente cela veut dire que les collaborateurs de la catégorie socioprofessionnelle ont une efficacité de la collaboration très forte cela ouvrira le succès d'une entreprise et de nouvelles solutions permet de proposer des projets plus solides et viables.

---

<sup>7</sup>Nancy Aumais, Stéphanie Laflamme et Catherine Venne, «la collaboration inter-équipe», septembre, 2012, p13.

Tableau N<sup>o</sup>14 : la relation entre le partage de PV et le poste occupé

|   |           | Le post occupé |       |            |       |           |      |      |       |            |       |              |       |             |      | Total |     |
|---|-----------|----------------|-------|------------|-------|-----------|------|------|-------|------------|-------|--------------|-------|-------------|------|-------|-----|
|   |           | Ingénieur      |       | architecte |       | assistant |      | Chef |       | Topographe |       | représentant |       | Responsable |      | E     | %   |
|   |           | E              | %     | E          | %     | E         | %    | E    | %     | E          | %     | E            | %     | E           | %    |       |     |
| est-ce que les responsables partagent avec vous le PV ? | oui       | 7              | 41.17 | 2          | 11.76 | 1         | 5.88 | 3    | 17.64 | 1          | 5.88  | 2            | 11.76 | 1           | 5.88 | 17    | 100 |
|   | non       | 0              | 0     | 0          | 0     | 0         | 0    | 1    | 50    | 1          | 50    | 0            | 0     | 0           | 0    | 2     | 100 |
|   | N.R       | 2              | 8.33  | 11         | 45.83 | 3         | 12.5 | 0    | 0     | 4          | 16.66 | 2            | 8.33  | 2           | 8.33 | 24    | 100 |
|   | tota<br>l | 9              | 20.93 | 13         | 30.23 | 4         | 9.30 | 4    | 9.30  | 6          | 13.95 | 4            | 9.30  | 3           | 6.97 | 43    | 100 |

Le tableau ci-dessus nous expose des résultats statistiques obtenus lors d'un croisement entre le poste occupé et la possibilité de partage de PV.

Ce croisement a pour une fin de donner des réponses sous formes de pourcentages qui vont montrer le partage de PV, et cela bien en fonction du poste occupé au sein de l'entreprise.

Selon les données de ce tableau, on constate que le pourcentage le plus élevé est de 30,23% qui un taux représentant la totalité des employés qui sont des Architectes des ingénieurs ceci peut être attribué au fait que généralement les entreprises en souvent besoins des Architect et des ingénieurs pour diriger et administrer le chantier, surveillance et contrôle l'avancement en intervenant sur le terrain. Cette dernier coordonne les interventions des différents corps de métiers et effectue la réception des travaux, relevant les malfaçons et contrôlant les reprises.

On constate aussi d'autre pourcentages tels que 9.30% Pour les postes occupé sont très peux celle de chef et assistant, topographe et les représentants ce qui nésite pas a avoir un très grand nombre des employés dans le poste occupé.

Ce dernier à une relation de ce qui concerne le partage du PV de l'entreprise lors d'une réunion pour les employés.

Le responsable partage pour la majorité des employés le PV de réunion afin de pouvoir règles les problèmes à l'extérieur de chantier et l'avancement de projet Certain catégorie des non répondant sont focalisé pour chaque poste occupé

Ce qui cause l'absence de la communication et la difficulté de la communication entre eux.

**Tableau N°15 : la relation entre le partage des informations et les mesures spatiales :**

|   |     | Les mesures spatiales |       |           |       |                    |       |              |       | Total |     |
|---|-----|-----------------------|-------|-----------|-------|--------------------|-------|--------------|-------|-------|-----|
|   |     | réunion               |       | sanctions |       | régler le problème |       | des rapports |       |       |     |
|   |     | E                     | %     | E         | %     | E                  | %     | E            | %     | E     | %   |
| existe t-il le partage d'information et de connaissance entre vous autant collaborateurs? | oui | 10                    | 38.46 | 2         | 7.69  | 5                  | 19.23 | 9            | 34.61 | 26    | 100 |
|   | non | 3                     | 17.64 | 2         | 11.76 | 7                  | 41.17 | 5            | 29.41 | 17    | 100 |
| Total   |     | 13                    | 30.23 | 4         | 9.30  | 12                 | 27.90 | 14           | 32.55 | 43    | 100 |

En analyse les données du tableau ci-dessus par les mesures spatiales dans entreprise atlas et la possibilité de l'existence de partage d'information et de connaissance entre les employeurs.

On constate que 34.61% des employés partagent entre eux les informations et les connaissances cela veut dire que ces derniers travaillent ensemble et s'entraident à améliorer les performances de l'équipe en collaboration.

En cas de fonctionnement difficile de collaboration, pour un pourcentage 32.55% des employés recourent à des rapports bien que ne soient pas un support de communication particulièrement excitant ils sont absolument essentiels à toute activité commerciale.

D'autre part pour un pourcentage 30.23% s'organise des réunions pour faire partager les informations pour résoudre un dysfonctionnement, mieux vaut se réunir plutôt que de laisser les problèmes s'accumuler.

En revanche une partie minoritaire des employés 39.53% voient qu'il n'existe pas le partage des informations en eux soit pour leur manque de confiance, soit

Pour une mauvaise communication ou une équipe mal constituée et en prendre en considération l'expérience et les compétences.

On constate dans les résultats obtenu que les employés partages entre eux les informations et les connaissances pour une meilleure collaboration ,et en cas de fonctionnement difficile de la collaboration ils sont obligé se focaliser sur un moyenne pour résoudre ce dysfonctionnement comme la réunion, sanctions, et des rapports.

### **Discussion de la deuxième hypothèse :**

Notre deuxième hypothèse qui concerne : « La multiplicité des échanges entre collaborateurs renforce le rendement et l'esprit de groupe » peut être vérifiée à partir des résultats de notre recherche.

Le tableau N<sup>0</sup>11 montre que, quel que soit le moyenne de communication préférer

Au sein de l'entreprise (verbalement, email, courriel ou un appareil), cela permet de les évaluer au sein de l'entreprise. La majorité des employés (46,51%) sont plus préfère de communiquer verbalement pour bien circuler l'information d'une manière direct (face à face) elles permettent d'interpréter une multitude d'information que l'on ne trouve pas dans autre moyens de communication.

Le tableau N<sup>0</sup>12 montre que les moyens utilisé par la direction a fin de transmette l'information et la communication elle apporte a cette collaboration (27,90%) elle apporte un avancement des taches et de l'expérience pour les nouveaux employés.

D'après les résultats des tableaux N<sup>0</sup>13 on constate que la majorité des employés de la catégorie socioprofessionnelle (25,58%) sont des ingénieurs ils ont évalué la collaboration et la communication au sein de leur entreprise quelle est parfaite ils ont esprits d'équipe très forte.

Le tableau N<sup>0</sup>14 démontrent qu'il existe le partage de PV pour certain des postes occupé (Architect, ingénieurs, assistant, chef, topographe, représentant et responsable), la majorité sont tous concernés.30, 23% des postes occupé sont les ingénieurs.

Le tableau N<sup>0</sup>15 illustre que la majorité des employés partage entre eux les informations et les connaissances, et en cas de fonctionnement difficile de la collaboration, 32,55% des employés sont opté pour les rapports.

En conclusion, la corrélation entre les différents tableaux analysés si-dessus affiche qu'il existe une relation significative entre le partage

d'information et de connaissance entre les collaborateurs a fin de renforcer l'esprit d'équipe.

Par conséquent, nous pouvons affirmer que la deuxième hypothèse à savoir : « la multiplicité des échanges entre collaborateurs renforce le rendement et l'esprit de groupe » est bien confirmée.

**Synthèse de chapitre III :**

Selon les informations et les données enregistrées par rapport aux questionnaires distribués pour l'ensemble des cadres de l'entreprise Atlas, nous pouvons dire que l'usage des modes de travail collaboratif a une influence sur la performance de l'entreprise. Selon les enquêtés le travail collaboratif a des avantages dans tous les domaines surtout dans l'amélioration des relations humaines. Ainsi par rapport à d'autres enquêtés argumentent positivement que l'interaction fait appel à cette collaboration car l'échange et la participation des employés aux différentes tâches est due à un travail collaboratif et collectif avec une bonne communication entre les équipes.

# Conclusion

## Conclusion générale

---

### **Conclusion:**

Dans ce modeste travail scientifique, nous nous sommes plongés dans une aventure scientifique, dans le but d'étudier et de comprendre l'enjeu de la performance et le rendement de l'entreprise sur le travail collaboratif au sein de l'entreprise privée Atlas Génie Civil Compagny. Pour cela, nous avons visé une population d'enquête qui est l'ensemble des cadres qui travaillent dans les bureaux tel que les ingénieurs, architectes, topographes, et les techniciens en vr. Nous avons opté une technique de questionnaire pour collecter l'ensemble des données avec un échantillon composée de 71 employés au sein de cette entreprise.

Grace a cette recherche scientifique, qui nous a donnée une opportunité de comprendre cette relation de travail collaboratif et son impact sur le rendement de l'entreprise, nous nous sommes rendu compte que le travail collaboratif a des avantages comme aussi il a des inconvénients au sein de l'entreprise atlas génie civil compagny, vis-à-vis à la performance sociale des employés de cette entreprise. L'usage des outils de communications et de travail collaboratif est un avantage aux relations endogènes, car ses outils ne cessent pas seulement d'améliorer le travail collaboratif mais aussi de renforcer les interactions sociales qui constituaient un facteur très primordial dans le renforcement des liens de travail au sein de l'entreprise.

A cet effet, nous pouvons dire que le travail collaboratif nécessite ainsi des membres d'une équipe, une plus forte interactivité et requiert plus de motivation et de confiance interpersonnelle. Le facteur humain (confiance, motivation, solidarité, respect, etc.) devenant central dans ce mode de travail collectif. Ce mode d'action collaboratif laisse à penser qu'il permet d'atteindre de meilleures performances en termes de réactivité, d'adaptation à l'inattendu ou encore d'utilisation optimisée des moyens mis à disposition.

## Conclusion générale

---

En outre, nous pouvons intervenir que l'interaction est bien évidemment indissociable de celle de contexte. Car l'environnement dans lequel s'inscrit une communication est porteur de règles et de codes qui tendent à conférer une spécificité aux discussions partagées au sein de l'entreprise.

Pour conclure, nous souhaitons bien que notre recherche scientifique sera utile et disponible pour les futurs chercheurs, étudiants, dans la perspective de découvrir de nouvelles thématiques et visions liées à notre thématique qui est en relation avec les outils de travail collaboratif et de communication. Espérons bien que la société ou l'organisation devient de plus en plus une société de connaissance et de savoir qui est riche en mode d'informations et de la technologie qui est devenue la pierre angulaire de toutes les entreprises quelconques.

Nous espérons aussi que cette recherche sera utilisée dans tous les domaines en collaboration avec les modes de travail collaboratif et les moyens de communications, afin de bien comprendre les avantages et les inconvénients liés à cette thématique travaillée.

Enfin, nous nous sommes rendu compte que chaque recherche scientifique demande un effort intellectuel, physique, morale afin de mener un travail riche en sources d'informations et de connaissance.

# Liste bibliographique

## **La liste bibliographique :**

### **Les dictionnaires**

1. AKOUN André et ANSART Pierre Robert, Dictionnaire de sociologie, éd seuil, Paris, 1999.
2. Le dictionnaire le petit robert, édition, 2016.

### **Les ouvrages méthodologiques:**

1. Beitone Alain, aide-mémoire sciences sociales, 2em édition, 2000.
2. Fabien Fortin-Marie, Gagnon Johanne, fondements et étapes du processus de recherche, méthodes quantitatives et qualitatives, 3em édition, rue saint denis, bureau 900 Montréal (Québec) canada.
3. Loubet Del bayle Jean-Louis, initiation aux méthodes des sciences sociales, paris, Montréal, 2000.
4. Maurice ANGERS, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Casbah Université, Alger, 1997.
5. Omar Aktouf, Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des Organisations, Montréal, 1987.

### **Les ouvrages de contenus :**

1. Alexandre piquet, guide pratique du travail collaboratif : théorie, méthodes et outils au service de la collaboration, Brest, aout, 2009.
2. Asstas, guide ergonomie du bureau, Montréal, 2012.
3. Brown P & Fraser C, « Speech as a marker of situation », Cambridge university Press, 1997.
4. Catherine Kerbrat-Orecchioni C, Les interactions verbales, Tome1, paris, 1990/1998.
5. Christian BAYLON, Xavier MIGNOT, La communication, édition Nathan, 1994.
6. DEMONT-LUGOL Liliane, et autre, « communication des entreprises, stratégies et pratique», 2éme édition, paris, 2006.
7. FRANCIS balle, « lexique d'information communication».édition DALOOZ, 2006.
8. Kamel henne, 1000 pensées positives, art kange, 1961.
9. Kerbrat-Orecchioni C, la conversation, Paris, 1996.
10. Khadija Takhdate, la communication pour toute définition et théorie, Afrique Orient Maroc, 2014.

11. Lebaron Frédéric, la sociologie de A à Z, 2009, paris.
12. Marie-Hélène Westphalen, la communication externe de l'entreprise, 6<sup>e</sup> édition, Dunod, Paris, 2012.
13. Maury Gerarde et Mull Charles, Economie de l'entreprise, éd Foucher, paris, 1967.
14. Nancy Aumais, Stéphanie Laflamme et Catherine Venne, « la collaboration inter-équipe », septembre, 2012.
15. Peretti Jean Marie, Ressources Humaines et gestion de personnes, 6 édition, vuilbert, paris, 2007.
16. Serge Paugam, les 100 mots de la sociologie, 1<sup>er</sup> édition, mars 6 tirage, 2014.
17. Stephen Robbins, Timothy Judge, comportements organisationnels, université de San Diego (Californie), 16<sup>e</sup> édition, 2001.
18. Traverso V, L'analyse des conversations, Paris, 1999.
19. Vion R, la communication verbale, analyse des interactions, paris, 2000.

### **Les cours :**

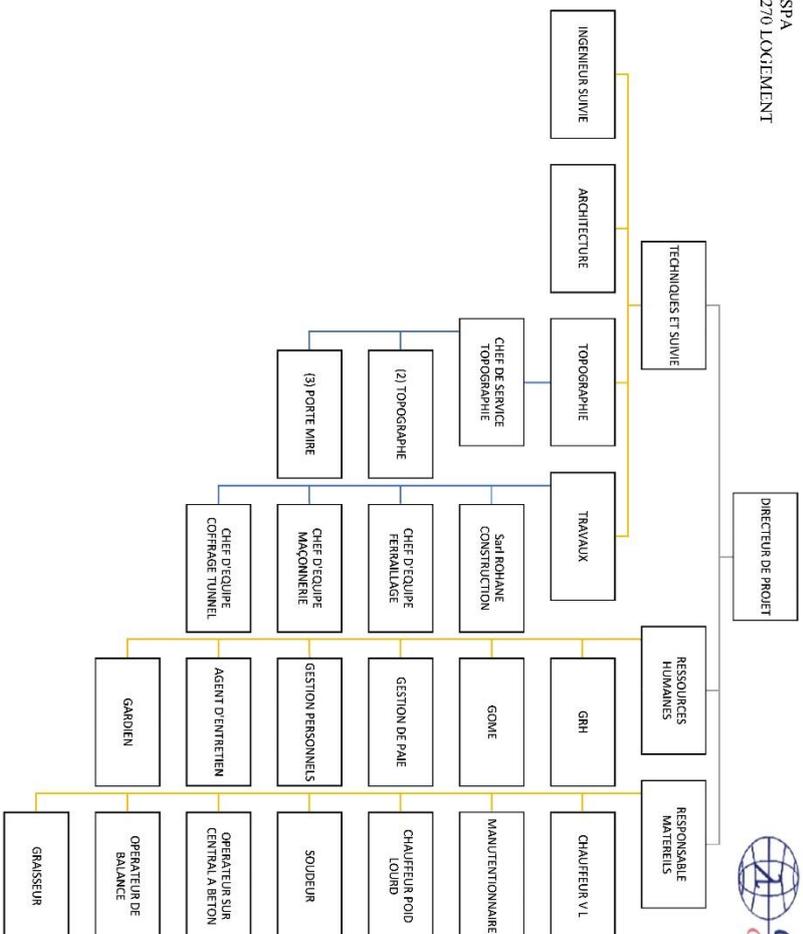
Lallemand Jean-François, conduite de réunion, cours.  
 MUEPU, KUAMBA, GG, Gestion des opérations et rendement, cours de G3  
 GRH ISES/Lubumbashi 2010-2011.  
 Zara.G, cours de management.  
 Samir Otmane, GI81 réseau & travail collaboratif, cours, consulté le 15 mai 2021.

### **Les thèses:**

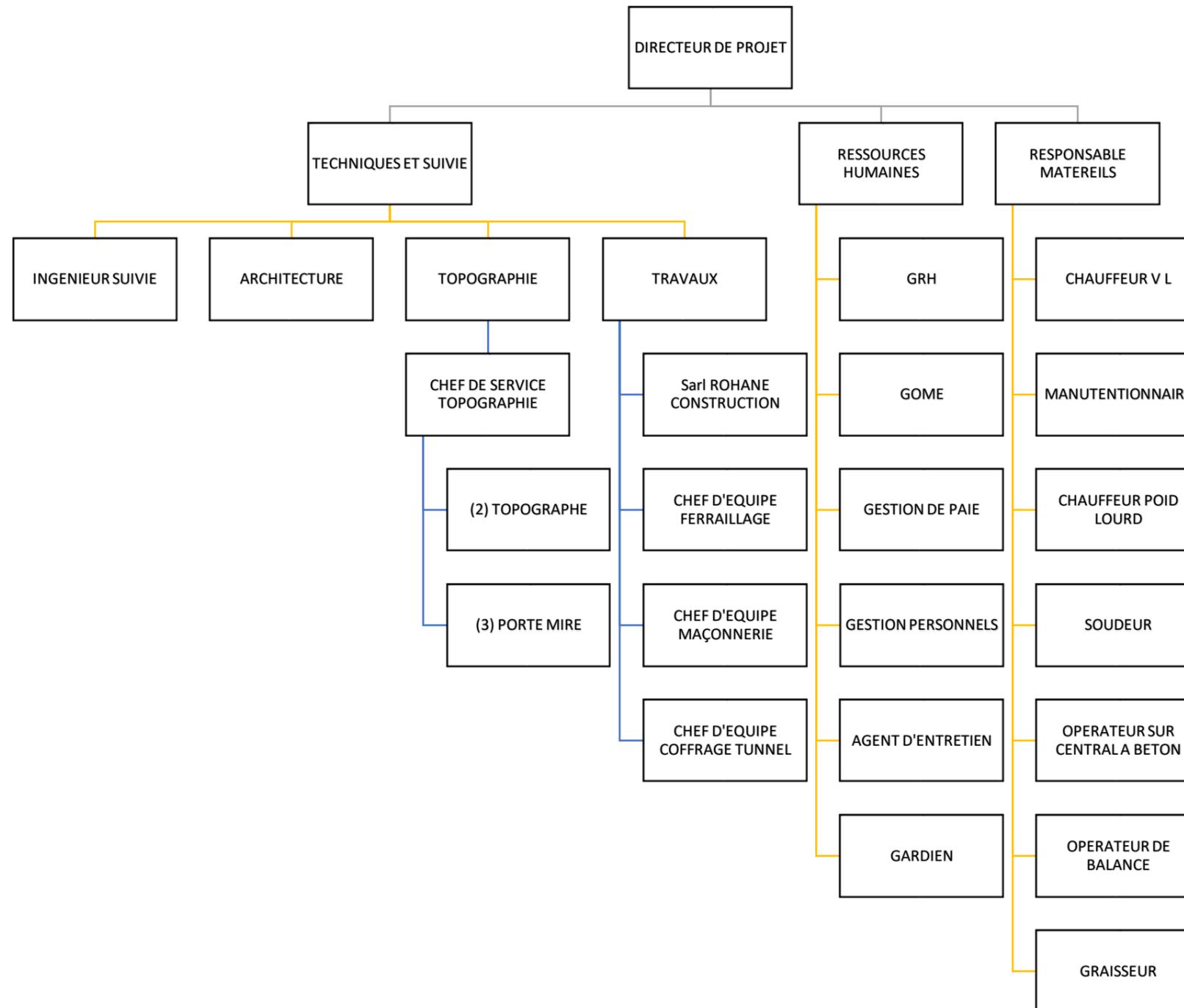
1. Seddik Reguieg, Thèse doctorat, « proposition d'une plate-forme de conception d'une entreprise 2.0 en Algérie », Université Ahmed Ben Bella, Département D'informatique, 2018.
2. Thèse doctorat, de l'université de Toulouse, le travail collectif à travers les actions collectives, les processus de coordination et les manifestations de soutien sociale, 2015.
3. Hal archives-ouvertes.fr le travail collectif à travers les actions collectives les processus de coordination et les manifestations de soutien social : le cas de binômes d'opérateurs de transport routier de marchandises, bérangere hittinger.

## Les sites internet

1. <http://www.thpanorama.com,cultural-general-definicin-de-communic>, (consulté 1 juin 2021).
2. Alain Degenne, <http://revista-redes.rediris.es>, Junio 2009, consulté le 12 mai 2021.
3. Jacky Leroy, communication interne: de l'action a l'interaction mit en ligne 2013, consulté le 20 mai 2021.



Intercompte: ATLAS G.C.C. (SPA ATLAS GENIE CIVIL COMPANY)  
 Adresse : Rue Des Trus Pirena, Boulevard, ENNE ALGER  
 Siège : 21 Rue Des Trus Pirena, Boulevard, AZENEF - Oued Ghur - BELAJA  
 Tél. : 021 56 38 56 FAX : 021 56 38 54 MOH : 0770 99 73 361MAIL : atlas2270@siggenmail.com



# Questionnaire

## Axe1: des données personnelles

1)-Âge :..... ans

2)-situation familiale:

-Célibataire

- divorcée

- Mariée

- veuve/

3)-Niveau d'instruction:

-Illettrée

- secondaire

-primaire

- universitaire

-Moyen

-autres :.....

4)-Ancienneté dans le poste de travail :.....

5)-Catégorie socioprofessionnelle :

-Chef

- architecte

-Comptable

- Ingénieur

-Femme de ménage

-agent de sécurité

-Autres :.....

## Axe2:collaborer et interagir dans les bureaux :

6)- la responsabilité des collaborateurs est partagée et encouragée au sein de votre entreprise?

-Oui

Comment ?

.....

-Non

Pourquoi ?

.....

7)- est ce que vous êtes associée a la prise de décision?

-Oui

-non

En tant que qui ?

.....

8)- existe t-il le partage d'information et de connaissance entre vous autant collaborateurs ?

-Oui

-non

-Précisez l'outil de partage ?

.....

9)-Est-ce que vous trouvez que le travail collaboratif a des avantages?

-Oui

-non

- dans les deux cas dites pourquoi ?

.....

10)-rencontrez-vous des problèmes au sein de l'entreprise?

-Oui

-non

- Quels type de problème ?

.....

11)-En cas de fonctionnement difficile de la collaboration

-des mesures spéciales sont-elles mise en place ?

-Oui

-non

Les quelles ?

.....

12)-Y-a t-il une Prise de contact avec la direction ?

-Oui

-non

-Comment ?.....

13)-la collaboration entre les employeurs a-t-elle une influence sur le développement de l'entreprise ?

-Oui

-non

Expliquez pourquoi dans les deux cas

.....

14)-est ce que la collaboration apporte une meilleure pratique réflexive ?

-Oui

-non

15)-qu'est-ce vous apporte cette collaboration ?

.....

### Axe3 :la communication au sein de l'entreprise

16)-quelles sont les moyens utilisés par la direction afin de transmettre l'information et la communication ?

-mobile  -syndicat  -réunions  -courriers

-autres :.....

17)-vous assistez dans les réunions qui se déroulent au sein de l'entreprise ?

-Oui

-non

-Quels sont les sujets traités :

.....

18)-Est-ce que un PV est établi après chaque réunion ?

-Oui

-non

-Est-ce que les responsables partagent avec vous le PV ?

-Oui

-non

19)-Est-ce que vous obtenez des données suffisantes a travers le téléphone ?

-Oui

-non

Pourquoi ?

.....

**20)-comment voyez-vous le langage utilisé a travers l'organisation administrative ?**

**-compréhensible**

**-incompréhensible**

**-autres :**.....

**21)-comment préférez vous communiquer ?**

**-verbalement**

**- un appareil**

**-autres :**.....

**22)- comment vous évaluez la collaboration et la communication au sein de l'entreprise ?**

.....  
.....  
.....

**Merci pour votre collaboration**

## **Résumé:**

ce mémoire donne à avoir et à comprendre en quoi consistent les organisations et l'expérience du travail dans les entreprises à partir de l'analyse du travail collaboratif développant une approche praxéologique originale du côté de la recherche sur l'entreprise, nous contribuons en outre aux travaux sur les interactions et même celui de la communication, l'exposition de notre ancrage théorique au croisement de ces courants nous conduit à deux questions épistémologiques : la multiplicité des échanges entre collaborateurs renforce le rendement et l'esprit de groupe.

Des réunions plus dynamiques et productives sont le meilleur moyen pour améliorer la collaboration entre employés.

Les résultats empiriques de l'enquête sont ensuite présentés dans deux axes chacun à un moment de la vie dans les bureaux et les moyens utilisés pour entre eux pour une meilleure collaboration : téléphone, réunion, email, interaction verbale.

Et enfin le réajustement du cadre de participation, la comparaison des éfférents environnements de travail, des régularités au sein de chacun entre eux permet certaines découvertes.

## **Abstract:**

This memory gives to have and to understand what the organizations and the work experience in companies consist of from the analysis of collaborative work developing an original praxeological approach on the side of research on the company, we also contribute to the work on interactions and even that of communication, the exposure of our theoretical anchoring to the crossing of these currents leads us to two epistemological questions: the multiplicity of exchanges between collaborators reinforces the output and the group spirit.

More dynamic and productive meetings are the best way to improve collaboration between employees.

The empirical results of the survey are then presented in two axes, each at a time in office life and the means used for better collaboration between them: telephone, meeting, email, verbal interaction.

Finally the readjustment of the framework of participation, the comparison of the efferent working environments, of the regularities within each one of them allows certain discoveries.