

Université Abderrahmane Mira 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 fin cycle Master
Option Sociologie du Travail et Ressources Humaines

Thème :

**Les stratégies de modernisation des outils de travail
et leur influence sur l'organisation de travail
d'Algérie télécom**

Cas pratique : Algérie Telecom de Bejaia

Réalisé par :

^{Mlle} Saada Djamila

^{Mr} Oumbiche Mohamed

Encadré par :

^{Mr} BOUICH Mahrez

Année Universitaire

2013-2014

Remerciement

Nos remerciements vont à notre encadreur Monsieur BOUICH Mahrez, qui nous a aidé et soutenu durant notre travail pour sa disponibilité, ses conseils et sa compréhension, et tout nos respect pour lui.

Nos remerciant aussi tout les membres de l'entreprise Algérie Telecom et la promotrice pour son aide et son soutien.

Egalement les membres de juré qui ont accepté d'évaluer notre travail.

Dédicace

Je dédié ce modeste travail à toute ma famille qui ma aidé et encouragé durant toutes mes études:

Mes chers parents Rabah et Louiza

Mes deux frères Rachid et Arezki, Mes deux sœurs Farroudja et Sabrina a qui je souhaite toute la réussite dans leurs vie

Et à tous mes amis

Djamila

Dédicaces

Je dédie cette modeste contribution à :
Mes deux parents qui ont toujours été là pour moi.

À ma grande mère.

À mes frères et sœurs : Salim, Salima, baya, saber, khaled et samra

À mes oncles et tantes

À tous mes amis (es) qui m'ont encouragé.

À toute la famille Oumbiche.

Mohamed

La liste des abréviations :

TIC	Technologie de l'information et de communication
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
P.T	Poste de télécommunication
DRH	Direction des ressources humaines
RH	Ressources humaines
A.T	Algérie Telecom
A.T.S	Algérie Telecom mobile
ACTEL	Agence commerciale de Télécommunication
WLL	Wireless local loop
PME	Petite moyenne entreprise
L.S	Liaisons spécialisées
DZ-PAC	Djazair par paquet
ADSL	Asymétrique Digital Subscriber
GSM	Global system for mobile communication
GPMS	Global mobile paquet de communication system
RTC	Réseaux téléphonique de communication

Liste des tableaux :

Numéro du tableau	Titre de tableau	Page
1	La répartition de la population d'étude selon le sexe	81
2	La répartition de l'effectif selon la catégorie de d'âge	82
3	La présentation du niveau d'instruction	83
4	La répartition des membres de l'échantillon selon l'année de recrutement	84
5	La répartition selon la catégorie socioprofessionnelle	85
6	Le rôle de la technologie et les outils de travail	87
7	Outils de travail et l'organisation de l'entreprise	90
8	La répartition de la population d'étude selon le leur opinion sur le travail et son rythme	91
9	La répartition de la population d'étude selon l'amélioration organisationnelle depuis l'adoption des nouvelles technologies	92
10	Les outils de travail et les postes occupés adéquates	94
11	Les nouvelles technologies et leur effet sur le sur le travail de l'entreprise	96
12	Les nouvelles technologies et la facilité des taches	98

13	La formation reçue et l'amélioration des capacités de travail	100
14	le lieu du déroulement des formations suivit par les travailleurs	101
15	Les difficultés des NT par rapport aux formations reçues	102
16	Evaluation après la formation	104
17	La relation entre les nouvelles technologies d'Algérie Telecom et les clients	106
18	L'affirmation des nouveaux progiciels d'Algérie Telecom	107
19	La répartition de la population de l'enquête par rapport au rôle de progiciel Gaia sur le travail	108
20	La répartition de la population d'étude selon leur opinion et la différence trouvée depuis l'installation du progiciel Gaia	109
21	L'effet de progiciel Gaia sur le travail de groupe	111

Sommaire

Introduction

Partie théorique

Chapitre I : Le cadre méthodologique de la recherche :

1- Les raisons du choix du thème.....	2
2- Les objectifs du choix du thème.....	3
3- La problématique.....	4
4- Les hypothèses.....	7
5- Définitions des concepts et des notions.....	8
6- La méthode et la technique utilisée.....	16
7- L'échantillonnage.....	18
8- Présentation de la pré-enquête.....	19
9- Les obstacles rencontrés.....	21

Chapitre II : La notion des nouvelles technologies de l'information et de la communication :

Section I : Origine et définition des NTIC

1- Origine et définition.....	23
1- Histoires des NTIC.....	23
3- Définition des NTIC.....	25
4- Les caractéristiques des NTIC.....	28
5- Les différents types des NTIC.....	29

Section II : Les NTIC ses éléments et fonctionnalités :

1- Les composants des NTIC.....	34
2- Fonctionnement et typologie	35
3- Classification des réseaux.....	36
4- Les phases d'introduction des NTIC dans l'organisation.....	38
5- Les différents rôles des NTIC dans l'organisation dans L'entreprise.....	39
6- Les limites organisationnelles des NTIC.....	46

Chapitre III : L'entreprise et les nouvelles technologies :

Section I : Entreprise :

1- Qu'est ce qu'une entreprise ?.....	49
2- Des changements dans le travail et l'organisation de L'entreprise.....	49
3- TIC et organisation des entreprises.....	54
4- Les TIC favorisent de nouvelle relation intra-entreprise.....	55
5- Le rôle des NTIC sur l'entreprise.....	58

Section II : Avantages des NTIC sur l'organisation de l'entreprise :

1- Avantages, inconvénients et sources de risque liées à L'utilisation des NTIC.....	59
2- Les avantages des NTIC.....	60
3- Modernisation ambivalente des entreprises.....	60
4- Les stratégies de l'entreprise.....	63

5- Les outils de travail.....	64
-------------------------------	----

Partie Pratique :

Chapitre VI : l'enquête sur le terrain :

Section I : Présentation de l'entreprise Algérie Telecom :

1- Historique de l'entreprise.....	69
2- Les missions de l'entreprise.....	70
3- Les objectifs de l'entreprise	70
4- Les niveaux d'organisation de l'entreprise.....	71
5- Les niveaux organisationnels de l'entreprise.....	71
6- L'organisation des services de l'unité opérationnelle de Bejaïa.....	72
7- Les différents produits de l'Algérie Télécom.....	76

Section II : Intereptation des données :

1- Analyse des résultats.....	81
2- Vérification des hypothèses.....	112

Conclusion

Liste bibliographique

Annexe

Introduction

Introduction :

Le développement s'est basé essentiellement sur les progrès de l'informatique, des télécom et de divers innovations de procédés, ces mouvements d'information à débuté depuis les années soixante, on peut illustrer l'enchaînement des étapes des stratégies. Les NTIC ont provoqués un changement des comportements des entreprises depuis leur émergence elles se mettent en accord pour le développement des stratégies et la modification de plus en plus dans des services publics et d'avoir une bonne organisation de travail.

L'outil informatique, faisait partie du quotidien de tout travailleurs et grâce aux nouvelles technologies de l'information et de communication les liens entre les entreprises deviennent de plus en plus étroites et les métiers se transforment, ainsi le monde du travail est plus petit grâce aux rapprochements issus des NTIC.

L'entreprise mit en certain nombre d'outils à disposition des agents, leurs permettent de gagner en efficacité, Ces outils (matériel informatique ou bureau, logiciel, etc....) sont interminable évolution afin de s'adapter aux missions des agents bénéficiers des progrès de la technique.

La révolution technologique qu'apportent les NTIC est une transformation du système productif comparable à celle de la révolution industrielle. Elles bouleversent le système d'information et l'organisation des entreprises révolutionnent les relations que l'entreprise entretient avec ses partenaires et les clients.

Les nouvelles technologies sont devenues un sujet d'actuel intéressant, face aux défis de changement et de modernisation des entreprises publiques,

Algérie Telecom doit se développer et s'adapter aux nouvelles technologies pour une meilleure organisation, notre travail est structuré de deux parties :

La première partie théorique : comprend trois chapitres ;

Chapitre I : le cadre méthodologique de la recherche comporte sur les raisons du choix du thème et ses objectifs, la problématique, les hypothèses, la définition des concepts et des notions, la méthode et la technique utilisées, la population d'étude, le déroulement de la pré-enquête et les obstacles rencontrés.

Chapitre II : la notion des NTIC et comporte deux sections, la première section on trouve : origine et définition des NTIC avec ses caractéristiques et ses différents types. Et la deuxième section concerne les éléments et les fonctionnalités des NTIC comportent les réseaux, et aussi les leur phases d'introduction dans l'organisation, et leur différents rôles.

Chapitre III : l'entreprise et la nouvelle technologie se compose de deux sections : dans la première section on trouve l'entreprise et les TIC avec l'organisation et leur rôle comme il y a aussi l'influence positive et négative.

Dans la deuxième section on va parler sur les avantages et les inconvénients des NTIC et l'organisation ses limites, aussi sur la modernisation et les stratégies de l'entreprise.

Et la partie pratique avec un chapitre se constitue de deux sections comporte sur historique de l'entreprise Algérie Telecom et l'analyse des données et leurs interprétations.

Chapitre I

Cadre méthodologique

1- Les raisons du choix du thème:**1-1- Les raisons objectifs:**

- C'est un sujet intéressant et qui n'a pas été traité au sein de l'université.
- L'importance du sujet qui nécessite une enquête, et la curiosité qui nous pousse à le découvrir.
- Démontrer le développement et l'organisation du travail et l'importance de communication.
- Acquérir des connaissances en particulier en communication dans la gestion des ressources humaines.
- Démontrer l'importance de la modernisation des outils du travail dans une entreprise publique.
- Découvrir comment les nouvelles technologies fonctionnent au sein d'une entreprise de communication.
- Savoir plus sur ce que l'entreprise doit pour se moderniser.

1-2- Les raisons subjectifs:

- Notre envie de traiter un sujet un sur la modernisation et particulièrement sur les outils du travail.
- Acquérir des connaissances et connaître le monde du travail dans le but de nos préparer a la vie active.
- Nous voulons découvrir et approfondir sur ce qui du nouveau, avoir plus en pratiquant sur le terrain.
- On essaye de démontrer le rôle des nouvelles technologies avec le logiciel de GAIA au sein de l'entreprise Algérie Telecom.

2- Les objectifs du choix du thème:

- C'est un sujet actuel qui intéresse beaucoup de personne.
- Avoir une expérience dans le monde de travail à travers le contact avec terrain.
- Connaitre l'importance des outils de travail et surtout leur modernisation dans l'organisation de travail.
- Décrire le genre de formations souhaitées par les salariés et afin de savoir le rôle des nouvelles technologies au sein d'Algérie télécom.

3- Problématique :

Le développement de la recherche dans le domaine de l'informatique, de l'électronique et de la télécommunication, joint à l'accélération de la concurrence économique internationale, obligeant les entreprises à changer leurs techniques de production en atelier et en bureau, a touché aussi le travail d'ouvriers mais également celui des employés, des techniciens et des cadres. Engagée fermement et avec des investissements considérables depuis plus de « technologies nouvelles » : bureautique, téléphonique, production assistée par ordinateur, et robotique, a profondément modifié les professions, les fonctions hiérarchiques et techniques et a introduit ainsi des changements significatifs dans le fonctionnement sociale des entreprises¹.

Le développement de la technologie est un processus dynamique qui se modifie en fonctionnement de son environnement. Pour l'entreprise Algérie Telecom continuer à être compétitif dans son marché, il faut innover, Postes de télégrammes et de téléphones n'a pas échappé à la réalité. Depuis sa création, l'entreprise Algérie Telecom a effectué des changements tant au niveau organisationnel que technique, à présent, à cause de la conjoncture, elle se voit obligé de réduire ses cout (Algérie Telecom s'est séparé des PTT en 2003 alors elle doit faire des économies pour qu'elle se développe comme toute entreprise ouverte de nouveau) fixe et de devenir plus performante. C'est la raison pour laquelle il a été nécessaire de relier toutes les filiales à la maison-mère.

Au sujet des mutations qui affectent actuellement très fortement les entreprises de service J.P.Ghelf a dit « il est certains que nous vivons dans un monde en profonde mutation caractérisées par une vaste redistribution

¹ Sainsaulieu Renaud, *Sociologie de l'entreprise : organisation, culture et développement*, 2^{ème} édition revue et mise à jour Presses et sciences politique et Dalloz, 1997, p342-343.

spatiale des activités manufacturières entraînant de nouvelles conditions de concurrence¹... »

Riboud a expliqué le fait qu'« il faut prendre conscience du caractère permanent de l'évolution technologique dans toutes les entreprises. Il n'y a pas d'avant ni d'après. La modernisation ne sera jamais achevée. Dès lors, l'organisation gagne à devenir assez flexible pour pouvoir évoluer² ».

Le progrès technique est sans doute parmi les facteurs internes, avec le développement de cette technologie sur le plan matériel et logiciel et son intégration dans la fonction de la communication, cette entreprise Algérie Telecom adopte ses programmes de fonction, mis à niveau ses installations de recherche et de moderniser les outils de travail au niveau de l'administration, la maîtrise de la technologie a permis également à certaines fonctions de cette entreprise Algérie Telecom de participer à la modernisation et de survivre. Les NTIC ont été appréhendées par les différents acteurs ; la dotation des départements et services au moyen informatique et disponibilité des nouveaux logiciels, la progression informatique et les personnels concernés permettent aussi l'introduction des outils modernes du traitement des données de cette entreprise Algérie Telecom.

Met au jour à travers des différentes innovations en matière des NTIC se suivent un rythme effréné, et les NTIC, représentent les nouveaux réseaux (Internet, Intranet) et moyens de communication (téléphonie cellulaire, fibre optique), deviennent le médiateur des activités professionnelles et ordonnent l'économie immatérielle du temps aux niveaux social, cognitif et individuel.

Organisation se structure désormais à partir d'un espace virtuel (modélisé par les réseaux informatiques) dans lequel les échanges d'informations sont

¹ J.P Ghelfi, Innovation technique et innovation sociale : Nouvelle Technologie et participation des travailleurs, p47.

² Riboud, Modernisation mode d'emploi, p19.

immédiats, instantanés et intégrés précocement dans les productions matérielles. L'évolution technique a modifié les tâches à réaliser et, de ce fait, transformé la nature du travail, Comment ces nouvelles technologies influent sur l'organisation du travail de l'entreprise ?

- Quelles sont les effets de la modernisation des outils de travail sur l'organisation de l'entreprise ?

- Quelles sont les effets l'adaptation de la nouvelle technologie sur l'organisation de l'entreprise ?

- Quelles sont les exigences de la nouvelle technologie au sein d'une entreprise de Télécommunication ?

4- Définition de l'hypothèse :

Selon Madeleine Grawitz : « est une explication provisoire de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes ¹».

Selon Maurice Angers : l'hypothèse est « une réponse supposée a sa question de recherche «c'est une énoncé qui prédit une relation entre deux ou plusieurs termes et impliquant une vérification empirique » en d'autre terme l'hypothèse est une réponse provisoire a la question de départ et nécessitant une vérification empirique².

Les hypothèses :

1-Les stratégies de modernisation des outils de travail engendrent des effets positifs sur l'organisation de travail de l'entreprise.

2-La modernisation technologique exige une formation interne des fonctionnaires de l'entreprise.

3- L'adoption de la nouvelle technologie en particulier le logiciel Gaia permet à l'entreprise une facilitation de l'organisation du travail au sein de l'entreprise d'Algérie Telecom.

¹ Madeleine Grawitz, Lexique des sciences sociales, 7^{ème} édition Dalloz, Paris, p 21.

² Maurice Angers, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaine, édition Casbah, Alger, 1997, p 102.

5- Définition des concepts et des notions :

1- Définitions des concepts :

1-1- Modernisation :

La modernisation est l'action de moderniser, de plan d'équipement d'un procédé technique, modernisation quinquennaux et s'aventurent jusqu'à fixer les objectifs à long terme¹.

Le concept de modernisation est retracé par Hans Robert Jaus apparaît en 1075 dans la relations d'un synode convoqué par Grégoire VII. Ce n'est que plus tard que le terme modernité à proprement parler apparaitre avec Balzac en 1822.²

Le concept de modernisation est polysémique. Elle provoque des actions divers dans la comptabilité ne va nécessairement de soi : investissement dans du matériel technique sophistiqué, redéfinition des relations avec les clients ou les usagers, réorganisation du travail, recours aux cercles de qualité et autre technique compagne de communication destinés à modifier l'image interne et externe de l'entreprise³.

1-2- Communication :

Le concept de communication désigne l'action de rendre en commun d'être en relation avec l'autrui, du latin *communicare*, la communication peut être définie comme ce que permet d'établir une relation entre des personnes, elle désigne soit l'action de communiquer soit le résultat de cette action.

La définition de la communication à évaluer le temps selon l'importance accordé à ce terme. En effet, au cours du 14^{ème} siècle le mot de communication

¹ Perroux, *Economie, xxème siècle*, 1964, p489.

² *Le grand dictionnaire Larousse de la langue Française*, p 3414.

³ Claudette Lafaye, *Sociologie des organisations*, édition Armand colin, Pris, p59.

signifiait « participer » ce n'est qu'au 16^{ème} siècle que le mot à engendrer dans sa signification le sens de partager d'une information et par la suite le sens de « transmission ». Le terme n'est apparu dans le vocabulaire scientifique qu'au 20^{ème} siècle, ainsi « le petit la rousse » définit la communication comme « le fait d'établir une relation avec l'autrui ».

Du lors on peut déduire qu'il s'agit d'une relation basée sur un transfère de l'information, d'une part, « émission » et l'acceptation des informations d'autre part « réception ». Ainsi qu'on peut emprunter la définition suivante : la communication est un processus reposant sur un échange entre deux ou plusieurs personnes. Utilisant un code fermé de gestes, du mot ou d'expression qui rend compréhensible une information formelle ou informelle transmise d'un émetteur à un récepteur (on trouve deux types de communication interne et externe)¹.

Ici la communication suppose plusieurs éléments : l'émetteur, récepteur, message, code ou langage.

On peut expliquer que tout message transmet avec un code et que l'émetteur choisit ces codes fermés selon la situation, selon le récepteur.

La communication interne : regroupe l'ensemble des actions de communication entreprises au sein de l'entreprise ou d'une organisation destiné aux salariés.

La communication externe : regroupe l'ensemble des actions de communication des entreprises destiné aux publics externes. Et de véhiculer les stratégies et les informations relatives à l'organisation².

¹Dictionnaire Larousse, Le grand Robert de la langue Française, Paris, 2000. Consulté le 10 Janvier 2014.

² [Http :/://www.fr.wikipedia. Org/wiki. Communication Lexique l'ADAN](http://www.fr.wikipedia.org/wiki.Communication_Lexique_l'ADAN), consulté le 30 Mai le 12h45.

1-3- Organisation :

Organisation vient du substantif latin « organum » et du grec « organon », l'organisation désigne l'action mais aussi le résultat de l'action de celui qui délimite, structure, agence, entreprise... elle traduit au niveau des moyens l'expression d'une volonte par :

- La manière dont les différents éléments d'un ensemble complexe, d'une société, d'un être vivant sont structurés et articulés.
- Une hiérarchie et/ou un agencement concret des organes ou moyens requis¹.

L'organisation est un regroupement autonome, crée d'une façon volontaire pour coordonner de la manière la plus efficace possible des moyens en vue d'une fin particulière. Le terme est devenu de nos jours tellement courant qu'on ne songe même plus à la discuter : tous les groupements volontaires².

1-4- Outil de travail :

Est un instrument utilisé par être vivant directement, ou par intermédiaire d'une machine, afin d'exercer une action le plus souvent mécanique, il améliore l'efficacité des actions des entreprises, ou donne accès à des actions impossibles autrement.

L'outil peut être compris un prolongement de la main, du corps, un intermédiaire d'action, dans le sens ou il remplace, pour Michel Serres, l'outil serait quasiment synonyme de l'objet technique³.

¹ [Http : www.fr Wikipedia. Org/Wiki organisation](http://www.fr.wikipedia.org/wiki/organisation). Consulté le 17 Mars 2014.

² Denis Segrestin, *Sociologie de l'entreprise*, 2^{ème} édition Armand colin, Masson, Paris, 1992, 1996.

³ [Http / :www.frwikipedia. Org/wiki/ outil de travail](http://www.fr.wikipedia.org/wiki/outil_de_travail). Le 03/Janvier/2014.

Parmi les rôles d'outil de travail:

-Il améliore l'efficacité des actions ou donne accès à des actions impossibles autrement.

-Traitement automatique du système d'information.

-Pilotage et le contrôle.

1-5- **Nouvelles technologies :**

Renvoie toujours au sens moderne, il vient du Grec technologia, art, compétence, et logia, l'étude de quelque chose, on une branche de connaissance d'une discipline, le petit Robert indique que le mot est emprunté en 1656 au Grec, et le mot a ensuite été utilisé en 1772 par un physicien Allemand Johann Beckmann, le terme peut soit être appliqué généralement, dans tout les domaines.

Les nouvelles technologies représenté un outil de communication exceptionnel qui à l'instar de toute autre technique, doit être adapté au message que l'on veut transmettre, au temps qui nous est emporté pour le transmettre et à l'équipement interlocuteur dispose pour le recevoir¹.

1-6- **Formation :**

C'est de produire des compétences, dans ce sens elle peut être considéré comme une fonction de production. La formation un droit pour la plupart des salariés, elle a aussi une dimension psychologique qu'expriment bien les sciences de l'éducation².

Répondent au souci d'améliorer l'aptitude des individus à vivre ensemble et visent à donner à chacun les plus larges possibilités d'expression elle concerne les programmes permettant d'accéder à une meilleur efficacité, une

¹ Jean-Claude Wong, *Petit Lexique*, édition d'organisation, Eyrolles, 2003, p99.

² Robert le buff, *Encyclopedie de gestion et de management*, édition Dalloz, Paris, p423.

plus grande autonomie, un exercice plus précis de la responsabilité enfin une accrue à l'adoption¹.

La formation a plusieurs types qui sont :

- **Formation professionnelle continue** : est le secteur de la formation qui concerne les personnes qui sont rentrés dans la vie active, cette formation permet aux personnes qui sont déjà dans la vie active de promouvoir continuer à se former pour l'améliorer leurs compétences et de s'adapter aux NT et on trouve ses différents types :

- **Formation à distance** : évoque l'éloignement géographique entre participants à la formation formateur et apprenant, la formation est accessible ou que l'on se trouve, en présence des autres participants ou pas.

- **Formation inter entreprise** : action de formation qui regroupe des salariés de diverse entreprise dans une même session.

- **Formation intra entreprise** : qui regroupe des salariés d'une même entreprise dans une même action, elle être dispersée soit par des personnes de l'entreprise soit par des dispensateurs de formation².

¹ Peretti Jean-Marie, Dictionnaire de la langue Française, p369.

² <http://www.wikipedia.org, Lexique de formation/formation stratégique>, consulté le 1 juin 2014 a 9h00 .

2- Définition des notions :

2-1- Stratégie :

Ce concept est apparu dans les travaux de Crozier vers 1970 les moyens stratégiques se résumes a l'exercice d'un pouvoir dont les sources peuvent être les alliances. La maîtrise de l'incertitude de partenaire, l'expertise et la hiérarchie, les objectifs dépendent des critiques de satisfaction des actions qui dépendent a leur tour de leur bonnes raisons des désignes comme tel :

La tactique et la manière de décliner la stratégie :

- Variation dans l'exposer des motifs selon les partenaires, dans la forme des satisfactions de tenir mais constance dans le maintien de la règle implicite installé.

Ensemble des moyens mise en œuvre par un ou des individus pour parvenir à leurs fins.

La stratégie est basée sur une démarche d'anticipation en vue d'un objectif. Elle vise à choisir des actions, à les mettre en œuvre et à les coordonner afin d'obtenir un résultat. Dans cette optique de manœuvre qui peut dériver, seul le but recherché compte, les moyens sont illimités et les individus n'ont souvent aucune ou bien de valeur pour les stratégies.

La stratégie est utilisée dans différents domaines, comme celui de l'armée, de l'économie, de la politique, de management et de la communication¹.

¹<http://www.wikipedia.org/wiki/stratégie>. Consulté le 20 Février 2014.

2-2- Progiciel :

En 1978, la Commission de terminologie de l'informatique créée par le ministre français de l'Industrie a donné la définition suivante : « Un ensemble complet et documenté de programmes conçus pour être utilisés par différents utilisateurs et capable de remplir la même application ou fonction. ¹»

Un **progiciel** (contraction de **produit** et **logiciel**) est un logiciel applicatif générique, libre ou exclusif, prévu pour répondre à des besoins ordinaires. Ce terme s'oppose aux « logiciels spécifiques » développés pour une organisation spécifique et conçus pour répondre à ses besoins spécifiques².

Le Dictionnaire de l'informatique donne la définition suivante: « Un ensemble cohérent et indépendant constitué de programmes, de services, de supports de manipulation d'informations (bordereaux, langages, etc.) et d'une documentation, conçu pour réaliser des traitements informatiques standard, dont la diffusion revêt un caractère commercial et qu'un utilisateur peut utiliser de façon autonome après une mise en place et une formation complète³»

2-3- Gaia :

Est une gamme de logiciel orientée des opérateurs Telecom cohérente et évolutive qui couvre les processus métier de tout type d'opérateurs en termes des systèmes d'information

Gaia est composé d'un ensemble de logiciels pré-intégrés destinés à répondre aux besoins de l'opérateur public dans les domaines des relations public⁴.

¹[http://www.wikipedia.org-French translation/ archive](http://www.wikipedia.org-French%20translation/archive). Consulté le 20 mars 2014.

²[http://www.wikipedia.org Différence entre progiciel et logiciel /archive](http://www.wikipedia.org/Diff%C3%A9rence%20entre%20progiciel%20et%20logiciel/archive). Consulté le 17 Février 2014.

³ Dictionnaire de l'informatique, Larousse, 1981, (ISBN2-03-7010005-2, p242.

⁴ [http://www.wikipédia.org/wiki/Pogiciel Gaia: système d'information, Actualité des réseaux](http://www.wikip%C3%A9dia.org/wiki/Pogiciel_Gaia:syst%C3%A8me_d%27information,Actualit%C3%A9_des_r%C3%A9seaux). Consulté le 1 Mars 2014.

Le progiciel Gaia est été adopté en 2003, au sein d'entreprise de télécommunication AT, il joue un rôle important dans l'organisation de travail, la facilité de partage et la circulation des informations, la rapidité de traitement des données et aussi la rapidité de diffusion.

Parmi rôle :

- Prévu pour répondre aux besoins ordinaires.
- Assurer une tâche ou une fonction.
- Permet à tous les ordinateurs de partager une seule connexion.

Parmi ses objectifs :

- Réalisation plusieurs tâches.
- Assurer l'unicité de l'information.
- Consiste d'améliorer le processus de planification d'une organisation¹.

¹ <http://www.wikipédia.org> Article sur logiciel et progiciel, consulté le 29 Mai 2014 à 13h54.

6- Les méthodes et les techniques de recherche utilisées :

6-1- La méthode de recherche :

Toute recherche scientifique est caractérisée par une méthode qui guide le chercheur vers les concrétisations des objectifs auxquels elle est destinée.

La méthode : « C'est un ensemble des méthodes et des techniques qui orientent l'élaboration d'une recherche qui guident la démarche scientifique¹.»

Le choix de la méthode est intimement lié la question de départ et influencé par un ensemble de facteurs, à savoir les pratiques des outils de travail dans l'entreprise et particulièrement sur les nouvelles technologies pour savoir la modernisation et les stratégies adoptés à l'intérieur de l'entreprise.

6-2- Les techniques de recherche utilisées :

Nous avons opté pour la technique du questionnaire afin de recueillir des informations nécessaires à la réalisation empirique de notre objet d'étude.

Le questionnaire : « est une technique d'investigation scientifique auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directe et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et d'établir des comparaisons chiffrées²»

Dans cette technique est plus adéquate à la méthode quantitative ainsi à la nature de notre étude.

En outre, le questionnaire permet approfondir pour les repenses. Dans le souci aux enquêtés ont une certaine liberté dans la formulation et de choisir leur repense toute on prenant leur temps pour reprendre aux questions posées et collecter le maximum d'informations

¹ Angers Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition casbah, Alger, 1997, p58.

² Ibid., p 146.

Cette technique de questionnaire contient des questions fermées et ouvertes est basée sur quatre axes :

- Le premier axe concerne les données personnelles de la population enquêtée telle que l'âge, le sexe, situation familiale, niveau d'instruction, etc.

- le deuxième axe est réservé à la modernisation des outils de travail et l'organisation de l'entreprise.

-le troisième axe concerne aussi la modernisation des nouvelles technologies de la formation.

- le quatrième axe concerne l'adoption des nouvelles technologies en particulier le logiciel Gaia et la facilitation de l'organisation.

6-3- Le choix de la méthode :

La gestion des ressources humaines n'est pas une science à part, c'est un ensemble de technique et de pratique. Elle est au carrefour de plusieurs sciences.

La méthodologie en générale et la technique en particulier, s'adapte aux thèmes et aux objectifs de la recherche.

Notre thème : « les stratégies de la modernisation et les outils de travail et l'influence sur l'organisation du travail au niveau d'Algérie Télécom » n'est pas destiné d'avoir juste les opinions des salariés et de quelque note et de ce fait on a écarté la méthode quantitative.

7- L'échantillonnage :

«La population est l'ensemble des éléments sur lequel porte l'étude. Ces éléments peuvent être simples (une personne interrogée sur ses opinions, des désirs, ses comportements) ou composés (une entreprise interrogé sur ses pratiques ou projet) la pop est définie par les caractéristiques des individus qui rendent aptes a participer à l'enquête¹.

7-1- L'échantillon :

Notre échantillon regroupe l'ensemble de la population d'étude c'est-à-dire l'ensemble des membres du personnel des différents services de l'entreprises Algérie Télécom de Bejaia.

Suite à la disposition de l'ensemble du personnel on peut considérer que c'est un échantillonnage accidentel qu'est d'après Maurice Angers « est celui des échantillonnages non probabilistes qui comprend le moins de contraintes dans la sélection des éléments² ».

On choisi la méthode non probabiliste, car on à procédé à un prélèvement à l'intérieur de chaque département son avoir une liste des enquêtées, qui veut dire chaque élément à la possibilité de faire partie de notre échantillon.

¹Berthier Nicole, Les techniques d'enquête en sociologie, 4^{ème} édition, Armand colin, 2001, p161.

² Angers Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition casbah, Alger, 1997, p 236.

8- Présentation de la pré-enquête:

8-1- Définition de la pré-enquête:

Selon Madeleine Grawitz " La pré-enquête portant sur un petit nombre d'enquête pour tester nos hypothèses et on va tester aussi nos technique avant d'entreprendre l'enquête elle-même¹."

8-2- Le déroulement de la pré-enquête:

La pré-enquête est la première étape de notre recherche, elle nous a permis de bien connaitre le terrain d'investigation celui qu'on fera notre recherche et aussi pour mesurer la pertinence de nos questions.

Notre pré-enquête été débuté le 20/01/2014; premièrement on a effectué une visite dans des différent départements et services qui se trouve à l'intérieur de l'entreprise Algérie Telecom; on a des heures fixes mais ils nous ont dit de travailler dans le temps vide c'est -à-dire les heures de récupération quand t-il ya des réunions, dans cette visite on rencontré le secrétariat, le DRH, le technicien dans le service informatique et le responsable des réseaux de diffusion et les cadres dans le service commercial avec qui on a fait un entretien.

Dans le deuxième jour on a rencontré le DRH avec qui on a discuté notre thème, puis il nous fait visité le service commercial ou on rencontré notre encadreur.

Dans le troisième jour c'est la préparation de nos questions a posées; on a posé quelques questions pour l'encadreur au premier lieu, le jour suivant aussi on été guidés vers les responsables, les cadres, dans les différent services. Ca été duré presque trois sciences et ce qui concerne les réponses c'est la même chose, en fin on a ramené les informations qu'on a besoins pour construire nos hypothèses et réalises notre travail, on a élaborer un questionnaire pour la

¹ Madeleine Grawitz, Lexique des sciences sociales, 8^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2004, p338.

collecte des données, au début on s'était prévu pour 40 questionnaires vu que la moitié du questionnaire sera envoyé au service d'ACTEL on est obligé d redoubler jusqu'à 70 exemplaires, on a distribué notre questionnaire au sein d'Algérie Telecom, après une semaine on a récupéré 60 questionnaires, notre enquête est terminée le 20/02/2014.

Cette période de stage nous a permis de d'obtenir des informations qu'on a besoin et a pour objectif de connaître le développement des outils de travail.

8-3- La population d'étude :

Notre population d'étude est l'ensemble du personnel de l'entreprise Algérie Telecom de Bejaia.

8-4- Les résultats de la pré-enquête:

- On a recueilli les informations concernant notre thème.
- On a réalisé nos hypothèses.
- Le terrain de réalisation de l'enquête est convenable pour notre thème.
- On a bien compris le fonctionnement et développement des nouvelles technologies au sein de l'entreprise l'Algérie Telecom.

9 -Les obstacles rencontrés :

- La difficulté de trouver le terrain pour effectuer notre enquête de recherche ce qui nous a obligé de modifier notre thème plusieurs fois.
- Le manque d'ouvrage concernant la modernisation des outils de travail.
- Vu aussi le manque d'expérience(en tant qu'étudiant débutant) sur le terrain, on a mis un peu de retard pour avancer dans notre recherche.
- Le temps qui nous a été accordé par le responsable de l'entreprise pour la réalisation de l'enquête est insuffisant.
- On a rencontré des problèmes dans la distribution et la récupération des questionnaires de la part de DRH.

Chapitre II

La notion des NTIC

Section I : Origine et définition des NTIC :

Ces dernières années ont été marquées par une intensification de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les entreprises conscientes de leur importance les ont adoptées et intégrées. Cette section nous permettra de nous éclairer sur les aspects théoriques caractérisant ce nouvel élément dont notre économie en dépend, en montrant son origine, et en définissant cette dernière par ses caractéristiques et son poids dans l'économie, sa typologie et ses principales composantes. Elle traitera également les phases de l'introduction des NTIC dans l'organisation et les différents rôles qu'accomplissent celles-ci au sien de cette dernière. On terminera en indiquant les limites de leurs pratiques au sien de l'organisation¹.

1- Origine et définition des NTIC :

L'évolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication aux engendre un succès remarquable dans le traitement de l'information qui touche toutes les activités économiques. Il devient ainsi nécessaire de retracer les principales étapes marquant l'émergence de ce phénomène dans le monde et de bien le définir afin de cerner de manière précise la notion des nouvelles technologies de l'information et de communication².

2- Histoire des NTIC :

L'expression technologique de l'information et de la communication apparait comme étant récente, mais les pratiques correspondantes existent depuis longtemps. Même si elles n'ont pas toujours étaient nommées ainsi, une grande histoire se cache derrière elles et on doit rappeler les périodes les plus importantes marquant l'avènement des NTIC.

¹ Bouhloul Amina, L'impact de la nouvelle technologie de l'information et de communication sur la structure organisationnelle, Université de Bejaia, 2011, p 24.

²ibid, p 24.

La période, allant de l'année 1960 jusqu'à 1990, se caractérisait par l'utilisation de l'imprimerie, de documents tapés à la machine et reproduits au carbone, du télex et de la photocopieuse permettant de recopier plus rapidement, mais également des ordinateurs centraux à usage réglementé.

Le principe du télex est celui de la machine à écrire : chaque caractère frappé sur le clavier, au lieu d'être imprimé sur une feuille de papier glissé dans la machine, le sera à distance sur un autre télécopieur.¹

Ceux-ci constituaient les principales inventions de cette période. Le premier service télex est apparu en 1932 en grande Bretagne. Quant à la photocopie, celle-ci est apparue en 1937 et leur diffusion s'est intensifiée en 1960. Ces deux derniers n'ont pas duré longtemps, car ils se sont déclinés à raison de leur lourdeur laissant place au fax et aux photocopieuses de bureaux dont la mise sur le marché fut en 1966 et l'utilisation s'est accentuée au cours des années 1980, c'est vrai que le fax est plus léger et facile à utiliser à l'opposé du télex. La réduction de la taille des photocopieuses a permis une plus grande circulation de l'information en interne dans les lieux de travail, et sans contrôle. La fin des années 1980 marque la grande arrivée des pc dans nos bureaux. Ainsi l'utilisateur peut créer ses propres textes et fichiers.

C'est une étape qui marque une évolution permettant la production et la diffusion de l'information évitant l'intervention de plusieurs employés.

Les années 1990 marquant l'avènement de l'internet permettant de relier plusieurs ordinateurs en communiquant entre eux grâce au protocole TCP/IP² dont l'origine est la création par le département de défense des Etats Unit d'Amérique du réseau arpenté en 1969 afin de préserver leur communication en cas d'attaque nucléaire, marquant la naissance de l'internet permettant à deux

¹ Bouhloul Amina, L'impact de la nouvelle technologie de l'information et de communication sur la structure organisationnelle, Université de Bejaia, 2011, p 24.

² Ibid, 24.

ordinateurs de communiquer à distance. Ainsi, le premier E-mail est envoyé en 1972 par Ray Tomlinson donnant naissance au courrier électronique. La naissance notamment de world wide web est souvent confondue avec l'internet qui permet de visualiser plusieurs pages à travers les liens hypertextes. Cela est possible grâce aux technologies de l'audiovisuel, de télécommunications et de l'informatique.

Yves Berthelot et Anton Brender perçoivent le monde comme un grand village avec le développement des moyens de télécommunication. L'information est désormais accessible, incontrôlable et échangeable à n'importe quel coin du monde à travers les mails et les téléphones mobiles. En effet, cette nouvelle économie permet la dématérialisation des changes dans la mesure où on fait circuler de l'information par un échange de données pas forcément matériel et d'abolir les contraintes spatiales puisqu'on peut, envoyer ou recevoir des informations. On peut aussi accéder à n'importe quelle information de n'importe quel coin de monde. Ces nouveaux modes d'organisation entraînent des changements impliquant une restructuration de nos façons de travailler et d'apprendre, et une nécessité d'adaptation¹.

3- Définition des NTIC :

Avant de définir les nouvelles technologies de l'information et de la communication on doit d'abord connaître la signification de mot technologie. Nous optons pour la définition suivante : « la technologie est l'application des connaissances scientifiques à des objectifs pratiques de la vie humaine ou, comme il est parfois formulé, à la modification et la manipulation de l'environnement humain » on a longtemps limité cette notion de technologie à l'automobile, l'avion, le train à grande vitesse, la télévision, l'ordinateur etc.²

¹ Bouhloul Amina, L'impact de la nouvelle technologie de la l'information et de communication sur la structure organisationnelle, Université de Bejaia, 2011, P 24.

² Ibid, P 26.

Bien que cette dernière ait toujours existé dans toutes les sociétés à travers les différents âges, nous parlons aujourd'hui de nouvelle technologie ou la technologie de pointe.¹

Pour Abderrahmane Traoré, le mot technologie est utilisé pour désigner l'emploi des outils et matériels issus de la technologie, la création d'outils par l'application du savoir pour accroître la productivité et l'efficacité des systèmes d'organisation, l'usage, les méthodes, les procédures et les compétences et afin la maîtrise des sources d'énergie pour rendre la vie plus facile.²

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication regroupe en général les technologies de l'informatique, même si on a tendance à les nommer dans les années 1990 TI. Mais avec le mariage de l'informatique et l'électronique, des télécommunications et de l'audiovisuel, on préfère parler désormais des NTIC. Même cette dernière appellation se réduit aujourd'hui aux technologies de l'information et de la communication (TIC) puisqu'on ne peut plus les considérer comme étant nouvelles après 40 ans d'utilisation pour certaines.

Pour les définir, nous nous référons à quelques définitions comme celle proposée par Matouk Belattaf et Ouari Meradi. Pour ces autres, les NTIC se définissent comme «des outils générés par les progrès de la technologie de l'information et de la communication progrès rendus possible par l'exploitation de la micro-informatique, la fibre optique, les procédés et équipements de télécommunications (télécopieurs, téléphones cellulaires, téléconférences...)»³.

Michel Savy place les TIC au cœur de développement économique contemporain et dont l'origine relève de la fusion de l'informatique et des télécommunications. elles portent sur la création, le traitement, le transport et le

¹ Op.cit L'impact des NTIC sur la structure organisationnelle de l'entreprise de la commune de Bejaia, p 26.

² Abderrahmane Traoré, La technologie de l'enseignement pour une meilleure exploitation des TIC dans le contexte de l'enseignement malien » Bamako, Mars 2009, P 19.

³ Op cit.

stockage de l'information pour former des systèmes d'information jouant un rôle central dans le fonctionnement des firmes et des administrations, en évolution permanente et intense dans un environnement de plus en plus instable, imprévisible, et où les facultés de réponse rapide aux fluctuations de la demande sont un élément primordial de compétitivité.¹

Christian Bialès, à son tour précise que les NTIC sont statistiquement classées en trois groupes : l'informatique (entreprises produisant les matériels et les services connexes : exploitation, maintenance et commerce), l'électronique (fabrication des composants et de certains appareils) et les télécommunications (activités de service et fabrication d'appareils) mais donnent lieu au développement de quatre nouvelles familles d'activités : la fourniture d'accès (vente de l'accès à l'internet), le support de développement (services de conseils et d'assistance), les dot.com (transposition dans le monde virtuel d'activités traditionnelles

Telles que le commerce, la banque, les médias, l'éducation,...) l'intermédiation des dot.com (portails et moteurs de recherche pour mettre en présence les différents acteurs du web) ».

A partir de ces définitions, on peut dire, de manière globale, que l'expression nouvelles technologies de l'information et de la communication provient de tout ce qui relève des procédés utilisés dans le traitement et la transmission des informations c'est-à-dire l'informatique, les télécommunications et l'internet qui constitue sans contexte le principal apport de ces dernières ouvrant la voie à la société de l'information.²

¹ Bouhloul Amina, L'impact de la nouvelle technologie de l'information et de la communication sur la structure organisationnelle, Université de Bejaia, 2011, P 26.

² Ibid, p 26.

4- Les caractéristiques des NTIC :

Les caractéristiques de la nouvelle technologie de l'information et de la communication montrent en quoi elles sont différentes des innovations passées. Si on aborde celles-ci sur le plan technique, selon Christian Bialès, la première caractéristique concerne la numérisation ou la digitalisation relative à toutes les NTIC. C'est la caractéristique qui distingue le secteur NTIC des autres secteurs car ce dernier englobe les biens et services permettant de numériser l'économie, alors que, pour les autres secteurs, cette action se fait grâce aux NTIC. Les deux autres spécificités des NTIC sont la commutativité et la transversalité. La première renvoie au fait qu'elles créent des relations par leurs commutativité en créent des relations basées sur l'information. La deuxième caractéristique fait référence à la généralisation des NTIC, puisqu'elles concernent l'ensemble des secteurs et des activités économique. Elles se répandent dans tout le système productif.¹

En plus de ces caractéristiques, Herbert Simon (prix Nobel des sciences économiques 1978) précise que les NTIC aident à rendre « toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et les mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques.²

En reformulant tout cela, les NTIC sont à l'origine de la production de l'information et leur mise en disponibilité par la mise en forme des idées. Grâce aux NTIC leur diffusion se fait de façon plus rapide, et devient universelle en abolissant les distances que les méthodes anciennes n'ont pas pu épargner, c'est-à-dire une abolition à la fois du temps et de l'espace³.

¹ Bouhloul Amina, Op. Cit, p 27.

² Ibid, p 27.

³ Ibid, p 27.

5- Les différents types des NTIC :

Traditionnellement, l'ensemble des entreprises avaient une culture que l'on qualifiait de l'écrit, car les outils traditionnels de communication et de circulation de l'information étaient principalement des documents écrits. L'arrivée des NTIC a bouleversé les applications quant à la manière d'échanger l'information par l'apparition de nouvelles pratiques telles que : groupware, workflow, internet et extranet.

5-1- Le groupware :

Groupware (travail collaboratif) ou CSCW (computer supported cooperative work-travail coopératif assisté par ordinateur) a été créé par Peter et Tudy Jonson-Lenz en 1978 en ayant comme intention de développer des produits technologiques pour les utiliser par un groupe d'individus. On peut alors le définir comme « un processus intentionnel de travail en groupe, processus intégrant les outils logiciels (ware) nécessaires pour l'assister »¹.

Le groupware met en évidence deux dimensions importantes l'une axée sur l'aspect organisationnel (processus spécifique au travail en groupe) et l'autre axée sur l'aspect technologique (les logiciels communicants). Il apporte de nouvelles solutions aux trois notions existantes de façon inhérente dans l'organisation, à savoir la communication, la coordination et la coopération. Ces trois concepts sont capitaux pour la nouvelle forme d'organisation moins hiérarchique et adoptant un style de management participatif capable de faire face à l'environnement de plus en plus complexe : l'équipe². A ce niveau, le savoir individuel et collectif est le seul actif durable de toute entreprise dont la

¹ Mélissa Saadoun, avec le temps, édition d'organisation, Paris, 1998, p112.

survie dépend de sa gestion optimal à travers la création et le partage et enfin l'exploitation du savoir¹.

L'entreprise doit tendre à devenir un espace de communication, de collaboration et de coordination. Celle-ci est la condition principale afin que toute entreprise employant la technologie de groupware puisse profiter des gains à en tirer de la facilité du travail en équipe que cette dernière accorde.

5-2- Le workflow :

Le workflow est souvent en confusion avec le concept de groupware. «Le workflow désigne l'automatisation de tout ou partie d'un processus d'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminé (ou routé) d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies ». Cette définition fait ressortir les trois concepts clés du workflow qui sont : les routes, les règles et les rôles. L'organisation des flux d'informations se fait au moyen des routes, viennent par la suite les règles pour formaliser la coordination et enfin les rôles pour accomplir les tâches.²

Le workflow est une des applications groupware qui permet d'automatiser une part importante de la communication et de la coordination inhérente aux processus de travail. Son but principal est de décrire la coordination entre les activités et les fonctions nécessaires à l'accomplissement du processus dans l'organisation, en modélisant le processus. Il permet notamment de réduire le papier et le temps du traitement, de contrôler les informations ainsi que les validations électroniques. Ils s'appliquent dans des domaines tels que la gestion de la chaîne logistique, le commerce électronique et la gestion du contenu,

¹ Op. Cit, P 28.

² MéliSSa Saadoun, Avec le temps, édition d'organisation, Paris, 1998, p122.

ainsi que le traitement des assurances, mais également l'innovation de produits industriels et le lancement de nouveaux produits ou services¹.

Il favorise la responsabilisation dans le sens où les acteurs sont responsables du déroulement du travail appelant à un mode de fonctionnement où le pouvoir d'action et de décision est partagé. C'est une forme de décentralisation en reconnaissant le pouvoir des hommes en tant que membres ayant des capacités et des motivations de l'organisation².

5-3- L'internet :

L'internet est présent partout et fait partie de la vie quotidienne que ça soit pour les entreprises ou bien pour les particuliers. On peut le définir comme : « *un ensemble d'ordinateurs interconnectés entre eux par des câbles, liaison téléphonique, infrarouge... et communiquant grâce à un même langage de communication représente un réseau informatique* ». L'interconnexion est devenue possible grâce à l'évolution de la technologie de l'information, de l'informatique et des télécommunications. La distribution de l'information se fait sur de milliers d'ordinateurs qui sont en liaison grâce à un protocole unique (TCP/IP) et qui permettent le passage de l'un à l'autre, et accès plus facile aux informations stockées.

Depuis son ouverture, l'internet est devenu un outil de compétitive et de modernisation, de flexibilité et de réactivité. C'est en quelque sorte le nouveau système nerveux des entreprises et il concerne toutes les entreprises, quels que soit leur taille ou leurs secteurs.³

¹Op,Cit, P 29.

² Op. Cit, P 122.

³<http://www.ccmbenchmark.com/> Formation / domaine-93- sites-web Consulté le 14 Janvier2014 à 14h43.

5-4- L'intranet et l'extranet :

L'intranet est né du besoin des chercheurs de disposer d'un réseau qui n'était pas encombré par des utilisateurs qui l'employaient à des fins de jeux uniquement, et que cela pénalisait ceux qui en avaient vraiment besoin. Les entreprises y trouvaient un intérêt important de disposer des mêmes outils et services que l'internet au sein même de l'entreprise. On définit l'intranet de la manière suivante : « *c'est l'ensemble de moyens nécessaires pour transporter et traiter un flux d'information internes à groupe fermé d'utilisateurs identifiés en utilisant les mêmes protocoles et services que l'internet* »¹.

Les principaux services qu'il offre sont le courrier électronique, le partage des nouvelles et des agendas, la disponibilité et l'échange de documents, le partage des données de l'entreprise, le travail en groupe, la gestion de la circulation des documents et du travail associé. Il permet une diffusion de l'information et facilite la communication à l'intérieur de l'entreprise.

L'extranet est né de l'extension des services de l'intranet aux différentes succursales de l'entreprise et aux sites partenaires pour lesquels on présentait l'un de ces services. En effet, un extranet repose sur les mêmes principes que l'intranet mais il concerne des sites géographiques distincts².

*« C'est l'ensemble des moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés ».*³

L'extranet permet la mise en réseau des services de l'entreprise, d'augmenter l'efficacité de l'organisation interne, et aussi de rendre meilleur la qualité des services offerts.

¹ Op. Cit, p 30.

² Ibid, p 30.

³ Idem, p 30.

5-5- Ordinateur :

Est une machine électronique qui fonctionne par la lecture séquentielle d'un ensemble d'instruction, organisée en programmes, qui lui font exécuter des opérations logiques et arithmétiques sur des chiffres binaires¹.

5-6- Multimédias :

Ensemble des techniques et de produits qui présentent l'information sous forme combinée de son, d'image, d'animation et de vidéos.²

5-7- Tablette :

Ardoise électronique ou bien tablette numérique est un ordinateur ultraplat qui se présente sous forme d'un écran tactile sans clavier et qui offre à peu près les mêmes fonctionnalités qu'un ordinateur personnel. Elle permet d'accorder à des contenus multimédias.³

5-8- Mobiles :

Sont des appareils électroniques autonome de dimension réduite permet initialement de transmettre la voix à l'aide d'ondes radio. Ces appareils sont utilisés dans le but d'échange les différentes informations.⁴

¹ <http://wikipedia.org/wiki/ordinateur>.

² http://fr.wikipedia.org/wiki/Encyclopedie_du_web, 13h45.

³ Tablette électronique, [Archive-Grand dictionnaire Technologique de l'office québécois de la langue française](#).

⁴ http://fr.wikipedia.org/wiki/Encyclopedie_du_web. 12h56.

Section II : Les NTIC, ces éléments et fonctionnalités

1- Les composantes des NTIC :

On distingue quatre composantes de NTIC, à savoir les stations de travail, les bases de données, le réseau de communication et les processus spécialisés.

Pour la plupart des utilisateurs, les stations de travail représentent l'aspect le plus visible des technologies de l'information et de la communication. De manière générale, une station de travail fait référence à l'ordinateur individuel (pc) c'est-à-dire un ordinateur personnel parfois partagé par plusieurs utilisateurs et destiné à des fins professionnelles.¹

Selon patrice boursier (2002), « *une base de données (bd) est un ensemble de données accessibles et exploitables au moyen d'un ensemble de programmes* ».

Le stockage de grande quantité d'information est devenu possible avec la baisse des couts qui lui sont liés et surtout avec l'amélioration des capacités de stockage.²

Dans les réseaux de communication, l'élément spécial de la station de travail est fait qu'elle peut communiquer avec d'autres stations de travail grâce aux réseaux de communication avec la base de données à accès partagé. Il faut savoir que les réseaux de communication se présentent sous plusieurs formes dont ceux qu'on retrouve de manière usuelle sont les suivants :

Ce sont des réseaux de communication internes à l'entreprise, qui servent à relier des systèmes relativement proches les uns des autres, situés généralement dans un même bâtiment ou un même site industrie.

¹ Bouhloul Amina, Op.cit p 30.

² Ibid, p 30.

2- Fonctionnement et topologie des réseaux :

2-1- Fonctionnement des réseaux :

Les réseaux se distinguent d'une part par leur mode de fonctionnement (réseau local ou réseau commuté, protocole d'accès...) d'autre part par leur topologie (implantation géographique) dont les principales sont décrites plus loin. Bien qu'il ait une certaine corrélation, il n'y a pas de correspondance stricte entre les deux.

Plusieurs fonctions peuvent d'ailleurs cohabiter sur un même réseau physique.¹

Du point de vue du fonctionnement, on distingue :

2-2-1- Les réseaux de diffusion (broadcasting) : un émetteur envoie des informations que reçoivent simultanément un plus ou moins grand nombre de récepteurs, qui sont purement passifs. C'est le cas de la radiodiffusion du son ou de la télévision, ou il suffit qu'un récepteur soit dans le champ des ondes pour recevoir le signal. Si on veut lui interdire de recevoir l'information, il faut alors la crypter. Les réseaux de distribution sur câble (cuivre ou optique) sont également faits pour diffuser un signal à de nombreux récepteurs simultanés, mais seuls les terminaux physiquement connectés au support le reçoivent, ce qui change complètement la gestion technique et commerciale du réseau. De plus, ils permettent une interactivité croissante² :

2-2-2- Les réseaux à protocole d'accès : les terminaux sont connectés à un support physique commun, ou sur une même fréquence radio ; ils reçoivent donc le même signal, qui confie en général un champ d'adresse leur permettant de savoir s'ils sont destinataires de l'information. Ils peuvent également émettre des informations ce qui n'est possible que si un protocole d'accès autorise un seul

¹ Pierre Lecovy, Principes et technologie des télécoms, 11 rue La voisier, Paris, 2005 p 301.

² Pierre Lecovy, 2005, Op. Cit, p 301.

émetteur actif à un instant donnée. C'est le mode de fonctionnement de la plupart des réseaux locaux.¹

2-2-3 Les réseaux commutés : ils relient des terminaux qui sont à la fois émetteur et récepteur, mais autorisent cette fois un très grand nombre de communications simultanées. Le plus important est évidemment le réseau téléphonique commuté (RTC). Pour cela, le réseau n'envoie les informations issues d'une source qu'à son (ou ses) destinataires. C'est évidemment un mode plus complexe qui nécessite la fonction de routage, c'est-à-dire la recherche, l'établissement, le maintien puis la libération d'un itinéraire à travers le réseau. Les communications sont réciproques et établies en général entre deux interlocuteurs, mais parfois plus, dans le cas du multicast. On commence à établir des réseaux locaux virtuels sur les réseaux commutés.²

3- Classification des réseaux :

- a) **Réseaux locaux :** (LAN, local area network) regroupant quelques dizaines à centaines de stations, sur un site limité géographiquement (véhicule, bâtiment, usines, voie de communications) ; réseaux locaux sont essentiellement à usages privés, et gérés par les entreprises qui les possèdent, alors que les réseaux longue distance sont en général ouverts à la clientèle publique et gérés par des opérateurs spécialisés (ou les opérateurs historiques comme Algérie télécom, héritiers des monopoles d'Etat).³
- b) **Réseaux d'accès :** (accès ou subscribers network) permettent aux abonnés d'accéder au réseau téléphonique global, ou à l'internet ; du fait du grand nombre et de la dispersion des abonnés, c'est celui qui demande les plus grands investissements aux opérateurs.⁴

¹Idem.

² Idem, p302.

³ Op cit.

⁴ Pierre Lecovy, 2005, Op, Cit, p302.

c) Réseaux métropolitains ou fédérateurs: (MAN, métropolitain area network) regroupent plusieurs milliers d'utilisateurs, sur un site étendu (grande entreprise, site industriel, « campus » universitaire ou hospitalier, quartier d'affaires) ou à l'échelle d'une ville.¹

d) Réseaux longue distance ou étendu: (WAN, wide area network) regroupent des millions d'abonnés à l'échelle d'une région, d'un pays, ou du monde entier (plus d'un milliard d'abonnés au téléphone).²

e) Réseaux commutés internes (réseaux privés virtuel) : on les baptise souvent réseaux d'information de l'entreprise, et on les utilise pour relier entre elles les différentes parties de l'entreprise géographiquement éloignées les unes des autres.³

f) Réseaux commuté externes : le réseau téléphonique est un exemple type de ce genre de réseaux. Il s'agit essentiellement des organismes de télécommunication qui assure son fonctionnement, des compagnies de téléphone traditionnelles et celles qui s'occupent de transmettre des données. Cet ensemble offre des services payant au consommateur.⁴

En ce qui concerne les processus spécialisés, l'exemple le plus proche est celui du mainframe ou macroordinateur qu'on définit comme : « *des ordinateurs de grande puissance de traitement nécessaire au stockage et à la gestion de grosses bases de données* ».

¹ Idem, p 302.

² Idem, p302.

³ Op cit.

⁴ Idem, P42.

4- Les phases d'introduction des NTIC dans l'organisation :

L'émergence des technologies de l'information et de la communication par toute organisation passe par des phases dans lesquelles certains paramètres doivent être pris en considération.

Pour l'entreprise, la décision de se lancer en intégrant une installation des NTIC en son sein représente un grand pas qu'il faut entreprendre avec prudence après une large compréhension suffisante de ces dernières. Certes, cette étape comporte des risques mais l'entreprise devra porter une grande réflexion avant de les adopter afin d'éviter les erreurs.

L'adoption des NTIC doit être l'un des éléments de la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise. Elle devra se mettre d'avantage au courant du management des technologies en identifiant les meilleures décisions à prendre au cours de cette phase. Selon Pierre Bouloc(2003), *« si une bonne utilisation des technologies de l'information apportera aux domaines de l'entreprises ou elles ont une utilité un avantage concurrentiel évident, à l'inverse une mauvaise maîtrise de la démarche la condamnera inévitablement à dériver de ses investissements, desservant ainsi son objectif stratégique »*.¹

La phase introduction met en évidence que, pour démarrer avec réussite, l'entreprise a besoin de se renforcer de manière temporaire en personnel. C'est une démarche qui paraît difficile concernant la sécurité de l'emploi ou bien les dispositions qu'on a pu prendre en matière de formation. En cas de surnombre du personnel, il y a toujours possibilité de transfert vers d'autres postes.

L'apprentissage permanent vise à travers un programme d'accompagnement de l'apprentissage au niveau de l'organisation à résoudre les problèmes de façon continue et à une adaptation permanente. En effet,

¹ Op. Cit, P 31.

l'association des utilisateurs dans la conduite des projets est un élément important favorisant l'émergence des NTIC.

Denis Bérard (2002) affirme que : « *bien souvent, les utilisateurs des outils TIC jouent un rôle clé qui permet d'orienter les outils vers des usages innovants et performants, non prévu dans le projet initial* ». Pour cet auteur, la qualité des usages des TIC dépend des interactions entre les utilisateurs qui les emploient selon le besoin en faisant évoluer leur méthodes de travail ou encore la compréhension de ces usages par les utilisateurs avancés qui émergent du terrain pour faire évoluer les outils.¹

L'efficacité de la diffusion s'explique par la qualité du management en introduisant une réflexion collective et de partage sur l'organisation de l'information. Frédéric Doreau (2001) est un des auteurs qui sous entend un modèle de fonctionnement implicite qui fait appel à plus d'autonomie dans la prise de décision et à une coopération qui donne une place aux outils de partage d'information.

L'ensemble de ces étapes met en lumière l'importance de l'intégration des NTIC au sien de l'entreprise dont l'émergence dépend des compétences et des actions engagées par cette dernière pour les améliorer, du contexte managérial et des relations qui peuvent se créent entre les différents utilisateurs en implantant de nouveaux esprits de travail.²

5- Les différents rôles des NTIC dans l'organisation de l'entreprise :

Les NTIC nous entraînent dans le monde de l'instantané et augmentent la flexibilité en réduisant le temps et la distance. Elles ont un rôle dans les différents niveaux de l'entreprise qu'il faut prendre en considération.

¹Op. Cit, P 32.

² Ibid, p32.

Selon Michel Volle (1999), « *le système d'information est l'ensemble des informations formalisable circulant dans l'entreprise et caractérisées par des liens de dépendance, ainsi que des procédures et des moyens nécessaires pour les définir, les rechercher, les formaliser, les conserver, les distribuer* ».

Le système d'information est au cœur des échanges de flux d'information au niveau de l'organisation. Il permet de traiter, stocker, transmettre, et restituer les informations. L'évolution de la technologie joue un rôle important dans l'organisation du système d'information et bouleverse la communication en la rendant plus rapide et plus efficace.¹

Les TIC procurent de nouveaux mécanismes pour capter, stocker et disséminer l'information. En effet l'introduction des NTIC dans les entreprises a engendré un changement dans les habitudes des salariés. Le salarié d'aujourd'hui est différents de celui d'hier dans la mesure où il devient un employé devant son micro-ordinateur communicant via le réseau et non plus un simple ouvrier devant sa machine en transformant le travail qui devient immatériel et se basant sur une manipulation de l'information induisant au final des produits avec peu de travail physique.²

L'évolution des NTIC a modifié les aspects organisationnels des systèmes d'information et a imposé de nouvelles exigences afin d'entrer dans l'ère de la virtualité des échanges par leur ouverture. L'adoption des protocoles IP au développement de l'internet ou de l'intranet et, de l'extranet permet de s'ouvrir au monde entier en modifiant l'architecture des systèmes d'information au niveau interne et externe ainsi qu'une meilleure diffusion de l'information, mais aussi une facilité et une rapidité d'accès à celle-ci en favorisant le partage de l'information tout en dématérialisant les échanges et en changeant notre façon de communiquer.

¹ Op. Cit, P 34.

² Ibid , 35.

Avec l'émergence des NTIC, le système d'information dit numérique permettent le traitement d'information contextuelle et les échanges non structurés d'information numériques en favorisant le travail en groupe et en renforçant les coordinations afin de pouvoir partager et de gérer les connaissances.

Avant d'entamer le rôle des NTIC au niveau du gouvernement de l'entreprise, il est nécessaire de nous éclairer sur cette notion de gouvernement d'entreprise. Lorsqu'on parle de gouvernement d'entreprise, on pense au pouvoir décisionnel. Berle et Means sont¹ les deux premiers auteurs à définir cette notion en traitant de la dissociation entre propriété et pouvoir entre actionnaires et dirigeants une asymétrie d'information, et ensuite par l'aléa moral pouvant aboutir à une perte de contrôle des actionnaires. Afin de remédier à ce problème, deux systèmes de gouvernement sont proposé : le modèle de type shareholder² et le modèle de type stakeholder³.

L'introduction des NTIC dans les entreprises a un rôle essentiel dans le système de gouvernement. Ces dernières ont induit, selon D.Plihon, un nouveau gouvernement de l'entreprise qui définit un nouveau capitalisme dit actionnarial. Selon lui, à l'opposé du modèle managérial, le modèle actionnarial se caractérise par la domination des actionnaires dans lequel l'entreprise est considérée comme un actif financier, qui devient la propriété des actionnaires et ou les sanctions des dirigeants se font par voie externe, c'est-à-dire par la vente des actions ou bien des procédures de marché. Le modèle managérial se caractérise par la domination des managers ou l'entreprise est considérée comme un bien collectif qui se base sur une logique d'inter et générale pour les partenaires, et ou le

¹ L'impact de la nouvelle technologie de la l'information et de communication sur la structure organisationnelle.

² Personne physique ou morale liée à la société non pas par le contact de société mais par la direction d'un titre négociable représentant une fraction du capitale de l'entreprise.

³ Ensemble des partenaires d'une entreprise : actionnaires, clients, fournisseurs, créanciers, etc. Ces partenaires peuvent être nombreux.

contrôle interne des dirigeants se fait par les groupes d'inter et représentés au conseil d'administration.¹

L'utilisation des NTIC rend service à la bonne gouvernance de l'entreprise en modernisant la gestion interne des entreprises tant sur le plan organisationnel que sur le plan des procédures de travail et des mécanismes d'échange d'information en échangeant plus facilement avec leurs partenaires au niveau national et international. Elle permet aussi d'améliorer leurs systèmes de communication et de réduire les barrières territoriales et l'ouverture à l'économie mondiale.

La principale ressource de l'entreprise est constituée des hommes qui l'entourent. La gestion des ressources humaines est considérée comme stratégique et est introduite dans la structure organisationnelle de l'entreprise, c'est à elle revient la mission de la gérer au mieux. Cette fonction est devenue plus efficace et plus équipée en NTIC et voit ses activités et pratiques se modifier avec l'apparition de nouvelles formes d'organisation du travail et de nouveaux styles de management.

Les NTIC ont un rôle important dans l'accomplissement des fonctions de la gestion de ressources humaines (GRH) et les font évoluer en renouvelant les rôles et les missions des managers dans l'entreprise. On assiste ainsi à une gestion par les compétences et non plus à une gestion es compétences comme c'était le cas avec le management taylorien, en donnant plus d'importance aux directeurs informatiques vus leurs les stratégies, leurs contribution en matière d'usage et de maitrise des technologies, une diminution des niveaux hiérarchiques, et une substitution des rencontres personnels par échanges virtuels pour plus d'économie et moins de confrontation.

¹ Op. Cit, P 34.

Ce niveau modèle organisationnel basé sur l'utilisation des NTIC permet plus de réactivité et de flexibilité pour l'organisation en faisant émerger de nouvelles formes de travail comme le travail en équipe. Deux autres formes importantes résultant de l'emploi de ces dernières sont : le télétravail et le travail à temps partagé¹. Ce nouveau mode de travail varie selon les modes d'appropriation des NTIC par les salariés et les dirigeants de l'entreprise dans lequel chaque travailleur devient le centre de décision avec plus d'autonomie et de partage d'information. Leur formation peut se consulter grâce aux réseaux de communication (intranet, internet, visioconférence²...) abolissant les barrières temporelles et géographiques et de couts, en permettant au salarié de mieux actualiser ses connaissances et l'utilisation d'un ERP³ en évitant la bureaucratie et la perte de temps.

Ce sont les caractéristiques d'un management participatif ou la communication est transversale et non plus descendante, dans lequel le salarié devient décideur d'une information adoptée à son besoin, et ou le manager adopte un comportement communicationnel différent qui est celui d'un coordinateur et animateur de travail et d'encouragement des travailleurs à la découverte d'informations internes à l'entreprise.

L'introduction des NTIC au sein de l'entreprise a modifié toute sa stratégie en introduisant cette notion de gestion collective entre les commerciaux, les gestionnaires et les informaticiens pour arriver à des décisions efficaces et trouver les meilleures solutions lors des situations d'incertitudes.

¹ Le télétravail est une modalité d'exécution du travail exercé à distance, à temps plein ou à temps partiel, en utilisant les modes définis comme une possibilité pour une personne salariée d'offrir ses services à plusieurs entreprises. Ceci permet aux petites et moyennes entreprises qui sont confrontées de plus en plus à un environnement instable et complexe de faire appel à l'expertise d'un cadre de haut niveau employé à temps partiel car généralement elles ne pas financer un poste à temps plein.

² La visioconférence est caractérisée par la capacité de transmettre en temps réel et interactivement l'information visuelle et auditive (les images et le son) d'un site web vers un plusieurs sites à distance et permet une communication synchrone.

³ Entreprise Ressources planning : l'objet premier d'un ERP est de relier l'ensemble des unités fonctionnelles de l'entreprise pour mettre en place une véritable chaîne de valeur ou chaque entité contribue à la création de valeur de l'entreprise.

Avec l'émergence des NTIC, la GRH est confrontée à plus de défis stratégiques tels que les aspirations des employés en personnalisant les pratiques de gestion du personnel, et le knowledge Works en parvenant à trouver des compétences de qualité ainsi que le répondent aux exigences de la globalisation, et enfin le E-business en adaptant de manière continue les ressources humaines à ces nouvelles règles qu'impose cette nouvelle organisation.¹

Les NTIC offrent des potentialités aux entreprises en augmentant leurs réactivités et en accélérant les échanges afin de faire face à un environnement en évolution continue. Devant ces exigences l'entreprise devra trouver les solutions pour être plus visible aux yeux de ses partenaires. La mise en visibilité de l'entreprise suppose de recourir à différents moyens pour guider, montrer et se faire identifier. Les NTIC constituent la clé pour relier l'entreprise à ses différents partenaires.²

Les NTIC sont à l'origine de l'élargissement et de la réorganisation des relations interentreprises (le business to business). Ainsi, on assiste à une nouvelle forme de comportement qui consiste en la coopération ou de travail en commun de l'entreprise avec d'autres entreprises, autrement dit, de se mettre en réseau qui est une forme intermédiaire de coopération. Le fonctionnement en réseau permet de sortir de l'isolement éventuel, de faciliter la transmission des informations et des apprentissages, ainsi que de définir de manière collective des normes et des règles communes visant les propriétés des produits ou l'échange des savoirs.³

L'évolution des innovations autour des NTIC facilite l'interactivité et la flexibilité des échanges entre les entreprises. Ils se présentent comme des outils accessibles, rentables qui se proposent sous différentes formes. Les entreprises ont le choix d'utiliser ces différents outils et de profiter de leurs diversité, à

¹ L'impact de la nouvelle technologie de la l'information et de communication sur la structure organisationnelle.

² Ibid.

³ Ibid.

titre d'exemple le téléphone et la messagerie qui permettent d'échanger et d'accéder à l'information, le wiki¹ permettent de créer de nouvelles connaissances, le workflow qui permet de coordonner et de s'organiser, les bases de donnée comme outils permettant à des acteurs d'échanger et de partager des compétences stratégiques, les blogs dont le rôle est d'échanger et de partager des cartographies sémantiques, la messagerie électronique², l'échange de données informatisées (EDI)³, les compétences. Permettant à des acteurs de piloter et manager plusieurs projets de coopération, l'amélioration des processus de coopération.

Les NTIC modifient notamment la manière dont ces rapports là s'effectuent. Selon RIFKIN, il n'y a ni acheteur ni vendeur, il n'y a que des offreurs, des utilisateurs et des clients. La propriété existe toujours mais reste dans les mains du producteur mais les clients y accèdent pour un laps de temps par abonnement par exemple. On n'est plus dans la période où l'acheteur et le vendeur se rencontrent dans un lieu géographique pour échanger de la propriété et des services mais plutôt une vente qui s'effectue dans des cyberspace. Ce qui est vendu est de l'expérience qui était à l'origine des ressources culturelles ainsi transformées jouent sur le temps, alors qu'avant on vendait des biens et des services que l'on peut modifier qui étaient à la base des ressources physiques. D'après cet auteur, cela tracerait le passage d'un capitalisme de marché qui est discontinu et fondé sur la propriété vers une économie de réseaux purs qui est continue et basée sur la location des services et l'accès à des réseaux qui restent la propriété des offreurs.⁴

¹ Wiki est un site Web dynamique permettant à tout individu d'en modifier les pages à volonté. Il permet non seulement de communiquer et diffuser des informations rapidement, mais de structurer cette informations pour permettre d'y naviguer commodément.

² Service géré par ordinateur fournissant aux utilisateurs habilités les fonctions de saisies, de distribution et de consultation différée de messagerie, notamment écrits, graphiques ou sonores.

³ EDI a pour objet d'échanger de façon automatique entre ordinateurs d'entreprise indépendant, mais partenaires dans un processus économique, des messages structurés, représentatifs d'actes de gestion.

⁴ Rifkin, cité par Christian Bialès, 20 Novembre, 2007, Op. Cit, p9.

Les NTIC ont révolutionnés la relation de l'entreprise avec son client (le business to consumer) avec l'apparition du commerce électronique défini de la suivante : « Le commerce électronique peut se définir comme la réalisation d'une transaction par des moyens électronique ». ¹

Les NTIC améliorent la performance des entreprises par l'optimisation de leur fonctionnement interne et de leur relation avec leurs partenaires. En effet, cela est mis en avant par de nombreux experts indiquant qu'une bonne maîtrise de ces dernières permet de maintenir l'entreprise sur le marché. ²

Les NTIC sont un facteur clé de la compétitivité de l'entreprise en offrant de nombreux avantages tels qu'une meilleure connaissance du client et une meilleure flexibilité. Elles permettent notamment une meilleure gestion des approvisionnements, réduisent les stocks, et améliorent la qualité des produits en encourageant les activités de R&D.

La nouvelle organisation qu'imposent les outils NTIC fait gagner l'entreprise en efficacité et ne peut qu'améliorer sa compétitivité et la rendre plus performante comparée à ses concurrents.

6- Les limites organisationnelles des NTIC :

Introduction des NTIC au sein de l'entreprise pose quelques problèmes qu'il ne faut pas négliger. On peut déduire des limites sur trois plans, à savoir sur le plan économique, technique et sur le plan social.

Sur le plan économique, la principale limite des NTIC réside dans le fait qu'aujourd'hui on a tendance à imposer un travail en réseau pour mieux mutualiser les connaissances. Ceci est une modification de l'organisation du travail qui peut affecter les employés.

¹ Op. Cit, P 39.

² Ibid ? p 39.

Sur le plan technique, celles-ci sont liées au fait que la mémoire contenue dans un ordinateur est qualifiée de sélective mais nécessite à la fin l'intervention humains pour la synthèse. On ajoute aussi que le traitement rapide des problèmes fait oublier la notion des propriétés. L'autre limite relative à l'écriture des messages par la messagerie car, s'ils sont mal écrits, cela va affecter les travailleurs. Le surf sur le web, en parcourant de manière rapide, empêche de transmettre une réflexion intéressante.

Enfin, **Sur le plan social**, on distingue ces limites :

La première, concerne le temps d'adaptation au nouveau fonctionnement et la discrimination technologique au sien de l'entreprise, ce qui modifie la hiérarchisation du pouvoir.

La seconde, limite est la fragmentation technologique du fait que toute la communication se fait par les NTIC.

La dernière limite renvoie à la santé affectée parfois par l'emploi excessif des NTIC.¹

Comme synthèse l'entreprise devra lancer un programme d'accompagnement et prendre le temps de s'adapter à ces NTIC et aux changements qui peuvent être engendrés par la suite, pour que les employés puissent avoir plus de confiance².

¹ Op. Cit, P 39.

² Ibid, P 39.

Chapitre III

L'entreprise et la nouvelle technologie

Section I : L'entreprise

1- Qu'est ce qu'une entreprise ?

« C'est un groupement humain, ordonné rationnellement, en vue d'objectifs déterminés, caractérisé par la division du travail, du pouvoir, des responsabilités des réseaux de communication planifiés, un contrôle de l'ensemble, pour ne pas dériver des objectifs prévus, maintenir et améliorer l'efficacité et la survie de l'entreprise. Ce groupement est susceptible d'évaluer dans le cadre d'une structure formelle et les interventions moins visibles des relations formelles¹ ».

2- Des changements dans le travail et l'organisation :

Des études empiriques sont encore rares dans ce domaine mais elles commencent à se développer. Bien qu'il soit difficile de généraliser dans ce domaine à partir d'études de cas, et aussi dans la mesure où les NTIC sont hétérogènes, on notera quelques traits des changements que l'on peut déjà observer. Mais rappelons d'abord que ces changements ne sont pas automatiques dans ce domaine car ces technologies ne représentent à ce sujet qu'un potentiel².

Tout dépend en fait de la stratégie des entreprises dans l'usage qu'elles ont fait, et de l'état des rapports sociaux de travail entre la direction, les salariés et leurs représentants syndicaux³.

¹ S. Dolan et autres, Psychologie du travail et comportement organisationnel, 2^{ème} édition, Gâtant Morin Canada, 1996.

² MAURICE Marc, Les technologies de l'information et de la communication et les problèmes du travail et l'emploi, P 7.

³ Ibid, P 7.

Les changements observés dans le travail et son organisation peuvent varier en intensité et en nature selon les modes d'appropriation de ces technologies par l'entreprise et leurs salariés. Pour tirer bénéfice dans une logique de "gagnant-gagnant" (c'est-à-dire aussi bien pour l'entreprise que pour les salariés), cela suppose des mesures d'accompagnement dont la formation représente un élément essentiel mais aussi des modifications dans la gestion des "ressources humaines" et les modes de gouvernance de l'entreprise¹.

Soulignons ici quelques-uns de ces changements qui ont pu être observés dans les entreprises utilisatrices de NTIC :

- Evolution vers plus d'autonomie des salariés, associés à une information partagée : « la formation se consulte, elle ne se transmet plus de haut en bas ».
- Chacun peut prendre des décisions au plus proche du problème à résoudre, et l'entreprise gagne en réactivité.
- Une certaine décentralisation des décisions est permise, d'où une diminution des niveaux hiérarchiques et le rôle plus important des cadres intermédiaires.
- Développement de groupes de projets conçus de manière plus interactive et pouvant accompagner le développement en continu des produits.
- L'usage de systèmes d'intranet et d'Internet permet une amélioration des relations aussi bien au sein de l'entreprise qu'avec les clients, les sous-traitants, les fournisseurs d'avantages associés au développement des produits : d'où des gains en termes de qualité et de productivité, mais aussi en termes de relations sociales².

Au-delà de ces observations empiriques effectuées dans des études de cas, il est nécessaire de noter également les transformations plus structurelles que

¹MAURICE Marc, Op cit, P 7.

² Ibid, P 7-8.

connaissant les métiers, les qualifications professionnelles des salariés travaillant dans les divers secteurs des NTIC¹.

Plusieurs études récentes du CEREQ (Centre d'Etude et de Recherche sur les Qualifications) et l'AFPA (Agence Nationale Pour la formation Professionnelle des Adultes) mettant en évidence une tendance à la recomposition des métiers de base en particulier dans l'informatique qui est au cœur des NTIC².

Ainsi qu'en 1998 on estime à plus de 300 000 le nombre de personne travaillant dans les métiers de l'informatique (hors commerciaux et opérateurs de saisie). La tendance actuelle est à la croissance de ces métiers, en particulier dans trois familles d'emplois : « études et développement », « production, exploitation, administration », « maintenance, sport et services ».

L'ensemble de ces métiers se distribuent entre ceux qui sont centré sur la technologie elle-même et ceux correspondant davantage à des prestations de services³.

Ceci a pour conséquence une révision de la politique de formation professionnelle qui est amenée à s'adapter à ces nouvelles évolutions. Des choix sont à faire entre une approche technologique, centrée sur la maîtrise des technologies, et une approche métier, centrée à sur des domaines de compétences. Cette dernière approche présente l'avantage de définir des parcours de formation et donc aussi des parcours de carrière et de mobilité.

Ainsi on s'oriente vers une vingtaine d'unités cohérentes des compétences pour les trois familles évoquées précédemment¹.

¹ MAURICE Marc, Op cit, P 8.

² Ibid, P 8.

³ Ibid, P 8.

Cette recomposition des métiers de base de l'informatique constitue selon les chercheurs du CEREQ une véritable "Révolution Culturelle" dans un domaine où l'identité professionnelle reposait jusqu'ici essentiellement sur la maîtrise des technologies.

Or, si la référence technologique demeure alors que la société est de plus en plus informatisée, les métiers lui correspondent sont de plus en plus encadrés ou immergés dans des configurations organisationnelles centrées sur les services au client et à l'utilisateur (comme le montre l'utilisation d'Internet ou de la téléphonie mobile)².

Toutes ces évolutions ont bien entendu des impacts non seulement sur les systèmes de formation, mais aussi sur le marché du travail à partir des fonctions de recrutement et de gestion des ressources humaines.

Une dernière remarque à propos des observations et des études de cas de changement qui ont pu donner l'impression d'une vision trop optimiste de la réalité³.

L'utilisation des NTIC peut aussi bien s'accompagner d'amélioration que d'aggravations des conditions de travail, comme le montre l'étude récente de l'ANACT (agence nationale des conditions de travail, comme le montre l'étude récente de l'ANACT (agence pour l'amélioration des conditions de travail)⁴.

¹ MAURICE Marc, Op cit, P 8.

² Ibid, P 9.

³ Ibid, P 9.

⁴ Ibid, P 9.

Cette étude met en évidence dans certains cas une certaine “ taylorisation ” du travail comme dans les centres d'appels téléphoniques, services aujourd'hui pleine croissance¹.

Ces services sont encore souvent dépourvus d'une véritable gestion des ressources humaines et pratiquent des cadences et des rendements ‘stressants’, associés à un turnover du personnel très élevé. De même l'interactivité entre clients et opérateurs de l'entreprise, qui peut élargir la zone d'autonomie de ces derniers, peut aussi développer des tensions, des conflits, car la responsabilité accrue constitue aussi une ‘charge psychique’ pour le salarié qui ne maîtrise pas nécessairement toutes les compétences nécessaires pour gérer cette relation Ceci peut être aggravé également par la pression psychique du “ temps réel ” (on line) qui met le salarié en contact immédiat avec les exigences , parfois stressantes ou difficiles à gérer, des clients².

Se pose alors la question plus générale de l'intensité de la charge de travail et des outils de régulation nécessaires pour y remédier (temps de pause ou de récupération, etc.) On observe de même de nouvelles formes de contrôle des salariés de la part de l'entreprise utilisatrice de NTIC : si le salarié a davantage accès à des informations sur l'entreprise, celle-ci peut aussi avoir plus d'informations en direct sur les activités et le comportement des salariés. Ce qui peut conduire à des abus de pouvoir et à des discriminations³.

Dans beaucoup de domaines l'usage des NTIC devrait conduire les entreprises à adopter de nouvelles formes de gestion des ressources humaines et d'organisation du travail en fonction de nouveaux critères plus adaptés à ces technologies. De même les organisations syndicales seront sans doute amenées à de nouvelles formes de négociations des conditions de travail associées à

¹ MAURICE Marc, Op cit, P 9.

² Ibid, P 9.

³ Ibid, P 9.

l'utilisation de ces nouvelles technologies. Par exemple, amener les entreprises à de nouvelles formes d'évaluation des salariés permettant d'identifier et de rémunérer les nouvelles compétences qui se développent à travers les pratiques de ces technologies. Ce qui peut conduire aussi bien à des négociations sur la formation professionnelle adaptée à ces pratiques, permettant aux salariés une meilleure appropriation des technologies qu'ils utilisent¹.

La formation continue apparaît dans ce cas indispensable étant donnée l'obsolescence rapide des NTIC et les capacités d'adaptation de plus en plus souvent exigées des salariés dans les entreprises industrielles ou dans les services. Cela constitue un champ de négociation important pour les syndicats, les entreprises, voire l'Etat. Ce dernier s'est d'ailleurs déjà engagé dans cette voie dans le cadre de sa politique de modernisation de la fonction publique².

3- TIC et organisation des entreprises :

Parmi les nouvelles formes d'organisation, beaucoup ne seraient pas agréables sans les TIC. Ces nouvelles formes sont multiples. Les TIC élargissent les choix organisationnels. Selon Emmanuelle Vaast, trois modèles se sont succédés pour décrire les relations entre TIC et organisation : celui de "l'impératif technologique", celui de "l'impératif organisationnel", enfin celui de "la perspective de l'émergence". Pour les présenter, nous reprenons sa définition Selon la conception de "l'impératif technologique", les technologies de l'information et de la communication présentent des caractéristiques particulières, propres à introduire des changements substantiels, déterminés et prévisibles, dans les organisations³.

¹ MAURICE Marc, Op cit, P 9.

²Ibid, p 9.

³ GOLAC Michel et autres, Qualification et prospective Les métiers face aux technologies de l'information, Avril 2003, P 28.

L'idée de "l'impératif organisationnel" amène à considérer que les utilisations des TIC sont étroitement dépendantes d'un contexte organisationnel particulier qu'induisent les effets de la technologie.

4-Les TIC favorisantes de nouvelles relations intra-entreprises :

Les nouvelles formes d'organisation et de marché s'expriment de plusieurs manières : à la fois par l'évolution de la structure interne des entreprises et par la transformation des relations intra-entreprises dans les filières industrielles comme dans les chaînes de valeur¹.

Plutôt qu'un monde d'entreprises, classables selon leur taille, de la très petite à la très grande, l'économie actuelle est un univers où s'articulent des morphologies productives multiples, parmi lesquelles il est possible de retenir les formes suivantes:

- 1- la grande firme intégrée classique, qui évolue généralement vers un ensemble de structures-noyaux entourées d'une nébuleuse de fournisseurs en cascade ;
- 2- les réseaux de PME, organisés en chaînes de valeur ajoutée, en processus "d'affaires", soit autour d'une firme, soit en réseau horizontal pratiquement a-centré, comme les districts territoriaux italiens.
- 3- la firme "creuse", qui est une sorte de moyen terme entre les deux schémas précédents, où un centre stratégique coordonne des activités de production et de vente presque exclusivement extérieures, comme l'illustre la stratégie de Benetton.
- 4- des réseaux plus lâches et plus spécifiques d'alliances technologiques ou commerciales entre grandes firmes généralement concurrentes.
- 5- des groupements (souvent des holdings) entre PME souhaitant mettre en commun des moyens généraux ou des ressources financières.

¹ GOLLAC Michel, Op cit, P 24.

6. des mondes professionnels plus ou moins structurés, où des indépendants circulent de statut en statut en offrant des prestations aux entreprises et aux réseaux d'activité comme le montre le cas des métiers liés à la production culturelle dans les grandes villes¹.

Ces différentes formes peuvent s'interpénétrer et correspondent à un "modèle cellulaire en réseau", selon l'expression retenue par Pierre Veltz. Ce modèle façonne progressivement un espace de relations humaines particulières, comme en ont créé, rappelons-le, avant lui, le monde artisanal, le monde marchand ou le monde industriel. Trois éléments principaux caractérisent ce modèle :

Le premier élément est la décentralisation orientée vers le marché. Les activités sont réparties en unités de taille variable dotées d'une autonomie relative interne, car elles sont pilotées et coordonnées à travers une prescription des objectifs et un contrôle des résultats.

Ces unités sont délimitées et structurées à partir des débouchés, des marchés aval, plutôt qu'à partir des procédés et des technologies. La spécialisation par les produits est prédominante.

Le deuxième élément est la montée de la forme contractuelle donnée aux relations entre les unités et leurs prescripteurs ou leurs contrôleurs, ainsi qu'aux relations horizontales entre les unités elles-mêmes.

Le dernier élément caractéristique du modèle cellulaire en réseau est le caractère plurifonctionnel (au sens des grandes fonctions classiques) des unités mises en réseau, impliquant la conjonction et la coopération au sein des cellules de savoirs professionnels et d'objectifs techniques et commerciaux multiples².

¹ GOLLAC Michel, Op cit, P 25.

² Ibid, P26.

La montée des formes cellulaires correspond à la recherche d'avantages importants.

-Le premier est l'économie de capital. Celle-ci constitue l'objectif commun, par exemple, des alliances pour la recherche développement qui devient trop coûteuse pour une entreprise seule. Il s'agit de substituer un capital relationnel au capital investissement traditionnel¹.

-Le second avantage est celui de la réactivité, dans des situations où sont impliqués plusieurs acteurs. Avec le réseau, il s'agit de répondre à la réactivité imposée par la dynamique de l'économie et ceci grâce aux petites structures qui disposent de l'agilité nécessaire pour réaliser la combinaison vitesse-innovation.

-Le troisième avantage est la diffusion-mutualisation des risques. L'atout des réseaux est de diffuser le risque dans des ensembles élargis aux contours flous, en atténuant les chocs frontaux au sein des grandes structures.

Marie-Laure Morin fait état de l'existence de diverses conventions de partage du risque : risque de l'emploi proprement dit, transféré sur le travailleur lui-même, directement ou indirectement, par l'externalisation et la substitution progressive du droit commercial au droit du travail dans la régulation de fait de l'emploi ; risque économique pour les indépendants ou ceux qui sont intégrés techniquement à une activité d'entreprise ; risques liés à la sécurité, notamment dans le cas de captivités de plusieurs entreprises ; risques sociaux, dès lors que la couverture de ces risques est liée très fortement au contrat de travail, comme dans notre pays².

¹ GOLLAC Michel, Op cit, P 25.

² Ibid, P 26.

L'avantage de la mise en réseau est qu'en substituant une relation client-fournisseur à une relation hiérarchique, toutes ces conventions de partage du risque sont automatiquement déplacées, d'un seul coup et sans négociation¹.

3- Rôle de nouvelle technologie de l'information et de la communication sur l'entreprise

A-l'influences positives :

Création élevée des données ; analyse et exploitation plus large ; circulation de l'information plus large entre activités internes et externes ; baisse des coûts et augmentation des capacités nouvelles.

Compression du temps et de l'espace, expansion de l'information stockée, flexibilité d'usage et de lieux et de temps, connectivité à tout moment et en tout lieu.

- Forte transformation des rapports traditionnels des employés dans le temps et l'espace.

- Accroissement de la productivité individuelle : réduction des exigences spatiales et temporelles,

- Diminution des coûts de coordination, amélioration des communications et échanges de connaissances ; immédiateté de l'accès à l'information entraînant une hausse de la performance de prise de décision et de la réactivité face aux clients.

B- l'Influences négatives

- Diminution globale des communications ; non substitution des modes de communication et d'organisation antérieurs.

- Indépendance et mobilité des salariés facilitant un maintien des « chaînes hiérarchiques » hors de L'entreprise.

- Contrôle et surveillance continus hors de l'entreprise entraînant un certain stress risque d'empiétement sur la vie privée.

¹ Ibid, P 26.

Problèmes de fragmentation et d'interruptions dans le travail entraînant la distraction.

De même, l'innovation technologique conduit les opérateurs et autres prestataires de services¹.

Section II : Avantages des NTIC sur organisation de l'entreprise

1- Avantages, inconvénients et sources de risques liés à Utilisation des NTIC :

A la lecture de la liste de critères apparaissent certains avantages et/ou risques de ces applications. L'objectif ici n'est pas de faire l'apologie ou la critique de ces technologies (et ceci sûrement pas en détails) mais plutôt de tenter de déterminer a priori, de faire percevoir ce que pourraient être les conséquences de leur utilisation. Ce paragraphe ne constitue qu'une introduction qui sera poursuivie et développée dans des articles suivants².

Les NTIC conduisent les utilisateurs à accéder facilement aux informations sous des formats multiples et des formes potentiellement dynamiques, à communiquer quelque soit les distances (avec réseau local ou global) ou les infrastructures géographiques (nomadisme).

Elles permettent ainsi de faciliter le décroisement physique, géographique ou même thématique. Tout ceci est réalisable grâce à l'apport conjoint de technologies multiples qui ont convergé progressivement sur un plan structurel, technique et contextuel³.

¹ <http://portail-des-PME.fr/Internet-référencement-1717-le-rôle-des-technologie-dans-l'entreprise>

² Virgine Govare, L'évolution du travail avec les NTIC: définition et mode d'emploi, Institution National de recherche et de sécurité sociale, Paris, Mai 2002, p21-22.

³ Ibid, P 21.

Toutefois, le fait que les NTIC reposent sur des programmes conçus a priori, tout prêts, qu'elles gommant les frontières physiques des entreprises ou qu'elles promeuvent un standard en norme de fait peut avoir des conséquences¹.

En effet, celles-ci peuvent entraîner une perte de repères (monde professionnel/monde privé), une obligation à formater les activités en fonction des outils proposés.

2- Les avantages de la nouvelle technologie de l'information et de la communication :

- Facilite les rapports personnels avec les clients et les fournisseurs de la localité, et le développement de la réputation de l'entreprise par moyen des commentaires des propres clients.
- Aide à soutenir les réseaux de contacts et fournit une communication rapide, verbale ou écrite (fax).
- Prolonge votre réseau commercial au-delà de votre localité. Très flexible.
- Facilite la construction de réseaux commerciaux. Idéal pour les entrepreneurs qui ne se trouvent jamais dans le même endroit. Capable d'envoyer et de recevoir des messages de texte.
- Des dépenses de fonctionnement extrêmement accessibles – en particulier pour les communications commerciales avec l'étranger
- Les documents (factures, commandes, etc. peuvent être envoyés à leurs destinataires en sécurité et de manière immédiate².

3- La modernisation ambivalente des entreprises :

Au début des années 1970, la question du taylorisme entre de nouveau sur scène des débats sociaux à travers ce qu'il est convenu d'appeler « le mouvement pour l'amélioration des conditions de travail » ce mouvement génère des

¹ Govare Virgine, L'évolution avec les NTIC, Op cit, P 21.

² Virgine Govare, l'évolution du travail avec les NTIC: définition et mode d'emploi, Institution National de recherche et de sécurité siège sociale, Paris, Mai 2002, p21-22.

nouveaux modes d'organisations du travail qu'ils recouvrent des situations très hétérogènes. On distingue habituellement quatre expériences : la rotation des postes consistent à interchanger des opérateurs de différents postes, l'élargissement des tâches qui consistent à regrouper des opérateurs d'exécution jusqu'à la répartie sur plusieurs postes successifs afin que les opérateurs réalisent des ensembles ou sous-ensemble complet, l'enrichissement des tâches qui consistent à donner de nouvelles tâches aux opérateurs traditionnellement réalisés par d'autres professionnels, les groupes soumis-autonome qui réunissent des travailleurs dépourvus des responsables hiérarchique en leur sein et qui se répartissent librement le travail. Mais ces expériences rentrant localisés et ne serviront pas à l'assise d'une réflexion plus globale de changement sociale.

Les formes les plus audacieuses de réorganisations du travail comme les groupes soumis-autonomes resteront d'ailleurs exceptionnelles. Ces réformes ne permettront pas d'en finir avec l'idée Taylorienne de l'organisation du travail, elles viendront cependant réaffirmer la crise du modèle taylorien.

Les nouvelles technologies puis le management participatif vont revoir le débat sur l'émergence d'un nouveau modèle, productif à l'introduction des nouvelles formes d'organisation du travail de l'entreprise s'accompagne des nouvelles tendances managériales qui s'appelleraient l'émergence d'un nouveau modèle de la compétence bien distinct du modèle taylorien de mobilisation personnel¹.

Pour la modernisation de l'entreprise est de faciliter la gestion des différents flux physique, d'information et financiers relatifs aux matières premières, aux composants et aux produits finis achats- fabrications- ventes.

L'ensemble de ces technologies sont en effet caractérisées par la flexibilité de leur utilisation et sont génératives de "grappes" technologiques qui diffusent

¹ J.Jacquot B.Balzoni, Sociologie du travail et emploi, édition Ellipse Marketing S.A rue Brague, Paris, Cedex, 2010, p128.

leur potentialité productive aussi bien dans des produits nouveaux que dans des processus de production innovants. Ces technologies nouvelles peuvent être utilisées aussi bien pour des productions de séries que pour des productions à l'unité. La production de masse n'est plus l'objectif recherché en priorité; on s'oriente plutôt vers la diversification des produits pour répondre à de nouvelles demandes du marché. De même que l'on oppose l'automatisation "flexible" associée à la diversification des produits, opposée à la spécialisation rigide de la précédente production de masse. Cette spécialisation flexible correspond à une polyvalence de la qualification (ou de la professionnalité). L'organisation du travail, elle-même, tend à devenir flexible, remettant en cause la rigidité des structures hiérarchiques qui était le plus souvent associée à la logique taylorienne. On s'oriente plutôt vers une organisation "matricielle", ou en réseaux, propice à la mobilité de la main-d'œuvre et aux groupes de travail associés à des projets technologiques¹.

Les fonctions de l'entreprise ne sont plus aussi cloisonnées et spécialisées qu'auparavant; la recherche, par exemple, tend à se rapprocher de la production. On tend vers une intégration progressive des fonctions, de même que s'atténuent les clivages professionnels².

Sans doute, les "technologies nouvelles" peuvent faciliter la transition vers un nouveau modèle de l'entreprise, que l'on peut qualifier de "post-taylorien". Mais il n'y a pas de déterminisme de la technologie en tant que tel. Les "technologies nouvelles" représentent en fait des "opportunités" ou des "potentialités" pour de tels changements. On pourrait même estimer que la transition vers un nouveau modèle de l'entreprise qui s'amorce au début des années '70 et qu'accentuera la "crise" du milieu des années '70, ait pu faciliter le

¹ J.Jacquonot B.Balzoni, Sociologie du travail et emploi, Op cit, P 128.

² Ibid, 128.

développement des technologies nouvelles par les nouveaux besoins que ce nouveau "modèle" suscitait, aussi bien quant au type de produit que par rapport à la manière de produire et à l'émergence de nouveaux rapports sociaux et de nouveaux types d'acteurs associés à l'ensemble de ces changements. En ce sens, ce seraient plutôt les changements socio-- économiques qui auraient contribué au développement des technologies nouvelles, que l'inverse¹.

4- Les stratégies de l'entreprise :

Pour Michel Richard : les outils de travail nécessitent le pilotage des éléments suivis :

Stratégies des opérations : qui portent sur la fabrication sur stock, la configuration à la commande, la fabrication à la commande à la conception.

Stratégies de distribution : qui basée sur la connaissance approfondie des canaux de distribution.

Stratégies des services clients : qui détermine et satisfait les besoins des clients.

Stratégies actifs : qui consistent à la recherche des meilleurs moyens de gérer et rentabiliser les capitaux de l'entreprise².

4-1 Les objectifs stratégiques à poursuivre, à savoir:

- La mise en place d'une plate forme organisationnelle et réglementaire évolutive.
- L'amélioration des ressources humaines.
- L'amélioration des ressources en informations.
- L'amélioration des ressources technologiques.

¹ J.Jacqonot B.Balzoni, Sociologie du travail et emploi, Op cit, P 128.

² Michel Richard, SCM comprendre, maîtriser et optimiser pour accroître les performances et être concurrentiel, OTR, France, éducation, formation, p 29-35.

5- Les outils de travail :

5-1 Les outils utilisés avant la modernisation :

Le travail était difficile dans l'entreprise Algérie Telecom ; et la routine qui conduit à la fatigue car le travail était manuel. Les moyens utilisés étaient : les fiches B 02, B 05, WLL, affichages, réunions et le téléphone fixe.

Les fiches B 02, B 05 :

Sont des fiches qui contiennent des tableaux et des cases à remplir manuellement (toutes les informations concernent les clients, les contrats) et ces fiches passent d'un bureau à un autre¹.

WLL (Wireless local loop) :

Des techniques sans fil qui permettent de réaliser une liaison entre l'abonné et l'infrastructure des télécommunications du fournisseur des services (Algérie Telecom)².

Affichage:

Pour être efficace, elle doit recourir aux mêmes éléments que la création d'une affiche. Elle doit être visible, lisible, informative et régulièrement renouvelée³.

Les réunions :

Est une réunion d'information permet aux salariés d'écouter une communication de la direction et de lui poser les questions⁴.

Téléphone fixe :

¹ Document intérieur non diffusé.

² Document intérieur non diffusé.

³ Marie-Hélène Westphalen, Communication, Donud, Paris, 2004, p280.

⁴ [Http :/ :www.fr.wikipedia. Org/wiki, réunion](http://www.fr.wikipedia.org/wiki/r%C3%A9union). Consulté le 23 Mars2014 à 14h23.

Est un appareil de communication entre deux personnes à travers des réseaux de communication pour échange d'information¹.

5-2 Les outils de travail après la modernisation des outils de travail :

Les outils utilisés sont : l'ordinateur, téléphone mobile, internet, progiciel :

L'ordinateur :

Est une machine électronique qui fonctionne par la lecture séquentielle d'un ensemble d'instruction, organisés en programme².

Le téléphone mobile :

Un téléphone mobile est un appareil électrique autonome de dimension réduite permettant initialement de transmettre la voix à l'aide d'ondes radio. Ces appareils sont utilisés par les catégories cadres et hiérarchiques dans le but d'échanger les différentes informations³.

Internet:

L'internet est présent partout et fait partie de la vie quotidienne que ça soit pour les entreprises ou pour les particuliers. On peut la définir comme un ensemble d'ordinateurs interconnectés entre eux par des câbles grâce à un même langage représente un réseau informatique⁴.

Gaia :

Est un progiciel le plus utilisé par les travailleurs, il facilite les tâches et la circulation de l'information et surtout le plus utilisé chez les commerçants les entreprises.

¹ <http://www.wikipédia.org/téléphone>. Consulté le 22 Avril 2014 à 13h43.

² <http://wikipedia.org/wiki/ordinateur>. Consulté le 21 Avril 2014 à 21h 09.

³ http://fr.wikipedia.org/wiki/Encyclopedie_du_web consulté le 4 Mars 2014 à 10h 00.

⁴ http://fr.wikipedia.org/wiki/Encyclopedie_du_web. Consulté le 21 Février à 21h 21.

Depuis la modernisation des outils et l'arrivée des nouveaux logiciels le travail est devenu facile¹.

¹ http://www.wikipédia.org/wiki/Pogiciel_Gaia: système d'information, Actualité des réseaux. Consulté le 1 Mars 2014 à 12h56.

Partie pratique

Chapitre VI

L'enquête sur le terrain

Section I : Présentation de l'entreprise Algérie Telecom de Bejaia :

1-Historique de l'entreprise :

L'ouverture des secteurs des postes par la loi 2003 du 5 aout 2000 avait comme résultats :

Le ministre des P.T qui devient le ministre de poste et T.I.C pour l'exercice des missions et la réglementation, de politique sectorielle et développement des T.I.C.

La création de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications, chargés de réguler le marché au respect des règles de la concurrence.

La création des deux opérateurs Algérie Télécom en tant qu'entreprise autonomes. Algérie Télécom est une société par action à capitaux publics opérants sur le marché public. Des réseaux et services de communication électronique. Elle est entrée officiellement en activité à partir du 01/01/2003, s'engageant dans le monde des technologies de l'information et de la communication. Ceci dit, l'urgence d'assurer cette nouvelle division est marquée par le besoin éminent de promouvoir la qualité des services offerts aux usagers par l'entreprise publique économique, ceci, grâce a la privatisation de ces den lierres en ouvrant la voie a la concurrence justement, afin d'assurer une totale satisfaction, suivie d'une fidélisation, A.T s'est organisée en filiales spécialisée et de dimensions nationales, il s'agit donc de :

- ◆ La filiale de téléphonie A.T.M (Algérie télécoms mobil).
- ◆ La filiale A.T.S (Algérie de télécommunications par satellite).
- ◆ La filiale des services internet A.T.I (Algérie télécom Internet djawab).

2- Les missions d'Algérie télécom :

Dans le cadre de son objet social, la société Algérie télécom exerce une panoplie de mission allant de la préparation et l'exécution des plans annuels de développement relevant de son objet, jusqu'à son insertion dans la compétition internationale, en passant par différentes tâches vitales pour la

Société, tel que : promouvoir et veiller à la qualité de service et produit relevant de l'objet, établir, développer, exploiter et gérer les interconnexions avec les opérateurs de réseaux, offrir des moyens ouverts au progrès (matériel et humain). Organiser et développer des structures de maintenance et de modernisation permettant d'optimiser les performances.

3- Les objectifs d'Algérie télécom :

Algérie télécom en sa qualité d'opérateur historique, son ultime objectif est d'être le leader dans son domaine en Algérie et de nourrir les ambitions de devenir business partenaires insoutenable à l'échelle régionale et internationale, à cela s'ajoute d'autre dont :

L'agrandissement de son chiffre d'affaire, les parts du marché, faire des partenaires stratégique (nationaux et internationaux) dans certains segments du marché.

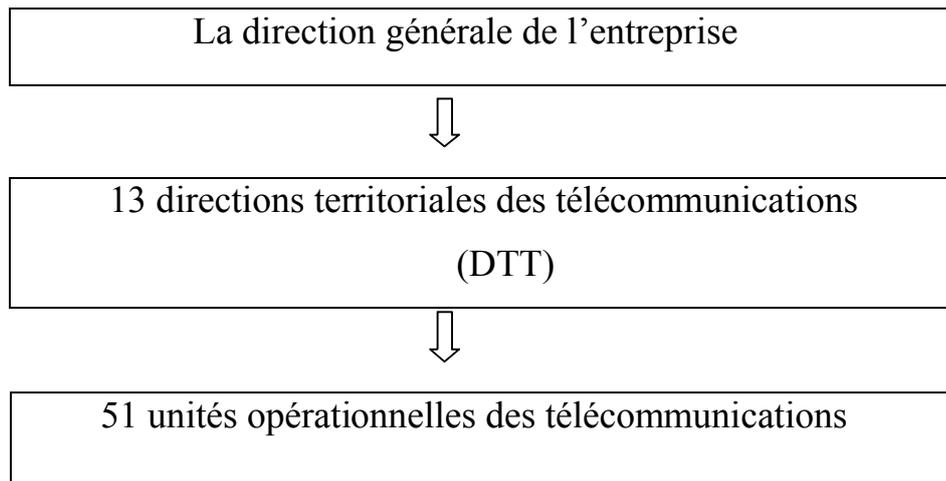
- La mise en place d'une politique de rééquilibre des tarifs.
- Le lancement d'un nouveau produit au service à la valeur ajoutée.
- La mise en place d'une politique de communication et d'information en
Interne et externe à travers les différents canaux.
- La mise en place d'outils de gestion commerciale et technique

Performants.

4- Les niveaux d'organisations d'Algérie télécom :

L'organisation générale d'Algérie télécom s'articule autour de trois

Niveaux schématisés comme suivants :



5- Niveaux organisationnelles de l'entreprise :

◆ La direction générale de l'entreprise (DG) :

Elle est organisée en structure centrales (opérationnelle et fonctionnelle) et constituée de :

Cinq directions générales : planification et système d'information, finance et gestion technique des réseaux, ressources humaines et direction administration générale et logique.

Deux divisions centrales : marketing et gestion de qualité. Développement des réseaux.

- Trois directions projet : développement satellite.
- Structure de staff.

◆ Les directions territoriales des télécommunications (D.T.C) :

Elles sont constituées de :

- Structure générale ou centres régionaux (au nombre de 8).
- Plusieurs D.O.T.
- Un staff composé de cinq sous directions ; gestion commerciale, gestion technique des réseaux et travaux neuf, budget et comptabilité, gestion de technique de personnel et la direction logistique.
- Une sous direction internationale de la D.T.T d'Algérie une inspection régionale.

6-L'organisation des services de l'unité opérationnelle de Bejaia :

La direction de l'U.O.T de Bejaia est placée sous l'autorité directe de la DTT de Sétif, son siège est situé au chef lieu de la Wilaya de Bejaia, dirigé par un directeur. Le directeur de l'U.O.T est assisté pour le management d'ACTEL, CECLI et centre de télécommunication qui lui sont rattachés au maximum aux six services dont on citer qui ont une relation directe avec ACTEL du domaine commerciale.

6-1 Les activités de chaque service :**◆ Le service clientèle (service interne) :**

Il anime les agences commerciales, placées sous sont autorité, il est chargé de :

- L'application des règles et procédure commerciale.
- La promotion de nouveaux services offerts.

- Le recueil des informations et statistiques commerciales permettant le Suivi de qualité des services liés aux réseaux des données.
- Le traitement des litiges et contentieux.
- ACTEL de Bejaia, d'Akbou, de Sidi Aich et Amizour.
- DCTEL de (divisions commerciales) d'Aokas et de Kherrata.

Il est chargé de :

- L'application des règles et procédures commerciales.
- La promotion des nouveaux services offerts.
- Le recueil des informations et statistique permettant le suivi de la Qualité de services.
- L suivi particulier des grands comptes.
- Le traitement des litiges et contentieux.
- Organisation de foires et expositions lors des relatifs aux technologies de Technologies de l'information et de la communication.

◆ **Le service exploitation des réseaux de base (S.E.R.B) :**

Il est constitué de quatre bureaux :

- Bureau de connotation (gestion des centraux téléphoniques).
- Bureau de transmission (gestion des supports de transmission reliant les Différents).
- Bureau énergie.

- Bureau transmission des données.

Il est chargé de :

- L'application des règles procédures technique d'exploitation de réseaux.
- L'établissement des demandes d'achats en consommables d'entretien des centraux.
- Le suivi particulier des installations d'énergie et environnement.
- Le suivi particulier des installations des réseaux de données.

◆ **Service exploitation des réseaux d'abonnées :**

Ce service est constitué de cinq bureaux :

- Bureau ingénierie des lignes.
- Bureau contrôle production.
- Bureau étude de documentation.
- Différents centres de production des télécommunications (CPT) (Bejaia, Akbou, Sidi Aich et Amizour).
- Centres de production.

Il est chargé de :

- L'application des règles et procédures techniques.
- Le contrôle de la qualité du service assuré, notamment en matière de 'Relève des dérangements ' signalés.

- Le suivi particulier de la mise à jour de la communication technique réseau d'abonnés.
- Les pré-projets d'extension du réseau d'abonnés en fonction de L'évolution des besoins et la clientèle.
- Les demandes d'autorisation d'exécution de travaux, le contrôle de la réalisation, l'établissement des contrats correspondants.
- L'établissement des demandes d'achats pour les consommables de maintenance nécessaires au fonctionnement des CECLI.

◆ **Service des moyens :**

Outre la supervision des centres qui lui sont hiérarchiquement rattachés, ce service est chargé, notamment, des actions suivantes :

- L'application des règles et procédures de gestion patrimoniale, l'inventaire des immobilisations.
- La gestion technique, l'entretien, le nettoyage tous les bâtiments et locaux de l'VOT. Et des centres rattachés.
- La gestion technique des équipements et matériaux de bureau des structures de l'VOT et des centres rattachés.
- Les achats de fournitures et consommables d'exploitation et Maintenance.

- La gestion de stocks et livraison aux centres rattachés.
- La gestion technique et le mouvement des véhicules de l'VOT, et des centres rattachés.
- La gestion des services de protection et sécurité des infrastructures et de télécommunications.

Il est annexé à ce service un bureau budget qui est chargé, notamment, des actions suivantes :

- L'application des règles et procédures de la fonction.
- Assurer l'équilibre financier de l'entreprise en assurant la solvabilité.
- L'établissement et le suivi de l'exécution du budget de l'VOT et des centres rattachés.
- Le règlement des travaux et achats réalisés.

Et un bureau de sécurité interne qui assure la sécurisation des sites des biens de l'entreprise.

7- Les différents produits d'Algérie télécom :

Algérie télécom dispose d'une gamme assez diversifiée de produits et services. On trouve essentiellement :

A – Le téléphone :

➤ Le téléphone filaire :

La téléphonie fixe est une technique capable d'accroître les capacités des coûteuses installations de fils de cuivre en combinant de multiples conversations

téléphoniques simultanément sur le même câble. Le RTC peut être hiérarchique ou non et comporte trois grands types de réseaux :

- Réseaux des zones métropolitaines.
- Réseaux des zones rurales.
- Réseaux national (Longue distance) et international.

➤ **Le WLL (Wireless Local Loop):**

A coté des liaisons filaires, il existe aujourd'hui des techniques sans fil qui permettent de réaliser une liaison entre l'abonné et l'infrastructure des télécommunications du fournisseur de services (Algérie télécom), pour l'ensemble de ces techniques, on utilise l'expression « Boucle Local Radio », en Anglais « Wireless Local Loop » en abrégé WLL.

B-réseaux de données :

- **L.S (Liaisons spécialisés) :** elles sont permanentes réservées à l'usage exclusif d'un utilisateur. Elles offrent la possibilité de transmission entre deux points terminaux.
- **D-Z PAC (X25) :** système de transmission des données. DZ PAC est un réseau de transmission à commutation de paquet, il a été installé en Algérie en 1992 et opère par Algérie télécom. Il utilise la technique et de communication de données par paquet qui permet grâce au partage des ressources entre utilisateurs, de réduire de façon sensible le cout du transport des données.

C'est un réseau national à commutation de données par paquet conformément à la norme X25 de l'U.TL (ex CCITT). Conçu pour satisfaire la demande des opérateurs économiques nationaux en matière d'accès en transmission de données point à point.

➤ **LS d'alarme :**

C- Internet :

ADSL (Asymétrique Digital Subscriber Line) : lignes d'accès à haut débit à internet en gardant la ligne téléphonique libre (FAWRI, EASI, ANIS). Est une technique qui utilise les hautes fréquences de la ligne téléphonique habituelle. Le principe technique de l'ADSL est de faire passer les données internet (vidéo, musique, image etc....) et les communications vocales en même temps par la prise téléphonique, en utilisant différentes fréquences. De plus, les vitesses sont dissymétriques, plus lentes émissions qu'en réception sur une distance n'excédant pas 5 Kms.

➤ **WIFI (accès réseaux haut débit sans fil distance en variant 300m) :**

Pour adapter son offre de service aux nouveaux besoins en matière ; internet et services en lignes, convergence /mobile/internet, haut débits, transmission de donnée et accès, mobile, architecture de réseaux (LAN, WAN...), combinaison de services et diffusion par satellite, Algérie télécom propose des services à bases de la technologie sans fil WIFI.

Cette technologie permet sans contraintes de réaliser des interconnexions de terminaux INTERNET et WORKSATION, par liaison radios aux performances de débit et de qualité très supérieures dans un périmètre limité (300m).

➤ **WIMAX (accès réseaux haut débit sans fil distance en variant 50 Km) :**

Le WIMAX est un réseau « support » sans fil, équivalant dans ses caractéristiques fonctionnelles au réseau terrestre ADSL. Cette notion de « sans fil » apporte la rapidité et l'économie de déploiement, une réelle flexibilité, une qualité de services libérée des problèmes des réseaux terrestres.

Le WIMAX sera déployé dans un premier temps à travers sept villes : Alger, Boumérdes, Blida, Oran, Annaba, Ouargla et Constantine.

D- Autre produit :

➤ VSAT (Very Small Aperture Terminal):

VSAT est une technologie récente de télécommunication par satellite, capable d'assurer les services de téléphone, de télécopie, de transmission de donnée et de visioconférence, dans la zone de couverture du satellite utilisée en bande Ku.

Les couvertures VSAT :

➤ INMARSAT :

Le réseau INMARSET est un réseau mondial de communication par satellite.

A l'origine destinée aux services mobiles maritimes, il a par la suite été étendu aux services terrestres. Le réseau mondial est constitué de quatre satellite (et leurs secours) couvrant les quatre régions océaniques de stations de transit.

- Atlantique Est (AORE)
- Atlantique Ouest(AORW)
- Indien (IOR)
- Pacifique(PORI)

➤ Mobile satellite Thuraya :

Le service GMPCS THURAYA proposé par Algérie télécom est le téléphone mobile qui fonctionne partout, même dans les zones qui ne sont pas couverte par le GSM, c'est un téléphone qui associé deux systèmes, le GSM et le satellite. Grace à son extraordinaire couverture satellitaire, c'est un toute l'Algérie dans

son immensité qui accède au service GMPCS Thuraya, du centre d'Algérie aux montagnes du Hoggar. Il vous permet de basculer automatiquement du réseau satellite pour vous permettre de toujours garder le contact ou que vous soyez.

E- La couverture GMPCS THURAYA :

Le nouveau téléphone mobile GMPCS THURAYA, c'est aussi transmission de fax de données, jusqu'à 9,6 Kbps, le SMS et GPS intègre vous permettant de connaître à chaque instant votre position, avec une précision de 10 mètre, pour pouvoir la communiquer en cas de nécessité.

- **Télex**
- **Cartes prépayées :**

Grace au service l'entreprise a mis à la disposition de ses clientèles au réseau fixe des cartes, leur permettant de bénéficier des offres proposés et de consommations « cartes prépayées » permettent aussi de satisfaire le service audiotel. A ce propos, les différentes cartes proposées sont les suivantes :

- **Carte Amel :** cartes utilisées pour le réseau fixe (local, national et international).
- **Carte Alamia :** cartes utilisées pour les réseaux fixes (international).
- **Carte Haila :** cartes utilisées pour les réseaux fixes (international).
- **Cartes Oria :** cartes utilisées pour le réseau fixe, mais uniquement dans des cabines installées par le partenaire Moili (national).
- **Cartes Djaweb :** internet.
- **Cartes El Bahia :** international.

Section II : Analyse des résultats.**Tableau N°1** : La répartition de la population d'étude selon le sexe.

Sexe	Fréquence	%
Homme	38	50%
Femme	22	36,66%
Total	60	100%

D'après ce tableau ci-dessus, la majorité de notre échantillon d'études est du sexe masculin ; avec une fréquence de 38 qui présente un pourcentage de 36,33% contre une fréquence de 22 qui présente un pourcentage de 36,66% du sexe féminin.

Le domaine technique exige le déplacement des salariés sur le terrain, comme l'installation des réseaux, le branchement des fils internet, et ça demande la force physique, par contre la plus part des femmes se trouvent dans le domaine commercial et administrative pour l'organisation du travail.

Cela en peut l'expliquer par la nature du travail réalisé par l'entreprise Algérie Telecom, on remarque l'existence du sexe féminin dans le domaine technique, parce qu'elles ne s'intéressent pas à ce genre du travail, c'est pour cela qu'il se réalise par les hommes.

En plus, les hommes ont la volanté d'avoir plus de formation et qui veulent aussi enrichent leur carrières professionnelles, mais les femmes ont des empêchements, comme les congés de maternités et les charges familiales.

Tableau N°2 : La répartition de l'effectif selon la catégorie d'âge.

Age	Fréquence	%
Moins de 20ans	0	0%
21ans-30ans	20	33,33%
31ans-40ans	30	50%
Plus de 40ans	10	16,66%
TOTAL	60	100%

On constate de ce tableau que la majorité des enquêtés sont âgés entre 31-40 ans avec un pourcentage de 50%, suivi par la catégorie de 21-30 ans avec un pourcentage de 33,33%, par contre les 16,66% sont âgés plus de 40 ans.

De cela on explique que la catégorie entre 31-40 ans au sein de l'entreprise Algérie Telecom ont bénéficié plus de formation par rapport aux autres catégories, comme on l'explique ces résultats par la politique de formation qui cible les nouveaux recrutés entre 20-30 ans afin de faciliter leur adaptation aux postes occupés.

Surtout les nouveaux diplômés qui ont besoin plus de formations afin de répondre aux exigences de leur postes et assurer une bonne réalisation de leur travail et qu'ils reçoivent le savoir faire des encadrés.

Et la catégorie des membres plus de 40 ans avec un pourcentage de 16,66% qui ont moins formés de notre population d'étude ça revient à leur fin de carrières professionnelles.

Tableau N°3 : La présentation du niveau d'instruction.

Niveau d'instruction	Fréquence	%
Moyen	9	15%
Secondaire	18	30%
Universitaire	33	55%
Total	60	100%

Suite aux résultats statistiques de ce tableau on remarque que la majorité de la population d'étude sont des universitaires avec une fréquence de 33 qui présente un pourcentage de 55% suivi par la catégorie secondaire avec une fréquence de 18 qui présente un pourcentage de 30% et la minorité ont un niveau moyen avec une fréquence de 9 qui présente un pourcentage de 15%.

On explique ces résultats par la difficulté des tâches à accomplir est liée au niveau d'instruction qui demande une expérience et la maîtrise des outils informatique.

Tableau N°4 : La répartition des membres de l'échantillon selon

L'année de recrutement

Année de recrutement	Fréquence	%
Avant 2000	12	20%
Entre 2000-2005	18	30%
Entre 2006-2010	18	30%
Depuis 2011	12	20%
Total	60	100%

D'après les données statistiques on remarque que la majorité des recrutés est de 18 avec un pourcentage de 30% entre 2000 et 2005 par contre 20% sont recrutés avant 2000, et un taux de 12 avec un pourcentage de 20% depuis 2011.

On peut expliquer ces résultats par les changements qu'a connus Algérie télécom durant cette période, la restructuration de l'entreprise est définie par la séparation des activités postales et celles de communication en 2003.

Ce qui a créé des nouvelles unités de production et des ACTELS de commercialisation, cela a mené l'entreprise à procéder aux nouveaux recrutements.

En suite on trouve aussi une fréquence de 30% durant les années 2006 et 2010 qui explique l'extension de l'entreprise Algérie Telecom et la demande des ressources humaines.

Tableau N°5 : La répartition selon la catégorie socioprofessionnelle.

Catégorie socioprofessionnelle	Fréquence	%
Cadre	24	40%
Maitrise	12	20%
Exécution	24	40%
Total	60	100%

Selon les données on déduit que 24 de nos enquêtés sont des cadres avec un pourcentage de 40% suivit des exécutions avec la même fréquence de 24 et le pourcentage de 40%, et en dernière position c'est les maitrise avec une fréquence de 12 qui présente un pourcentage de 20%.

La fréquence élevée des cadres et celui des exécutions revient aux besoins de l'entreprise, les bénéficiaires de la formation sont les diplômés les plus élevés parmi la catégorie socioprofessionnelle on trouve les exécutant avec un pourcentage de 40% qui ont de la chance qu'un agent d'exécution, la politique de la formation de l'entreprise Algérie Telecom vise à reprendre à des finalités :

- La mise en place d'une politique de rééquilibre des tarifs.
- La mise en place d'une politique de communication et d'information en interne et externe a travers en différents canaux.
- Le lancement d'un nouveau produit au service a la valeur ajoutée.

Consolider l'existence des acteurs en définissant leurs rôles afin d'ajuster au plan de formation vu la différence d'un poste à un autre, et définir les buts que l'organisation veut atteindre à travers la formation.

Analyse de la première hypothèse : « modernisation des outils engendrent des effets positifs sur l'organisation de travail de l'entreprise ».

Tableau N°6 : Le rôle de la technologie et les outils de travail.

Le rôle Des outils technologiques Outils de Travail	La rapidité d'échange d'information		La réalisation de plusieurs tâches		L'amélioration de la diffusion des données		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Progiciel	6	19,35%	2	13,33%	7	50%	15	25% 100%
Réseaux	7	22,58%	2	13,33%	4	28,57%	13	21,66% 100%
Ordinateur	16	51,61%	5	33,33%	1	7,14%	22	36,66% 100%
Imprimante	2	6,45%	6	40%	2	14,28%	10	16,66% 100%
Total	31	51,66% 100%	15	25% 100%	14	23,33% 100%	60	100%

D'après ce tableau, on constate que la majorité des outils de travail au sein d'Algérie Telecom ont le rôle d'échange d'information qui présente une fréquence de 51,66% par contre 25% des outils de travail sont consacrés pour la réalisation de plusieurs tâches suite au 23,33% qui améliore la diffusion des données au sien de l'entreprise.

Egalement que 51,61% des outils utilisés se sont les ordinateurs pour le changement d'information suivi les 22,58% représente les réseaux, suivi par les logiciels avec un pourcentage de 19,35% qui sont utilisés pour l'échange d'information et enfin les imprimantes avec un pourcentage de 6,45%.

Les outils de travail permettent aux entreprises de mieux déterminer l'information et le nombre plus fiable dans un délai meilleurs pour les clients pour mieux les connaître et pour une relation durable.

Le progiciel a pour but d'offrir une organisation simplifiée dans la structure de l'activité, aussi l'accès facile aux dossiers des clients et la planification des tâches pour mieux partager l'information et promouvoir contacter les clients (mail).

Pour l'objectif des réseaux est de répondre aux difficultés de recrutement rencontrés par certains secteurs d'activité, faciliter l'accès à l'entreprise pour des publics rencontrés leur produits et de gagner de nouveaux clients, proposer à l'entreprise des nouvelles sources d'activités.

Pour l'ordinateur c'est le traitement des données (stockage, modification, communication) il est devenu incontournable pour automatiser de nombreuses tâches de gestion dans l'entreprise ainsi pour la communication, et on trouve les ses tâches :

-La rapidité de traitement transmettre les données.

-Le partage de l'information.

Pour l'imprimante a pour but d'améliorer l'efficacité de travail et distribution rapide des informations.

Tableau N°7 : Outils de travail et l'organisation de l'entreprise.

Outils de travail \ Sauvegardent La bonne organisation	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Modernes	39	100%	21	100%	60	100%
Total	39	65%	21	35%	60	100%

On remarque dans ce tableau les données statistiques que la majorité absolue des outils de travail au sein d'Algérie Telecom qui sauvegardent la bonne organisation ce sont des outils modernes avec une fréquence de 39 qui présente un pourcentage de 65% par contre de notre échantillon les 21 avec un pourcentage 35% qui affirment que les outils modernes ne gardent pas la bonne organisation.

A partir de ces résultats les 65% trouvent une bonne organisation dans l'entreprise Algérie Telecom depuis l'arrivé des nouvelles technologies et la modernisation qui a des effets positifs du changement dans l'organisation, l'efficacité de travail et la productivité.

Les 35% trouvent que l'organisation n'a pas connue l'amélioration depuis l'arrivé des nouvelles technologies, car la communication a connue une baisse car les salariés enfermées dans leurs bureaux devant leur outils de travail et le manque de relation interpersonnelle.

Tableau N°8 : La réparation de la population d'étude selon leur opinion

Sur le travail et son rythme.

Opinion sur le rythme du travail	Fréquence	%
Oui	39	65%
Non	21	35%
Total	60	100%

On constate une fréquence de 39 avec un pourcentage de 65% ont des opinions sur le rythme de travail par contre une fréquence de 21 avec un pourcentage de 35% des salariés disent qu'il ya pas le même rythme.

Suite aux données statistiques on remarque que la plus part des salariés trouvent pas le même travail après la modernisation des outils de travail ; car les NT remplacent plusieurs fonctions que les travailleurs peuvent réaliser comme les dossiers de leurs clients sont réuni dans les documents électroniques veut dire qu'il y à une amélioration et qu'elles sauvegardent toujours la bonne organisation.

Et les mêmes relations avec l'organisation et leur supérieur et avec les clients.

Ils affirment que le nombre des clients n'a pas augmenté avec la nouvelles technologie c'est une stabilité à Algérie Telecom dans ses relations économique.

Tableau N°09 : La réparation de la population d'étude selon

L'amélioration organisationnelle depuis l'adoption des nouvelles Technologies.

L'amélioration organisationnelle depuis l'adoption des NT	Fréquence	%
Oui	45	75%
Non	15	25%
Total	60	100%

Suite aux résultats de ce tableau, on constate que la fréquence la plus élevée est 45 avec un pourcentage de 75% de notre échantillon qui trouvent une amélioration organisationnelle par contre une fréquence de 15 avec un pourcentage de 25% disent qu'il ya pas de d'amélioration organisationnelle.

Les salariés avec une fréquence plus élevée disent qu'il ya une amélioration depuis l'adoption des nouvelles technologies car ils ont remarqués depuis l'adoption des NT leur travail est bien organisé, bien effectué leur tache et même les relations interpersonnelle sont devenues maitrisables.

Mais les autres pensent qu'il ya pas d'amélioration depuis nouvelles technologies, comme il travail toujours avec les méthodes qu'auparavant (traditionnels).

Avant la modernisation des outils de travail, la réalisation des taches sont difficile à accomplir, il ya une difficulté de transmettre les informations d'un

bureau à un autre à cause des outils traditionnels qui prennent du temps à traiter les données.

Ce qui ont répondu par un « oui », trouvent cette amélioration organisationnelle depuis l'adoption des nouvelles technologies l'entreprise à effectué des changements dans l'organisation :

- Le chef de bureau est devenu le chargé.
- Le chef de service est devenu chargé de cellule.
- la polyvalence entre les taches.

Et de la, on peut dire que cette amélioration ne s'adapte pas aux nouvelles technologies et même leur niveau d'instruction joue un rôle sur l'amélioration de l'organisation de l'entreprise.

Tableau N° 10 : Les outils de travail et les postes occupés adéquates.

Postes occupés adéquates Outils de travail	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Logiciels	10	23,80%	5	27,77%	15	25%
						100%
Réseaux	9	21,42%	4	22,22%	13	21,66%
						100%
Ordinateurs	19	45,23%	3	16,66%	22	36,66%
						100%
Imprimante	4	9,52%	6	33,33%	10	16,66%
						100%
Total	42	70%	18	30%	60	100%
		100%		100%		

On remarque dans ce tableau ci-dessus que 70% des salariés pensent que les outils de travail sont adéquats par contre 30% disent le contraire.

On trouve la majorité est 45% des ordinateurs parmi les outils de travail utilisés au sien d'Algérie Telecom et 23,80% sont des logiciels en suite 21,42% Sont des réseaux et enfin la minorité sont des imprimantes avec un pourcentage de 9,52%.

Suite à ces résultats, on constate que la majorité des salariés voient que les outils de travail sont adéquats avec leurs postes par rapport à leur formation, et leur niveau d'instruction (tableau N°3). Après ces interprétations on déduit que le personnel de cette entreprise maîtrise des outils informatiques par rapport à son niveau d'instruction tableau N°3, même si que cette entreprise met des budgets colossaux pour former des employés en termes de nouvelles technologies, qui restent immaitrisable pour ces employés, parce que c'est un transfert technologique pas moins de 50% ; en tant que Algérie Telecom ne produit pas la technologies de l'information et de la communication et le leader en technologie vend juste l'outil . À-propos de la formation de leader se forme juste sur le fonctionnement de ses outils technologique et à propos de ses schéma et technique de production de cette technologie reste monopolisé pour que les entreprises restent entre ses mains en cas de problème technique et pour qu'il bénéficie encor de la maintenance de sa production.

Pour le transfert des technologies aux pays est très difficile, parce que c'est une politique que les leaders mondiaux appliquent sur les pays émergents. Ils monopolisent la technologie.

En termes de nouvelle technologie, qui reste immaitrisable pour ces employés, parce que c'est un transfert technologique de moins de 50%. Qui ne la maîtrise même pas.

Pour le transfert des technologies au pays est très difficile, parce que c'est une politique que les leaders mondiaux appliquent sur les pays émergents. Ils monopolisent la technologie.

Analyse de la deuxième hypothèse : « La modernisation technologique exige une formation interne de l'entreprise».

Tableau N° 11 : Les nouvelles technologies et leur effet sur le travail de l'entreprise.

Travail avec Les NT L'adoption Des NT	Très difficile		Difficile		Facile		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Oui								
	00	0%	6	10%	30	50%	36	60%
Non								
	00	0%	0	0%	24	40%	24	40%
Total								
	00	0%	6	10%	54	90%	60	100%

On constate à partir de ce tableau que la majorité des salariés qui s'adaptent aux nouvelles technologies présente 90% qui trouvent que le travail avec ces outils modernes sont faisable par contre 10% qui pensent qu'il est difficile.

Et on remarque que la plus part des salariés qui s'adaptent aux nouvelles technologies trouvent le travail facile ; confirmée dans le tableau N°3 concerne leur niveau d'instruction universitaire et aussi aux formations reçues au sein de cette entreprise.

Et les raisons qui ont rendus le travail facile revient à la rapidité de traitement des données, le bon fonctionnement des réseaux, les disponibilités des nouveaux logiciels, la transmission rapide des informations.

Tableau N°12 : Les nouvelles technologies et la facilité des tâches.

Facilité des tâches Travail avec les NT	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Très difficile	00	00%	12	50%	12	20%
						100%
Difficile	6	16,66%	8	33,33%	14	23,33%
						100%
Facile	30	83,33%	4	16,66%	34	56,66%
						100%
Total	36	60%	24	40%	60	100%
		100%		100%		

Dans ce tableau on remarque que la majorité des salariés représente 60% disent le travail avec les nouvelles technologies facilite maitrisable par contre 40% disent le travail avec ces nouvelles technologies ne sont pas efficace.

Et d'après ces résultats on constate que 83,33% des salariés pensent que les nouvelles technologies ont un rôle important par rapport au poste occupé contrairement les 33,33% trouvent le travail avec les nouvelles technologies est difficile par rapport au poste occupé.

D'après ces résultats on constate que la formation joue un rôle important dans la maitrise des nouvelles technologies et même l'expérience qui a un effet positif sur l'amélioration des capacités à-propos de travail avec la technologie de l'information et de communication.

Les leaders de la technologie mondiale cherchent toujours à développer et créer des nouveaux logiciels et matériel informatique, pour qu'ils soient adéquats pour la réalisation des tâches dans des bonnes conditions, soit que pour l'employé puisse réaliser son travail et aussi pour satisfaire le client.

Tableau N° 13: La formation reçue et l'amélioration des capacités de travail.

Améliore-les capacité formation reçue	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Oui	20	66,66%	10	33,33%	30	50%
Non	10	33,33%	20	66,66%	30	50%
Total	30	50%	30	50%	60	100%
		100%		100%		

Suite aux résultats de ce tableau, on constate que 50% de la population d'étude ont reçus une formation ayant amélioré leur capacités de travail et pour les 50% restant qui n'ont pas reçus une formation pour amélioration de leur capacités.

Et dans 50% qui ont reçus une formation ont trouve 66,66% qui ont rependus pour un oui et 33,33% qui ont rependus pour un non.

Dans ce contexte, l'entreprise prépare plus de formation pour son personnel, et les réalisent pour que les employés s'adaptent rapidement aux nouvelles technologies de travail à moyen et long terme.

On constate y a que 50% de la population d'étude ont reçus une formation, par rapport aux postes clés qu'ils occupent, ou y à des choses qu'on ignore.

Tableau 14 : le lieu du déroulement des formations suivit par les travailleurs.

Lieu de déroulement des formations	Fréquences	Pourcentages
interne	30	75%
externe	10	25%
Total	40	100%

Les résultats de ce tableau montrent que toutes les formations que les Travailleurs de l'entreprise ont suivit en cours d'emploi sont déroulé a L'intérieur, c'est-à-dire au sein de l'unité, et ça avec un pourcentage de 75%. Avec une fréquence de 30 et les 25% restant a l'extérieur de l'entreprise avec une fréquence de 10 formations.

Alors, on peut dire que l'entreprise se focalise beaucoup plus sur les Formations internes, tandis que les formations externe non pas été évoqué par les travailleurs comme les formations recyclage , et ça peut s'expliqué par une changement radicale des outils de travail depuis la séparation de Algérie poste en 2003 et une adoption des nouvelles technologie de l'information et de la communication a cause de la concurrences des autre entreprises privé qui sont installé en Algérie a partir des années 2000 et en peut constaté que la nouvelle technologie exige des formation sur entreprise Algérie télécom pour mieux maitriser les outils de travail pour survie sur le marché et pour réduit les couts des formation Algérie télécom focalise sur des formation interne.

Tableau N°15: Les difficultés des NT par rapport aux formations reçues.

Les difficultés a Cause des formations	Fréquence	%
Oui	20	33,33%
Non	40	66,66%
Total	60	100%

Suite aux résultats de ce tableau, on remarque la majorité des salariés qui ne trouvent pas des difficultés représente une fréquence de 40 avec un pourcentage de 66,66% et la minorité des salariés qui trouvent les difficultés présente une fréquence de 20 avec un pourcentage de 33,33% à cause des leur niveau d'instruction.

On peut expliquer de la que la plus part des enquêtés de notre échantillon s'adaptent rapidement aux nouvelles technologies et qu'ils sont prêts à recevoir d'autres formations, contrairement a ceux qui trouvent des difficultés avec les nouvelles technologies et ca revienent à leur niveau d'instruction qui est confirmé dans le tableau N°3.

De cela on déduit que la majorité sont motivés grâce aux nouvelles technologies car ils trouvent le travail plus rapide, efficace, organisé et qu'ils réalisent plusieurs missions en quelque minutes, et la minorité des salariés que ce soit, les cadres, les maitrises ou les exécutions ont besoin beaucoup plus de

formation par rapport à la maîtrise des nouvelles technologies que la motivation.

Tableau N° 16 : Evaluation après la formation.

La formation et les capacités	Fréquence	%
Oui	46	76,66%
Non	14	23,33%
Total	60	100%

D'après ce tableau ci-dessus, on constate une fréquence de 46 avec un pourcentage de 76,66% qui ayant amélioré leurs capacités grâce à la formation reçue, par contre d'une fréquence de 14 avec un pourcentage de 23,33% qui ne voient pas l'amélioration de leurs capacités par rapport à leur formation.

On peut expliquer que les salariés disent que la formation avec les nouvelles technologies améliore leur capacités et développer leur savoir de travail et qu'ils sont capables de réaliser des tâches difficiles car ils ont reçus des formations qui concerne leur postes occupées, contrairement les autres qui disent qu'ils ne s'adaptent pas aux nouvelles technologies et qu'ils sont incapable de réaliser leur tâches et qu'il voient aucune amélioration et ca revient à leur niveau d'instruction et qui été confirmé dans le tableau N°3.

Pour évaluer les acquis d'une formation il faut avoir des compétences, restitué les informations et les utilisés dans une situation professionnelle. Il conviendra de mettre en réalité les participants en formation pour montrer leurs capacités ont la réalisant dans une situation proche à la réalité.

Pour les autres, peut être on doit mettre en cause les centres de formation pour leurs qualité de formation transmise au jeunes apprentis, au moment actuel le pays a un déficit en matière d'employés qualifié qui sortent de ces centres.

Pour ceux qui ont un niveau d'instruction élevé ne trouvent pas de difficultés, car la formation théorique reçue est adéquate par rapport a leurs postes, il suffit juste un recyclage pour qu'ils puissent se confronter aux défis de la pratique et développer leurs savoir faire.

Pour les autres, peut être doit mettre en cause les centres de formation pour leurs qualité de formation transmise au jeunes apprentis, au moment actuel le pays a un déficit en matière d'employés qualifié qui sortent de ces centres.

Analyse de la troisième hypothèse : « L'adoption des nouvelles technologies en particulier le logiciel Gaia et facilitation de l'organisation. »

Tableau N°17: La relation entre les nouvelles technologies d'Algérie

Telecom et les clients.

Les bonnes relations	Fréquence	%
Oui	44	73,33%
Non	16	26,66%
Total	60	100%

Suite aux données de ce tableau, on constate de notre population d'étude la majorité qui a donnée une réponse positive représente une fréquence de 44 avec un pourcentage de 73,33% pour leur relation avec les clients par contre une fréquence de 16 avec un pourcentage de 26,66%.

De cela on remarque que Algérie Telecom installe les nouvelles technologies pour attirer beaucoup plus de clients et surtout le progiciel Gaia qui est le plus utilisé par le service commercial, les salariés travaillent avec ces nouvelles technologies pour construire des bonnes relations et qu'ils avoir des clients fideles.

Parmi les objectifs du progiciel Gaia d' Algérie Telecom il ya plusieurs :

La rapidité de traitement les données, il rend le travail plus facile et la rapidité de transmettre les informations. Les clients d'Algérie Telecom préfèrent le progiciel Gaia pour ces objectif et son rôle qui confirmé dans le tableau N°19.

Tableau N°18: L'affirmation des nouveaux progiciels d'Algérie Telecom.

L'affirmation des nouveaux progiciels	Fréquence	%
Les entreprises	9	15%
Les banques	12	20%
Les clients	33	55%
Autre	6	10%
Total	60	100%

Dans ce tableau on constate une fréquence plus élevée est de 33 avec un pourcentage de 55% des salariés qui affirment que la disponibilité des nouveaux logiciels rassure les clients suivi de d'une fréquence de 12 avec un pourcentage de 20% qui disent que les progiciels rassures les banques enfin on trouve une fréquence de 9 avec un pourcentage de 15% disent que ces nouvelles technologies rassure les entreprises.

On remarque Algérie Telecom monopolise le marché Algérien, dans ce domaine y a pas de concurrence d'autre entreprise et y a pas d'autre qu'elle pour installée les lignes téléphonique et d'internet, depuis la disponibilité du nouveau logiciel Algérie Telecom ne s'intéresse pas aux relations des entreprises.

Tableau N°19 : La répartition de la population de l'enquête par rapport au rôle de progiciel Gaia sur le travail.

Le rôle de progiciel de Gaia	Fréquence	%
La facilité de circulation des informations	20	33,33%
La facilité de travail	15	25%
La rapidité de traitement des données	23	38,33%
Autre	2	3,33%
Total	60	100%

Dans ce tableau ci-dessus, on remarque une fréquence de 23 avec un pourcentage de 38,33% de la population de notre échantillon, disent que le progiciel Gaia a le rôle de la rapidité de traitement des données et une fréquence de 20 avec un pourcentage de 33,33% des salariés qui disent que le rôle de ce progiciel Gaia est la facilité de circulation des informations et une autre fréquence de 15 avec un pourcentage de 25% qui ont donnés leur réponses sur la facilité de travail.

Quant une entreprise installe un nouveau logiciel, qui est performant et efficace dans la réalisation et la circulation de l'information et facile à manipuler après une formation de recyclage.

D'après ces résultats, on peut dire que la majorité trouve que le progiciel Gaia à un rôle important qui concerne la rapidité de traitement des données et qui ne prend pas beaucoup de temps dans leur travail. Et l'entreprise réalise plusieurs missions à l'aide de ce progiciel.

Tableau N° 20 : La répartition de la population d'étude selon leur opinion

et la différence trouvée depuis l'installation du progiciel Gaia.

La différence Depuis L'installation Opinion sur le Gaia	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Très important	27	47,36%	00	00%	27	45%
Important	15	26,31%	00	00%	15	25%
N'est pas Intéressant	11	19,29%	1	33,33%	12	20%
Autre	4	7,01%	2	66,66%	6	10%
Total	57	95%	3	5%	60	100%
		100%		100%		

On trouve que la majorité de notre échantillon qui représente 95% avec une fréquence de 57 ayant une opinion sur le progiciel Gaia ont trouvés une différence depuis l'installation, par contre 5% qui n'ont trouvés une différence ; et parmi les 95% il ya 47,36% qui disent que ce progiciel Gaia est très important suivi de 26,31% qui disent que c'est important enfin 19,29% qui disent n'est intéressant.

La majorité des salariés ont trouvé une différence car le progiciel Gaia a plusieurs rôles importants ; qui concerne la rapidité d'échange d'informations, la réalisation de plusieurs taches et la diffusion des données.

Les employés prouvent la facilité des tâches depuis l'installation du progiciel GAIA, car il englobe les dossiers et les informations à la fois, et un accès facile aux données de n'importe quel bureau.

Tableau N°21 : L'effet de progiciel Gaia sur le travail de groupe.

Les effets de progiciel de Gaia	Fréquence	%
Oui	30	50%
Non	30	50%
Total	60	100%

D'après les données de ce tableau, on trouve que les salariés qui ont donnés la réponse positive représentent un taux de 30 avec un pourcentage de 50%, et le même taux avec les salariés qui ont donnés la réponse négative.

On peut expliquer que la moitié des salariés trouvent le progiciel Gaia à des effets sur le travail de groupe, travaillé sur le même progiciel à des résultats positifs et qui fait avancer le travail et qui garde l'organisation.

L'autre moitié des salariés trouvent que ce progiciel n'a pas des effets sur le travail de groupe, car il ne garde pas le contacte entre eux et ils ne se communiquent pas trop, même leur travail se fait individuellement chacun a son bureau et son travail, il garde aucune relation de travail entre eux.

2- Vérification des hypothèses

Hypothèse N°1: la modernisation des outils du travail engendre des effets positifs sur l'organisation du travail de l'entreprise.

Cette hypothèse a été confirmée par le fait que les salariés au sein de Algérie télécom ont confirmés que le travail avec les nouvelles outils technologique ont un rôle sur leur tâches à réaliser et en prendre cet effet dans le tableau n° 7 on trouve 51,66 % des enquêtés ont signalé que leur avis sur le rôle des NT est la rapidité d'échange d'information et que dans le tableau n° 8 on trouve que les enquêtés trouvent que 65% des outils modernes garantissent la bonne organisation et aussi dans le tableau n° 09 que 75% en signale que les nouvelles technologies améliorent l'organisation de l'entreprise, dans le tableau N°22 on voit que l'effet des NT sur le travail du groupe avec un pourcentage de 50% ce qui veut dire que la NT a des effets positifs sur l'organisation du travail au sein d'Algérie Telecom.

Hypothèse N°02 : la modernisation technologique exige une formation interne de l'entreprise.

Cette hypothèse est confirmée elle aussi par le fait que la majorité des enquêtés ont signalé que leur capacité de travailler avec les nouvelles technologies ont été améliorées par les formations reçues avec un pourcentage de 66,66% et que la majorité absolue avec 98,33% des enquêtés ne trouvent pas de difficultés par rapport aux nouvelles technologies grâce aux formations effectuées au sein de l'entreprise Algérie Telecom et on trouve que 66,66% des enquêtés ont reçu des formations sur les nouvelles technologies même dans le tableau N°15 on trouve que la majorité des formations reçues par les employés de l'entreprise se sont

des formations internes avec un pourcentage de 75% qui explique que la nouvelle technologie exige une formation sur l'entreprise Algérie Telecom.

Hypothèse N°3 l'adoption des nouvelles technologies en particulier le progiciel GAIA permet à l'entreprise une facilitation à la matière d'organisation.

Cette hypothèse a été affirmée dans le tableau n° :09 ou en trouve que 75% des enquêté signale que les nouvelles technologies améliore l'organisation de l'entreprise et en confirme d'après les résultats obtenu dans le tableau N°19 que la majorité des éléments de notre échantillon qui représente 95% en affirmer que ils ont trouvé une différence après installation de progiciel GAIA et aussi dans le tableau N°21on trouve que le progiciel Gaia a des effets positifs sur l'organisation de travail du groupe qui veut dire La NT en particulier le Progiciel Gaia a un rôle sur les taches de l'entreprise dont la facilitation d'analyse des données et la circulation des informations et dans l'organisation du travail de l'entreprise Algérie Telecom a des relations économique avec un pourcentage de 50%.

Conclusion

Conclusion :

Les technologies d'information et de la communication constituent un facteur d'accélération des échanges commerciaux. Les marchés se mondialisent en même temps qu'ils se segmentent pour fidéliser des clients. L'entreprise Algérie Telecom va devoir procéder à des adaptations de plus en plus rapides de sa structure pour être compétitive. Le recours intensif au travail en équipe, la restructuration des niveaux hiérarchiques, ainsi qu'une plus grande polyvalence conduisent au développement d'organisation apprenante.

Dans un environnement concurrentiel les entreprises développent des stratégies variées Modernes pour défendre leurs parts du marché. Elles agissent à tous les niveaux : conception des produits, processus de production, relation avec les clients.

L'objectif de l'entreprise est d'améliorer, par l'adaptation de leurs organisations. Les entreprises accordent plus d'importance à la modernisation technologique et la nouveauté des produits.

D'après l'enquête qu'on a effectué au sein d'Algérie Telecom sur les nouvelles technologies et leur influence sur l'organisation du travail on constate que les effets de la nouvelle technologie se sont en majorité des effets positifs même qu'elle a des effets négatifs, comme la diminution globale des communications ; non substitution des modes de communication d'organisation antérieure, contrôle des surveillances continues hors que l'entreprise entraînant un certain stress, et avec la complexité des NT la formation professionnelle reste une chose importante pour l'amélioration les capacités des fonctionnaires et pour mieux l'adopté.

Enfin, on peu dire que la NT a des effets positifs sur les travaux et l'organisation de l'entreprise Algérie Telecom.

Liste

Bibliographique

Liste bibliographique :

A- Ouvrages méthodologiques :

- 1 -ANGERS Maurice, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997.
- 2 -BERTHIER Nicole, Les techniques d'enquête en sociologie, 4^{ème} édition, Armand colin, 2001.
- 3 -GRAWITZ Madeleine, lexique des sciences humaines et sociales, 8^{émé} édition Dalloz, Paris, 2004.

B Ouvrages :

- 1- Dolan et autre, psychologie du travail et comportement organisationnel, 2^{ème} édition, Gâtant Moran, Canada, 1996.
- 2-GOVARE Virgine, l'évolution du travail avec les NTIC : définitions et emploi, institut National de recherche et de sécurité siège sociale, Paris, Mai, 2002.
- 3- J.JACQUONOT, B. Balzoni, Sociologie du travail et emploi, édition Ellipse Marketing, S.A rue Brague, Paris, cedex, 2010.
- 4- LECOYVY Pierre, Principes et technologies des télécoms, 11 rue la voisier, Paris, 2005.
- 5- LINHART Daniel, La modernisation des entreprises : découvertes repères, édition la découverte 9 bis rue Abel-Hovelacque 75013.
- 6- MAURICE Marc, TIC et problème du travail et de l'emploi, Lest- CNRS, Axe en Provence.
- 7- SAADOUN Melissa, Avec le temps, édition d'organisation, Paris, 1998.
- 8- SEGRESTIN Denis, sociologie de l'entreprise, édition 2^{ème}, Armand colin/Masson, paris, 1992 ,1996.

9- TRAORE Abderrahmane, La technologie de l'enseignement pour une meilleure exploitation des NTIC dans le contexte de l'enseignement, Bamako, Mare, 2009.

10- YEVES Frédéric, Introduction à l'analyse des organisations, LINIAN, oecomica, paris, 2000.

C- Dictionnaires :

1- Dictionnaire de l'informatique Larousse, ISBN 2-03-7010005-2, Paris 1981.

2- Dictionnaire Larousse consulté le 10/01/2014, le grand Robert de la langue française, Paris, 2002.

3- WONG Jean-Claude, petit lexique du savoir être, édition d'organisation, code édition : G 52965. ISBN I 2-7081-2965-1 Ayrolle, 2003.

4- REIX Robert, Dictionnaire des systèmes D'information, 20 rues Barbier-du-Mets, Paris cedex, Librairie Vuibert, novembre 1999.

D- Mémoires :

1- Bouhloul Amina, L'impact de la nouvelle technologie de l'information et de communication sur la structure organisationnelle, Université de Bejaia, 2011.

E- Articles :

1- BIALES Christian, La nouvelle économie en question, chaire syrienne en économie et création, 20 Novembre, 2007.

F- Webgrapgique :

1- Encyclopedie Britannica, La technologie <http://britannica.com/EBCHKED/585418> technologie.

2- <http://wikipedia.org/wiki/ordinateur>.

3- http://wikipedia.org/wiki/Encyclopedie_du_web.

4- [http://wikipedia.org-French_translation /archive](http://wikipedia.org-French_translation_archive).

5- <http://wikipedia>. Différence entre progiciel et logiciel/archive.

6- [http://wikipedia.org/wiki/ Progiciel Gaia](http://wikipedia.org/wiki/Progiciel_Gaia): système d'information, Actualité des réseaux.

7- Tablette électronique, Archive- Grand dictionnaire Technologique de l'office québécois de la langue française.

8- [http://portail- des- PME.fr/](http://portail-des-PME.fr/) Internet-référencement 1717- le rôle-des-technologie

9-<http://www.ccmbenchmark.com/> Formation / domaine-93- sites-web -dans- l'entreprise.

Annexes

UNIVERSITE ABDERAHMAN MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES HUMAINES

Mémoire de fin de cycle

En vu de l'obtention d'un diplôme de Master II en sociologie

Option : Sociologie du travail et des Ressources Humaines

Les stratégies de modernisation des outils de travail et
leur influence sur l'organisation au sein d'Algérie Telecom

Cas pratique : Algérie Telecom de Bejaia

Questionnaire

En vu de l'obtention d'un diplôme de fin d'étude universitaire Master II, option « sociologie du travail et ressources humaines », nous avons préparé ce questionnaire est pour confirmer nos hypothèses, et d'avoir des résultats fiables, ce c'est aux ces réponses que nous comptons sur votre compréhension et votre soutien, et nous vous prions de répondre à ce questionnaire d'une manière objective.

Nous vous assurons l'anonymat de vos réponses.

Merci

Réalisé par :

M^{lle} Saada Djamila

M^r Oumbiche Mohamed

Encadré par :

M^r Bouich Mahrez

Année Universitaire

2013-2014

B- Questions relatives à la modernisation des outils de travail et l'organisation de t'entreprise :

7- Quels sont les différents outils de votre travail au sein de votre entreprise ?

- Logiciel
- Réseau
- Ordinateur
- Imprimante

8-Quelles sont les stratégies d'organisations adoptées par Algérie Telecom?

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

9- Les outils de travail au sien de votre entreprise sont-ils modernes ?

- Oui Non

10-Quel est le rôle des outils technologiques sur le travail au sein de votre entreprise ?

- La rapidité d'échange d'information
- La réalisation de plusieurs taches
- l'amélioration de la diffusion des données

D'autre.....
.....

11-Avec quoi préférez-vous travailler ? Avec :

- Les outils traditionnels
- Les outils modernes

12-À votre avis la nouvelle technologie aide l'organisation de travail dans l'entreprise?

Oui

Non

Justifiez.....
.....
.....

13-Depuis l'arrivé des outils modernes est-ce qu'ils sauvegardent toujours la bonne organisation du travail de l'entreprise?

Oui

Non

14-Pensez vous que l'organisation du travail maintient le même rythme après la modernisation des outils de travail ?

Oui

Non

Si c'est non, justifiez
.....
.....

15-A votre a vis, est-ce que l'organisation au sien de votre entreprise a connue une amélioration depuis l'adoption des nouvelles technologies ?

Oui

Non

16-Avez-vous rencontré des problèmes dans le travail depuis l'arrivé des nouvelles technologies au sein de l'entreprise ?

Si c'est oui Les quelles

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

C- Questions relatives a la modernisation technologique et de la formation :

17-Pensez-vous que les outils de travail au sien de votre entreprise sont adéquates ?

Oui Non

Justifiez.....
.....
.....

18-Est-ce que vous adapté facilement aux nouvelles technologies au sein de votre entreprise ?

Oui Non

Justifiez.....
.....
.....

19- Comment trouvez-vous le travail avec les nouvelles technologies?

-Très difficile
-Difficile
-Facile

20-Pensez vous que les nouvelles technologies facilitent vos taches dans votre poste occupé ?

Oui Non

Si c'est non justifiez.....
.....
.....

21-Avez-vous reçu des formations sur les nouvelles technologies adoptées par votre entreprise?

Oui Non

Laquelle ?.....
.....
.....

22-Avez-vous trouvez des difficultés lors de votre début au sein de l'entreprise a cause des nouvelles technologies, par apport à votre formation ?

Oui Non

Si c'est oui les quelles ?.....
.....
.....

23-Est-ce que la formation reçue sur les NTIC améliore-vous capacités de travail ?

Oui Non

D- Questions relatives a l'adoption des nouvelles technologies en particulier le progiciel Gaia et la facilitation de l'organisation :

24- Que pouvez-vous attendre aujourd'hui des nouvelles technologies ?

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

25-Le travail avec les nouvelles technologies dans l'Algérie Telecom assure des bonnes relations avec les clients ?

Oui Non

26-La disponibilité des nouveaux logiciels et le développement rassure-elle?

-Les entreprises
-Les banques
-Les clients
-Autre

27-En quoi consiste le travail de logiciel Gaia ?

- La facilité de circulation des informations
- La facilité de travail
- La rapidité de traitement des données
- Autre

28-Que pensez-vous de logiciel Gaia ?

- Très important
- Important
- N'est pas intéressant
- Autre

29-Trouvez-vous une différence depuis l'installation du logiciel Gaia ?

Oui Non

Justifiez.....
.....
.....

30-Depuis l'installation du logiciel Gaia à l'Algérie Telecom a-t-il des effets sur le travail de groupe ?

Oui Non

Si c'est oui justifiez
.....
.....

Organigramme de l'entreprise Algérie Télécom

