

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Faculté des Sciences Humaines et Sociales

Département de Sociologie

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention de diplôme de **Master** en Sociologie

Spécialité : Sociologie de l'Organisation et du Travail

Thème :

« Le rôle des Technologies de l'Information et de la
Communication (TIC) dans le développement du
travail au sein de l'entreprise privée Algérienne »

Cas d'étude : Cevital Agro-industrie SPA de Bejaia



Réalisé par :

Mr. AG OUFENE Hamadine

Encadré par :

M^{lle}. BELCACEM Karima

Année Universitaire
2022-2023

Remerciements :

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

Je commence par remercier Dieu le tout-puissant de m' avoir accordé toute la détermination, la volonté et la force nécessaire pour réaliser ce modeste travail.

« ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي »

Ensuite, je souhaite consacrer quelques lignes pour exprimer ma gratitude à toutes celles et ceux qui, de près ou de loin, ont permis la réalisation de ce mémoire. Je tiens d' emblée, à les remercier chaleureusement.

Parmi toutes ces personnes, j' aimerais en citer quelques-unes.

Je tiens à remercier ma promotrice, Mlle Belkacem Karima, pour sa patience, sa bienveillance et ses précieux conseils qui m' ont permis d' accomplir ce travail de recherche avec succès. Elle a su mettre sa créativité et son esprit scientifique au service de mon sujet. Par ailleurs je lui suis reconnaissant de l' intérêt qu' elle a manifestée pour mon travail et la liberté qu' elle m' a laissée pour le traitement du sujet, sans parler du temps qu' elle a bien voulu consacrer à la réussite de ce travail.

Je tiens également à remercier chaleureusement Mme Dr. Benkshider Naïma, mon enseignante en gestion des entreprises à l' Institut Tusna de Béjaïa, pour ses précieux conseils et son assistance dans la recherche documentaire.

De plus, j' ai eu la chance d' être parrainé par deux hommes à Cevital : Mr Yakoub Hami, responsable de formation, et Mr Zaidri, Abdenour responsable des Systèmes d' Information. Depuis mon stage à Cevital Agro-industrie de Béjaïa, ils sont restés à mon écoute et m' ont aidé à de nombreuses reprises.

Je ne peux oublier de remercier ma famille, mes amis et toutes les personnes ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Dédicaces :

Je dédie ce travail

*À ma mère mon paradis sur terre, la source du bonheur, pour son amour
ses prières, ses encouragements et ses sacrifices.*

*À la mémoire de mon père **الله يرحم**.*

*À mes frères Cheickh et Sidi et mes sœurs Tahya, Rakia,
Lalla, Minata et Fatma.*

À mes enseignants et à tous mes amis (es).

:::٥٠٨٤١ ٥٠ ٥٠٤١

Citations

*“La technologie est mère de la grande entreprise,
grand-mère de l'intervention étatique”*

André Siegfried

*“Celui qui ne maîtrise pas la technologie
est un analphabète du XXIe siècle”*

Elon Musk

Liste des abréviations :

N°	Abréviations	Sens
1	ARPA	Advanced Research Projects Agency.
2	ARPAnet	Advanced Research Projects Agency network.
3	ARPT	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications.
4	CABECA	Capacity Building for Electronic Communication in Africa.
5	CENUA	Commission Économique des Nations Unies pour l'Afrique.
6	CIGREF	Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises.
7	CRDI	Centre de Recherche pour le Développement International.
8	CREAD	Centre de Recherche en Économie Appliquée pour le Développement.
9	CRM	Customer Relationship Management ou GRC Gestion de la Relation Client.
10	DRH	Direction des Ressources Humaines.
11	DSI	Direction de Système d'Information.
12	éd.	Edition
13	EDI	Échange de Données Informatisées.
14	ERP	Entreprise Ressource Planning.
15	GMAO	Gestion de la Maintenance Assisté par Ordinateur.
16	GRH	Gestion des Ressources Humaines.
17	GTA	Gestion des Temps et des Activités.
18	HTML	Hyper Text Markup Language (Langage Hypertexte à Balises).
19	HTTP	Hypertext Transfer Protocol (Protocole de transfert hypertexte).
20	Ibid.	Ibidem
21	IP	Internet Protocol.
22	ISO	Organisation internationale de Normalisation
23	MENA	Middle East and North Africa (Moyen-Orient et Afrique du Nord).
24	N°	Numéro
25	NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.
26	OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économiques.
27	OIT	Organisation Internationale du Travail.
28	ONS	Office National des Statistiques
29	PADIS	Pan-African Development Information System.

30	PGI	Progiciel de Gestion Intégrée.
31	PIB	Produit Intérieur Brut.
32	PME	Petite et Moyenne Entreprise.
33	PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement.
34	RS	Réseaux Sociaux.
35	SAGE	Semi-Automatic Ground Environment.
36	SI	Système d'Information.
37	SIRH	Système d'Information Ressources Humaines.
38	SMS	Short Message Service (Service de Messages Courts).
39	SPA	Société Par Action
40	TIC	Technologies de l'Information et de la Communication.
41	URSS	Union des Républiques Socialistes Soviétiques.
42	USAID	United States Agency for International Development (Agence Américaine de Développement International).
43	Vol.	Volume.
44	WWW	World Wide Web.

Liste des figures :

Figure 1 : Les objectifs des réseaux sociaux d'entreprise	39
Figure 2 : Les différents services de l'entreprise	48
Figure 3 : Le schéma du modèle des compétences numériques	62
Figure 4 : Répartition des effectifs de salariés de Cevital par site	81
Figure 5 : Les effectifs des salariés de Cevital par direction	81
Figure 6 : La répartition des effectifs des salariés de Cevital par sexe et par tranche d'âge ..	82
Figure 7 : Les statistiques de production de pôle corps gras : Liquide, Solide et de pôle de sucre, site de Cevital à Bejaia	85
Figure 8 : Les statistiques de production de jus de fruits Tchina, site de El-Kseur	86
Figure 9 : Les statistiques de production de l'unité d'eau minérale Lalla Khadidja de Tizi-ouzou	87
Figure 10 : Les différents produits et marque du Cevital Agro-industrie	90
Figure 11 : Les principaux partenaires du Cevital	91
Figure 12 : La représentation de l'échantillon selon le genre	108
Figure 13 : La répartition de l'échantillon selon l'âge	110
Figure 14 : La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	112
Figure 15 : La représentation de l'échantillon selon le lieu d'habitation	113
Figure 16 : La répartition de l'échantillon selon le nombre d'année de travail à l'entreprise	114
Figure 17 : L'usage des techniques de TIC par les cadres dans l'exécution des tâches au sein de l'entreprise Cevital	117
Figure 18 : L'usage de logiciels par les cadres dans votre travail au sein de Cevital	118
Figure 19 : La durée d'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les cadres du Cevital	120
Figure 20 : La nécessité de la formation sur les TIC	121
Figure 21 : Formation sur l'utilisation des TIC dans le travail	123
Figure 22 : L'impact des TIC sur le travail des cadres de Cevital	125
Figure 23 : L'utilisation des TIC et l'aisance dans l'exécution des tâches	127
Figure 24 : Les TIC dans la simplicité de l'exécution des tâches	129
Figure 25 : TIC et l'activation dans l'exécution des tâches	130
Figure 26 : La possibilité offerte par les TIC d'exécuter plusieurs tâches en même temps ..	132
Figure 27 : Les TIC comme moyen de genèse d'innovation et de créativité dans le processus du travail	133
Figure 28 : Les TIC et la coordination du processus de travail à Cevital	134
Figure 29 : Les TIC comme moyen réduction du temps d'attente entre les différentes phases du processus de travail	135
Figure 30 : Les TIC et leur apporte dans la dynamisation dans le traitement des affaires à Cevital	137
Figure 31 : L'impact des TIC sur la surveillance en temps réel sur l'état de l'avancement des affaires	138
Figure 32 : La capacité des TIC d'analyser et générer des rapports sur les données relatives aux affaires dans la précipitation et l'immédiat	139

Figure 33 : TIC et le respect du temps dans le traitement et la conclusion des affaires à Cevital.....	141
Figure 34 : La possibilité de traiter plusieurs dossiers en parallèle grâce au TIC à Cevital....	142
Figure 35 : Comparaison du temps de réalisation du travail avant et après l'utilisation des TIC	144
Figure 36 : Fréquence sur l'utilisation des TIC à Cevital	145
Figure 37 : L'effet des TIC sur l'organisation du travail	146
Figure 38 : L'impact de la diversité et abondance des TIC sur l'échange de connaissances et la circulation de l'information à Cevital	147
Figure 39 : La satisfaction des cadres sur la diversité et la richesse des Techniques des TIC pour promouvoir l'échange le dialogue et la circulation de l'information	149
Figure 40 : L'impact des TIC sur l'implication du personnel de Cevital dans les échanges et les partages d'information.....	150
Figure 41 : L'usage extensive et diversifié des TIC comme moyen d'encouragement du dialogue entre le personnel de Cevital	151
Figure 42 : La satisfaction de la rapidité de réponse entre collègues via le message ou courrier.....	153
Figure 43 : Le rôle des TIC dans l'amélioration de la qualité des interactions entre les membres du personnel de DRH et DSI.....	154
Figure 44 : Les TIC comme moyen qui permet d'accéder à l'information.....	156
Figure 45 : Outils numériques des TIC sur l'interaction des employés au travail.....	157
Figure 46 : La facilitation de la prise de décisions avec les outils numériques.....	158
Figure 47 : La relation de l'usage des TIC sur l'ancienneté.....	159
Figure 48 : L'usage des Logiciels selon la direction.....	162
Figure 49 : TIC et l'organisation du travail	163
Figure 50 : TIC dans la facilitation du travail	164
Figure 51 : La question de savoir si les enquêtés ont reçu une formation sur les TIC	165

Liste des tableaux :

Tableau 1 : La représentation de l'échantillon selon le genre.....	108
Tableau 2 : La répartition de l'échantillon selon l'âge.....	109
Tableau 3 : La répartition de l'échantillon selon la situation matrimoniale.....	111
Tableau 4 : La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	111
Tableau 5 : La représentation de l'échantillon selon le lieu d'habitation	112
Tableau 6 : La répartition de l'échantillon selon le nombre d'année de travail à l'entreprise	114
Tableau 7 : L'usage régulier des Technologies de l'Information et de la Communication par les cadres de l'entreprise dans leur travail	115
Tableau 8 : L'usage des techniques de TIC par les cadres dans l'exécution des taches au sein de l'entreprise Cevital	116
Tableau 9 : L'usage de logiciels par les cadres dans leur travail au sein de Cevital	118
Tableau 10 : La durée d'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les cadres du Cevital dans la journée.....	119
Tableau 11 : La nécessité de la formation sur les TIC.....	121
Tableau 12 : Formation sur l'utilisation des TIC dans le travail.....	122
Tableau 13 : Évaluation de la formation sur les TIC	124
Tableau 14 : L'importance des TIC dans l'activité professionnelle.....	124
Tableau 15 : L'impact des TIC sur le travail des cadres de Cevital.....	125
Tableau 16 : Les TIC dans l'économie du temps dans le travail	126
Tableau 17 : Les TIC comme moyens d'exécuter les tâches à distance à Cevital.....	126
Tableau 18 : L'utilisation des TIC et l'aisance dans l'exécution des tâches.....	127
Tableau 19 : TIC dans l'automatisation des tâches et l'optimisation du processus de travail à Cevital.....	128
Tableau 20 : Les TIC dans la simplicité de l'exécution des tâches.....	128
Tableau 21 : TIC et l'activation dans l'exécution des tâches	130
Tableau 22 : La possibilité offerte par les TIC d'exécuter plusieurs tâches en même temps	131
Tableau 23 : Les TIC comme moyen de genèse d'innovation et de créativité dans le processus du travail.....	133
Tableau 24 : Les TIC et la coordination du processus de travail à Cevital	134
Tableau 25 : Les TIC comme moyen réduction du temps d'attente entre les différentes phases du processus de travail	135
Tableau 26 : TIC dans l'accélération du traitement des affaires à Cevital.....	136
Tableau 27 : Les TIC et leur apporte dans la dynamisation dans le traitement des affaires à Cevital.....	136
Tableau 28 : L'impact des TIC sur la surveillance en temps réel sur l'état de l'avancement des affaires.....	138
Tableau 29 : La capacité des TIC d'analyser et générer des rapports sur les données relatives aux affaires dans la précipitation et l'immédiat	139
Tableau 30 : TIC et le respect du temps dans le traitement et la conclusion des affaires à Cevital.....	140
Tableau 31 : La possibilité de traiter plusieurs dossiers en parallèle grâce au TIC à Cevital.	142

Tableau 32 : Comparaison du temps de réalisation du travail avant et après l'utilisation des TIC.....	143
Tableau 33 : Fréquence sur l'utilisation des TIC à Cevital.....	145
Tableau 34 : L'effet des TIC sur l'organisation du travail.....	146
Tableau 35 : L'impact de la diversité et abondance des TIC sur l'échange de connaissances et la circulation de l'information à Cevital	147
Tableau 36 : La satisfaction des cadres sur la diversité et la richesse des Techniques des TIC pour promouvoir l'échange le dialogue et la circulation de l'information	148
Tableau 37 : L'impact des TIC sur l'implication du personnel de Cevital dans les échanges et les partages d'information	150
Tableau 38 : L'usage extensive et diversifié des TIC comme moyen d'encouragement du dialogue entre le personnel de Cevital	151
Tableau 39 : La satisfaction de la rapidité de réponse entre collègues via le message ou courrier.....	152
Tableau 40 : Le rôle des TIC dans l'amélioration de la qualité des interactions entre les membres du personnel de DRH et DSI.....	154
Tableau 41 : Les TIC dans le renforcement de la collaboration au travail entre les employés des différents départements de Cevital.....	155
Tableau 42 : Les TIC comme moyen qui permet d'accéder à l'information.....	156
Tableau 43 : Outils numériques des TIC sur l'interaction des employés au travail.....	157
Tableau 44 : La facilitation de la prise de décisions avec les outils numériques.....	158
Tableau 45 : La relation de l'usage des TIC sur l'ancienneté.....	159
Tableau 46 : La relation entre la formation sur les TIC et le niveau d'instruction	160
Tableau 47 : TIC et l'organisation du travail	162
Tableau 48 : TIC dans la facilitation du travail	164
Tableau 49 : La question de savoir si les enquêtés ont reçu une formation sur les TIC	165

Sommaire :

Remerciements :

Dédicaces :

Liste des abréviations :

Liste des figures :

Liste des tableaux :

Introduction générale :..... I

Première partie :

Partie théorique et méthodologique

Chapitre I : Problématisation de l'objet de la recherche

Préambule :.....	3
1. Les raisons du choix de thème :.....	3
2. Les objectifs de la recherche :.....	4
3. Les études antérieures :.....	4
4. La problématique :	9
5. Les hypothèses :.....	15
6. Définitions des concepts clés :.....	16
Conclusion :	23

Chapitre II : Aperçu général sur les Technologies de l'Information et de Communication

Préambule :	24
Section 1 : Dans le monde	24
1. Définitions des TIC :	24
2. L'historique :	25
3. Les caractéristiques des TIC :.....	31
4. Les techniques des TIC dans l'entreprise :.....	33

5. Les avantages et limites des TIC :.....	51
Section 2 : En Algérie.....	54
1. Historique :	54
2. Les stratégies de l'industrialisation et l'accès aux nouvelles technologies :55	
3. Les TIC et l'émergence en Algérie :	57
4. L'appropriation des TIC par les entreprises :.....	58
Conclusion :	59

Chapitre III : Apport des TIC dans le développement du travail en entreprise

Préambule :	60
1. La contribution des TIC en matière d'organisation de travail :.....	60
2. Apport des Technologies de l'information et de la Communication à l'entreprise :.....	63
3. L'impact des TIC sur la structure organisationnelle :.....	64
4. Les TIC et les conditions du travail au sein de l'entreprise :	66
5. L'effet des TIC sur les conditions de travail :.....	68
6. La contribution des TIC à l'amélioration de la flexibilité de l'entreprise : .	69
7. La qualité des usages des NTIC :	71
Conclusion :	73

Deuxième partie : Partie pratique

Chapitre IV : Méthode et technique de la recherche

Préambule :	74
Section 1 : Description et présentation de l'organisme d'accueil	74
1. Historique de l'entreprise CEVITAL :	74
2. Les personnes de Cevital Agro-industrie SPA :	80
3. Les objectifs de Cevital Agro-industrie SPA :.....	82
4. La stratégie de développement :.....	82
5. Les politiques du système de management (responsabilité de la direction) :	

6. Les activités de Cevital :	84
7. Les filiales et partenaires de Groupe Cevital :.....	90
■ Notre avis sur Cevital Agro-industrie :.....	91
Section 2 : Description de la méthode de recherche :	93
1. Description du lieu et de la durée du stage :	93
2. Population mère de l'étude :.....	93
3. La théorie d'échantillonnage :.....	93
4. Échantillon d'étude :.....	94
5. Description des méthodes et outils d'investigation dans le terrain :.....	94
6. Déroulement du travail de terrain :.....	97
7. Technique d'analyse des données de terrain :.....	99
8. Difficultés rencontrées dans la recherche :.....	101
Conclusion :	101

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Préambule :	102
1. Analyse de contenu (Analyse qualitative des données récoltées par entretiens) :.....	102
2. Analyse quantitative des données collectées par questionnaire :.....	107
3. Discussion et vérification des hypothèses :	167
Conclusion :	171

Conclusion générale :..... 172

Bibliographie :

Annexes :

Résumé :

Introduction générale

Introduction générale

Introduction générale :

Les technologies de l'information et de la communication, couramment désignées sous l'acronyme TIC, englobent une vaste gamme d'outils et de ressources utilisés tant dans les entreprises que dans la société civile. Ces technologies se distinguent par leur capacité à générer, modifier et échanger des informations en utilisant des composants électroniques. Elles incluent des équipements matériels tels que les ordinateurs, les téléphones portables, les réseaux câblés, ainsi que des logiciels qui viennent compléter ces dispositifs pour permettre l'exécution d'une multitude de tâches. Les réseaux, qu'ils soient physiques ou virtuels, font également partie intégrante des TIC. Bien que les systèmes informatiques embarqués ne soient pas toujours directement liés à la transmission d'informations, ils sont souvent classés dans la catégorie des TIC en raison de leur utilisation de composants électroniques.

Au cours des dernières décennies, les technologies de l'information et de la communication ont connu une évolution sans précédent. L'essor de l'informatique et la convergence des moyens de communication ont donné naissance à une gamme de technologies avancées qui ont révolutionné la façon dont les entreprises travaillent, communiquent et accèdent à l'information. À une époque, le terme NTIC était très utilisé pour décrire cette convergence technologique, mais avec le temps, cette appellation a perdu de sa pertinence.

Aujourd'hui, les spécialistes recommandent d'utiliser le terme TIC plutôt que NTIC. En effet, les TIC ne sont plus considérées comme une nouveauté depuis les années 2000. Le développement des TIC s'est accéléré depuis cette période et elles ont pris une place considérable dans notre vie quotidienne. Les TIC ont modifié la manière dont nous communiquons, travaillons, échangeons, accédons à l'information, créons, apprenons et interagissons avec notre environnement.

Il est donc important de reconnaître que les TIC ont profondément transformé notre monde et ont eu un impact significatif sur les sociétés contemporaines. Les TIC ont permis une plus grande accessibilité et une diffusion rapide de l'information, une amélioration de la productivité et de la qualité du travail, une optimisation des processus de production et une ouverture à de nouveaux marchés. Toutefois, elles ont également soulevé des questions sur la protection des données, la sécurité et la vie privée des utilisateurs, ainsi que sur les inégalités d'accès à l'information et aux technologies.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont également eu un impact majeur sur le monde de l'entreprise. Elles ont transformé la manière dont les entreprises communiquent, travaillent et interagissent avec leurs clients, leurs fournisseurs et leurs partenaires.

Les TIC ont permis une plus grande efficacité et une réduction des coûts pour les entreprises. Les outils de communication, tels que les emails, les messageries instantanées, les plateformes de réunions virtuelles et les logiciels, ont permis une communication plus rapide et plus efficace entre le personnel de l'entreprise, sans les contraintes de temps et de distance.

Introduction générale

Les logiciels de gestion de projet, les systèmes de suivi d'un projet et de la clientèle, les outils d'automatisation de la production ont amélioré la productivité et la qualité du travail, en optimisant les processus de travail au sein de l'entreprise.

Les TIC ont également favorisé la mondialisation des entreprises, en élargissant leur champ d'action à l'échelle internationale. Les entreprises peuvent désormais communiquer et collaborer avec des partenaires, des clients et des fournisseurs situés dans le monde entier, grâce à des outils de communication en ligne et des plateformes de commerce électronique.

Cependant, l'utilisation des TIC dans l'entreprise peut également soulever des préoccupations en matière de sécurité des données et de la vie privée des utilisateurs. Les entreprises doivent prendre des mesures de sécurité pour protéger les informations confidentielles, éviter les fuites de données et se conformer aux réglementations en vigueur.

Notre recherche se concentre sur le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le développement du travail au sein de l'entreprise Algérienne. Cas d'étude : Cevital Agro-industrie de Bejaïa

Notre plan de travail comprend deux parties principales : une partie théorique et méthodologique et une partie pratique.

Le premier chapitre traite de la problématisation de notre recherche et se compose de six sections, qui abordent les raisons du choix de notre thème, les objectifs de notre recherche, les études antérieures, la problématique, les hypothèses et l'analyse conceptuelle.

Le deuxième chapitre examine l'aperçu général sur le développement des Technologies de l'Information et de Communication, avec une première section sur les TIC dans le monde et une deuxième section sur les TIC en Algérie.

Le troisième chapitre porte sur la contribution des TIC au développement du travail en entreprise et se compose de cinq sections qui traitent de l'organisation du travail, de l'impact sur la structure organisationnelle, des conditions de travail, de la flexibilité de l'entreprise et de la qualité des usages des TIC.

Enfin, la partie pratique comprend deux chapitres. Le quatrième chapitre traite des méthodes et techniques de recherche, avec une première section sur la présentation de Cevital Agro-industrie de Bejaïa et une deuxième section sur la méthode de recherche.

Le cinquième et dernier chapitre aborde l'analyse des données et l'interprétation des résultats, avec trois parties qui traitent des caractéristiques socioprofessionnelles de l'échantillon d'étude de Cevital, de l'interprétation des résultats des hypothèses et de la discussion et vérification des hypothèses.

Première partie :
Partie théorique et méthodologique

Chapitre I :
Problématisation de l'objet de la
recherche

Chapitre I : Problématisation de l'objet de la recherche

Préambule :

Dans ce chapitre, nous allons présenter les raisons du choix de notre thème, les objectifs ambitionnés par cette recherche, ainsi que les grandes lignes qui orienteront notre travail de recherche. Il présentera les démarches méthodologiques qui nous ont permis de vérifier dans la réalité nos hypothèses de recherche.

Il s'agit à ce niveau de préciser l'ensemble des techniques utilisées pour réaliser cette étude.

1. Les raisons du choix de thème :

D'après Maurice ANGERS, l'intérêt qu'on porte à un thème de recherche peut être inspiré de plusieurs sources « [...] Cet intérêt peut être éveillé par différentes sources d'inspiration : les expériences vécues, le désir d'être utile, l'observation de l'entourage, l'échange d'idées et les recherches antérieures »¹

Le choix du thème « *Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans le développement du travail au sein de l'entreprise Algérienne* ». Dans le choix de ce thème, notre inspiration vient du fait que nous quittons l'ère de l'industrialisation pour entrer dans le monde du numérique qui ne fait que commencer, de ce fait les TIC concernent toutes les activités de l'entreprise, de la création du produit, à sa vente au client.

Depuis les dernières années, on assiste à une intensification de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le monde professionnel, notre réflexion est alors retenue par cette éruption d'utilisation des TIC, pour ça nous nous sommes penchés sur cette thématique qui nous semble pertinente notamment dans le milieu de l'entreprise Algérienne.

1.1. Les raisons subjectives :

- Le choix de notre thématique est motivé par le désir de comprendre comment les entreprises algériennes adoptent et utilisent les TIC pour améliorer leurs performances en matière d'organisation du travail et de la communication.
- Nous avons un intérêt personnel pour les technologies de l'information et de la communication ainsi que pour leur impact sur le monde du travail.
- Nous sommes passionnés par les dernières avancées technologiques et nous souhaitons explorer comment ces technologies influencent spécifiquement le travail au sein de l'entreprise Algérienne et particulièrement l'entreprise Cevital.

1.2. Les raisons objectives :

- Tout d'abord parce que les TIC sont devenues des éléments incontournables qu'on ne peut pas s'en passer à l'entreprise.

¹ Maurice ANGERS, initiation pratique à la méthodologie en sciences humaines, éd. Casbah, Alger, 1997, p78.

- Découvrir et démontrer le rôle que joue ces TIC dans le développement du travail au sein de l'entreprise Algérienne.
- Faire de l'éclairage sur l'usage des TIC dans l'organisation et découvrir la manière dont elles contribuent dans le processus du travail de l'entreprise.

2. Les objectifs de la recherche :

Chaque étude a pour but d'atteindre un ou plusieurs objectifs qui se diffèrent selon la nature du sujet traité et par conséquent, notre recherche a pour objectifs de :

- Découvrir le degré d'utilisation des TIC dans l'entreprise privée Algérienne.
- Étudier les opportunités offertes par les TIC pour favoriser l'innovation et la créativité dans l'entreprise Algérienne.
- Examiner l'amélioration qu'apportent les TIC dans l'organisation du travail et la communication au sein de l'entreprise Algérienne.

3. Les études antérieures :

En raison du manque d'études portant spécifiquement sur notre sujet, nous avons inclus dans notre recherche trois études qui présentent des indicateurs similaires à ceux de notre propre étude intitulée « ***Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans le développement du travail au sein de l'entreprise algérienne*** ».

3.1. La première (1^{ère} étude) :²

Cette étude est réalisée en 2006 par « Abdelkader RACHEDI », encadré par le Professeur « Abdeslam BENDIABDELLAH Directeur de recherche en management à l'Université de Tlemcen ». Pour un grade de magister en sciences économiques et commerciales à l'université Dr Moulay Tahar de Saida, la thèse intitulée « **L'impact des TIC sur l'entreprise** ». :

- Objet d'étude :

Cette étude est menée au sein de l'entreprise SONALGAZ de la wilaya de Saida, dans l'objectif d'évaluer l'influence des TIC sur les différentes fonctions de l'entreprise, et d'avoir l'impact de ces outils sur les structures, la gestion et le comportement de l'entreprise SONALGAZ, Et de mettre en relief la façon dont le personnel de cette entreprise perçoit l'introduction des technologies de l'information et de la communication dans son organisation.

- Méthodologie de la recherche :

Cette étude est réalisée dans le cadre de l'étude d'une enquête téléphonique à la fois quantitative et qualitative auprès de la société SONELGAZ. La finalité de l'enquête était de disposer d'un éclairage sur l'équipement et la sensibilité aux technologies dans la société, permettant de mettre ainsi en évidence les leviers à développer. En pratique, la structure du tissu économique au sein de la société (en particulier la prédominance de la SONELGAZ) a

² Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida, Magister, 2006.

amené à se concentrer sur le rôle d'Internet, en tant qu'outil de premier niveau de pénétration des TIC au sein de cette dernière.

- Le résultat de cette étude :

D'après Abdelkader RACHEDI, l'impact des TIC sur l'entreprise est multiforme. Il concerne bien sa relation avec l'environnement que son fonctionnement interne, son organisation, les outils qui s'y rattachent et les relations qui s'y développent.

Les TIC bouleversent les frontières de l'entreprise, transforment la nature de ses relations avec les autres entreprises et accompagnent sans doute une mutation profonde des formes institutionnelles qui s'étaient progressivement mises en place depuis longtemps pour organiser la production des biens et services dans nos sociétés de plus en plus complexes.

Il ajoute aussi comme conclusion finale pour cette recherche que « les TIC s'impliquent en tout et partout pour modifier le système nerveux de la société toute entière. En s'adaptant sur l'économie, ces TIC changent la nature de l'entreprise et la physionomie de la production et service qui doivent plus intensive et plus flexible. L'information se constitue alors en facteur direct de production »

- Apport de cette étude à la nôtre :

Cette étude revêt une importance primordiale, car elle nous a offert une perspective complète des technologies de l'information et de la communication dans le contexte des entreprises, notamment en ce qui concerne leur utilisation au sein des entreprises algériennes. Grâce à cette étude, nous avons pu recenser les diverses techniques de TIC employées dans ces entreprises ainsi que les bénéfices qu'elles apportent en termes d'efficacité et de productivité. En somme, cette étude constitue une contribution majeure pour une compréhension approfondie des enjeux liés aux TIC dans le milieu professionnel algérien.

3.2. La deuxième (2^{ème}) étude : ³

Concerne l'article de LEKHAL Amel, LACHACHI Wassila, et GAOUAL Zouaouia Imen, intitulé « *La contribution des NTIC dans la flexibilité de l'entreprise* », publiée en 2017.

- Objet de cette étude :

L'objet de cette étude, menée auprès du groupe Algérie Telecom, est de mettre en lumière les pratiques des entreprises Algériennes en matière des nouvelles technologies de l'information et de communication et leurs apports à la flexibilité de l'entreprise. Ils ont exposé, un questionnaire administré à un échantillon composé d'une vingtaine de cadres et responsables au niveau du groupe Algérie Telecom sidi bel abbés (direction opérationnelle des télécommunications).

³ LEKHAL Amel et Al, La contribution des NTIC dans la flexibilité de l'entreprise », Revue Economiques des Business et Commerce N°: 1 03 Aout/2017.

Cette étude est menée au sein de l'entreprise Algérie Télécom de la Wilaya Sidi Bel Abbés, et elle a comme objectif de mettre en lumière les pratiques des entreprises Algériennes en matière des nouvelles technologies de l'information et de communication et leurs apports à la flexibilité de l'entreprise.

La problématique de leur étude porte sur le rapport entre les NTIC et la flexibilité des formes d'organisation, les pratiques flexibles de gestion, le système d'information performant et la transition vers une économie compétitive, dynamique et fondé sur la connaissance.

- Méthodologie de la recherche :

Dans le cadre d'obtenir des informations quantitatives, les enquêteurs ont adopté la méthode quantitative. La méthode quantitative est une approche de recherche qui se concentre sur la collecte de données objectives, mesurables et quantifiables.

- Le résultat de cette étude :

Le résultat obtenu par leur enquête menée au sein de la société Algérie Télécom de Sidi Bel Abbés est le suivant : La nécessité de l'utilisation des TIC, un apport considérable à l'entreprise. Pour les employés de l'entreprise le système d'information leur permet la simplification des tâches et à gagner du temps et à gérer efficacement l'information et aussi à rendre l'information accessible.

Ils ajoutent en conclusion, les TIC ont une importance considérable dans le changement organisationnel. Les personnes interrogées dans le cadre de leur étude sont toutes favorables à l'utilisation de ces technologies. Par conséquent, l'organisation algérienne devrait être encouragée à adopter ces pratiques. Cela nécessiterait une réorganisation de plusieurs fonctions et structures, pour encourager des modes de communication transversaux favorables à la mise en place de nouvelles configurations organisationnelles et à l'augmentation de la flexibilité.

Selon les travaux académiques, un niveau de flexibilité élevé est approprié dans des environnements dynamiques, complexes mais prédictibles. Les scores obtenus indiquent que l'entreprise étudiée a atteint un niveau relativement faible et inégal de flexibilité sur les trois dimensions : système d'information, organisation du travail et flexibilité du personnel. Cependant, la tension entre ces quatre dimensions du concept de flexibilité semble être relativement maîtrisée par l'entreprise.

En fin de compte, le niveau global de flexibilité de l'entreprise est relativement homogène et semble refléter une exigence de l'environnement dans lequel elle évolue. En conséquence, il est important pour l'entreprise de continuer à travailler sur l'amélioration de sa flexibilité afin de mieux s'adapter aux changements de son environnement.

- Apport de cette étude à la nôtre :

Cette étude nous a apporté une grande aide dans le cadre de notre recherche, car elle nous a permis de mieux comprendre l'impact lié à l'utilisation des TIC dans les entreprises et les défis auxquels elles font face. Elle nous a également permis d'identifier les opportunités de

développement et les solutions potentielles pour améliorer l'efficacité et la performance de ces entreprises.

3.3. La troisième (3^{ème}) étude :⁴

La troisième étude porte sur un mémoire de master 2 encadré par le Dr GUENFISSI Hayette et intitulé « Le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale des entreprises algériennes (privées) ». Ce mémoire se concentre sur un cas pratique spécifique, à savoir l'entreprise KERNOU ALUMINIUM située à Bejaia, en Algérie. Les auteurs de ce mémoire sont BENAZOUZ Mohamed et BEKHAT Sami Mustapha.

Le sujet du mémoire explore le lien entre les technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'adoption de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) par les entreprises privées en Algérie. La responsabilité sociale des entreprises fait référence à l'engagement d'une entreprise à prendre en compte les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans ses activités quotidiennes.

- Object de la recherche :

L'étude menée au sein de l'entreprise KERNOU ALUMINIUM à Béjaïa vise à explorer et à comprendre le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein des entreprises. L'objectif principal est de déterminer comment les TIC influencent les entreprises dans leur quête de responsabilité sociale, ainsi que la transformation du travail engendrée par l'utilisation de ces technologies.

- Méthodologie de la recherche :

Cette recherche vise à comprendre le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'adoption de la responsabilité sociale, et c'est pour cela, la méthode qualitative est la plus adéquate. Pour la technique il a été décidé d'élaborer un instrument d'enquête qui est l'entretien de type semi directif appelé aussi semi-dirigé.

- Le résultat de la recherche :

Suite aux résultats obtenus au cours de la recherche dans l'entreprise KERNOU ALUMINIUM, Il a été constaté que les TIC ont une relation directe avec la responsabilité sociale de l'entreprise, le fait, de travailler avec les TIC, les tâches seront moins coûteuses et les relations avec les partenaires deviennent de plus en plus souples. Les outils technologiques à l'image de la téléphonie mobile, l'ordinateur et de courriel ont des effets directs sur la protection de l'environnement, en effet, les résultats ont montré que tous ces outils diminuent la consommation du papier, de l'encre, d'archivage et de déplacement, ce qui participe fortement dans la diminution de taux de pollution. L'importance des TIC se manifeste aussi dans la période d'une pandémie, le télétravail est un moyen qui permet d'éviter la propagation du virus et d'assurer la continuité du travail.

⁴ BENAZOUZ Mohamed et BEKHAT Sami Mustapha, Le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale des entreprises algériennes (privées), Cas pratique : Entreprise KERNOU ALUMINIUM (Bejaia), Université Abderrahmane Mira de Bejaia, mémoire de master 2, 2022.

- L'apport de de cette étude à notre thématique :

Cette étude a joué un rôle crucial dans notre recherche pratique, en particulier en renforçant nos résultats d'analyse des données empiriques. Grâce à cette étude, nous avons pu consolider et étayer nos conclusions en utilisant des données concrètes et réelles.

Tout d'abord, l'étude nous a permis d'accéder à une quantité importante de données empiriques pertinentes pour notre domaine d'étude. Ces données ont été collectées de manière rigoureuse et méthodique, ce qui a renforcé la fiabilité et la validité de nos résultats.

4. La problématique :

Le monde dès nos jours est en mobilité de transformation, il est marqué par l'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) qui ne cessent de s'évoluer plus en plus.

Dans cette quatrième révolution technologique, qui repose sur plusieurs avancées telles que la technologie numérique et technique, la réalité visuelle, l'internet et l'intelligence artificielle. D'où, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont devenues des éléments cruciaux pour le développement des entreprises. Elles ont permis de nouvelles façons de travailler et de communiquer, en offrant des outils toujours plus performants pour gérer les données, communiquer avec les clients et partenaires, et développer de nouveaux modèles d'affaires.⁵

Dans ce sens, tout processus de développement économique et social réserve une place de plus en plus importante aux technologies de l'information et de la communication et au savoir.

Ces derniers constituent des facteurs décisifs de transformation rapide des modèles économiques et sociaux en raison de leurs effets transversaux sur tous les secteurs de l'industrie et des services, de leur capacité à accélérer la circulation de l'information et de la forte valeur ajoutée induite par ce nouvel actif immatériel qu'est le savoir.

Les nations les plus puissantes du monde ont vu leur croissance dopée par la priorité accordée à ces deux facteurs, source principale de création de richesse et de gain de compétitivité.⁶

Les entreprises qui parviennent à intégrer et maîtriser les TIC ont ainsi un avantage compétitif majeur, leur permettant d'innover plus rapidement, de réduire les coûts et d'augmenter leur productivité, tout en améliorant la qualité de leurs produits et services.

D'après **Emmanuel Arnaud Pateyron** « *Nous vivons dans un monde en pleine mutation, où les informations sont de plus en plus nombreuses et circulent de plus en plus vite (...) et où les technologies, les situations sociales, politiques, culturelles, économiques, évoluent de façons aussi rapides, ce qui les rend difficilement appréhendables. Dès lors, il convient de guetter, de surveiller, tout ce qui environne l'entreprise* ». ⁷

Dans ce contexte, le monde change, et l'information est un facteur clé de ce processus. Ce qui est plus frappant, ce que la publication de cet ouvrage date de 1994. À cette époque, le développement des technologies et l'évolution des modes de pensée n'avaient pas encore atteint une envergure suffisante pour être généralisées et vulgarisées de manière aussi large qu'aujourd'hui.⁸

Il est donc important pour les entreprises de surveiller et d'être attentives à leur environnement, c'est-à-dire à tout ce qui se passe autour d'elles. Cette veille peut aider les

⁵ Mohammed DJELTI, Apport des TIC et d'internet dans le développement des entreprises algériennes, Thèse de Doctorat en Sciences Commerciales, Université d'Oran 2, 2016, p09.

⁶ E-commission, « e-Algérie 2013 », 2008, p03.

⁷ DEPAUW Jeremy, « L'intelligence économique et stratégie comme processus de médiation de l'information dans les organisations », Mémoire de DEA, Université Libre Bruxelles, 2005, p12.

⁸ Ibid. pp12-13.

entreprises à prendre des décisions éclairées, à s'adapter aux changements, à anticiper les tendances futures et à saisir les opportunités qui se présentent.

L'environnement dans lequel les entreprises évoluent est en constante mutation et il est donc essentiel pour elles de surveiller leur environnement pour rester compétitives et prospères.

Les Technologies de l'information et de la communication (TIC) désignent généralement ce qui relève des nouvelles technologies utilisées dans le traitement et la transmission des informations et principalement : l'informatique, Internet et la téléphonie mobile. Les TIC concernent les activités de l'entreprise ; elles peuvent irriguer tous les réseaux de communication et toutes les catégories de personnes qui font l'entreprise (clients, fournisseurs). L'utilisation performante des TIC nécessite l'acquisition de nouvelles compétences. Il est indispensable d'accompagner toute mise en place de TIC par un programme volontariste de développement des compétences axé sur des objectifs opérationnels identifiés, afin d'utiliser pleinement les possibilités du système.⁹

Les TIC appelées souvent NTIC (nouvelles technologies de l'information et de communication) dans la littérature, les colloques scientifiques ou même le monde de l'entreprise font référence à des applications qui mettent l'accent sur des aspects d'innovation, d'information ou de communication. Ces NTIC sont de plus en plus présentes dans les entreprises et sont la dernière étape d'une transformation commencée depuis plusieurs années.¹⁰

En effet, dès la fin des années 1980 pour résoudre les crises sociales et économiques de nouveaux principes d'organisation du travail apparaissent, la maintenance et le contrôle de la qualité deviennent importants, l'objectif étant de réaliser une production de qualité. L'esprit d'équipe est favorisé par les dirigeants et l'implication des employés : les salariés et les cadres acquièrent plus de responsabilité et d'autonomie, c'est pourquoi l'information, la communication et l'expression deviennent les nouvelles valeurs essentielles.¹¹

Pierre Musso stipule que la notion des TIC a fait son apparition il y a une vingtaine d'années. D'abord par le développement de la coexistence des trois domaines techniques : les télécommunications, l'audiovisuel et l'informatique puis par leur réunion qui débouche sur « l'ère multimédia ».¹²

⁹ Abdelkader RACHEDI, TIC, structures et comportements des hommes dans l'entreprise, Université Abou Bekr Belkaid, thèse de Doctorat, 2013, p.06.

¹⁰ LEKHAL Amel et Al, « la contribution des NTIC dans la flexibilité de l'entreprise », Revue Economiques des Business et Commerce N°: 1 03 Aout/2017, p02.

¹¹ LEKHAL Amel, *La contribution des NTIC dans le changement organisationnel Algérie – Télécom- Sidi Bel Abbes*, université de Abu Bekr Belkaid, Thèse de doctorat en gestion des ressources humaines management des hommes et gouvernance des entreprises, 2018, p04.

¹² Kressty, TIC (technologies de l'information et de la communication) et efficacité commerciale, Consulté le 18/02/2023 16 :15, URL : <https://www.ladissertation.com/Monde-du-Travail/Business-et-Commerce/TIC-technologies-de-l'information-et-de-la-communication-102193.html>

Ces Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont en train de créer une nouvelle révolution industrielle à l'échelle planétaire aussi importante que celles du passé. C'est une révolution basée sur l'information qui est elle-même l'expression de la connaissance humaine. Les progrès technologiques permettent de collecter, traiter, stocker et diffuser l'information sur différents supports et sous différentes formes : parlée, écrite, visuelle, sans contrainte de distance, de temps ou de volume. Cette révolution augmente les capacités de l'intelligence humaine et constitue l'élément favorisant le changement dans la façon de travailler et le modèle de vie en société. Cela a introduit un nouveau concept appelé "Société de l'Information" caractérisée par l'utilisation massive et à grande échelle de l'information dans tous les actes de la vie par le biais des technologies de l'information et de la communication.¹³

Pour **Paré et Sicotte** les TIC sont un facteur important de progrès et leur utilisation permet d'améliorer les niveaux de performance des entreprises, des secteurs et des économies.

Les entreprises consacrent d'importants investissements dans l'adoption des TIC afin de devenir plus compétitives et performantes dans un marché fortement concurrentiel. Les TIC interviennent à tous les niveaux des processus d'approvisionnement, de production et de distribution. Elles facilitent le transfert et l'acquisition de connaissances. Elles permettent à l'entreprise de développer la capacité de production, d'accès, d'adaptation et de mise en œuvre de l'information. L'accès à l'information et son développement efficace sont essentiels pour la performance et le succès de l'entreprise.¹⁴

David John Teece à son tour stipule que, les TIC facilitent l'acquisition et le management des connaissances et représentent une valeur organisationnelle pour l'entreprise.

Selon l'OCDE¹⁵, les TIC ont un impact sur l'économie en agissant de trois manières : l'investissement dans les TIC permet l'intensification du capital d'où une augmentation de la productivité du travail ; la production des biens et services des TIC est une forme de progrès technique qui rend le capital et le travail plus efficace d'où une croissance de la productivité multifactorielle dans le secteur des TIC ; et l'utilisation des TIC permet aux entreprises d'accroître leur productivité, par les gains d'efficacité découlant de leur utilisation. La productivité dans le secteur des TIC peut améliorer la performance globale d'une économie.¹⁶

Dans les pays développés, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en évolution continue. Elles fournissent aux entreprises des opportunités de développement à la fois par la création de nouveaux produits répondant aux attentes du public considérable et par l'adaptation de nouveaux modes d'organisation interne favorisant une efficacité supérieure productive et une mise en relation plus directe avec le marché.

¹³ Moussa Ben Hamadi, l'Algérie et la société de l'information, Revue RIST, Vol : 9, N°02, 2000, p01.

¹⁴ Mohamed KOSSAÏ, « Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières » Paris 2013, p28.

¹⁵ **L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)** est une organisation internationale qui œuvre pour la mise en place de politiques meilleures pour une vie meilleure.

¹⁶ Mohamed KOSSAÏ, Op.cit., p28.

Les TIC fournissent des instruments performants pour atteindre ces objectifs de production flexible et de personnalisation. Les systèmes de conception et de fabrication assistées par ordinateur permettent de concevoir et de gérer plus facilement des gammes de produits élargies. Dans les relations entre producteurs, fournisseurs, sous-traitants et distributeurs, des technologies telles que l'échange électronique de données, les logiciels de workflow, Internet et les intranets conduisent à une optimisation de la production flexible. Ce sont également les TIC qui fournissent l'infrastructure matérielle et logicielle des nouveaux services de plus en plus diversifiés.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) apportent une aide précieuse aux entreprises pour mettre en place une flexibilité dynamique en combinant des innovations de procédés, de produits, organisationnelles et de marché. Le rôle des TIC peut être défini de la manière suivante :

En tant que facteur de production, les TIC permettent d'améliorer l'efficacité des processus de production, de réduire les charges administratives, d'améliorer la qualité et de réduire les coûts.

En tant qu'interface avec le marché, les TIC facilitent la recherche d'informations sur les marchés, l'ajustement de l'offre à la demande et la réalisation d'économies d'échelle grâce au ciblage de marchés de produits et de services complémentaires.

En tant que facteur d'intégration, les TIC sont utilisées pour mieux relier les différentes fonctions et étapes de production dans une même chaîne.¹⁷

« À titre d'exemple en 1995 les TIC ont représenté 6,8 % du PIB du Canada et leur production entre 1990 et 1995 a augmenté de plus de 50 % représentant une croissance six fois plus forte que celle de l'économie canadienne dans son ensemble. Les Etats-Unis d'Amérique, le Japon et les pays de l'UE occupent la première place dans ce domaine grâce aux différentes politiques et actions qu'ils ont engagées pour la promotion des « autoroutes de l'information » pour les uns et « société de l'information » pour les autres. L'étude de quelques indicateurs sur le secteur des TIC dans ces pays montre l'importance que les pouvoirs publics accordent à la promotion de ce secteur, à travers des actions engagées au niveau et à travers également une vision commune soit dans le cadre de l'union européenne soit dans le cadre du G8 ».¹⁸

Cependant l'entreprise algérienne d'aujourd'hui est à la recherche des idées selon les analyses et les développements théoriques du management moderne, l'innovation est considérée comme un passage incontournable avant d'atteindre la performance et l'efficacité. Certains auteurs ont même préféré être plus tranchant en affirmant que " innover c'est gagner " selon **M. PORTER** et la recherche du nouvel être humain (avantage concurrentiel).

¹⁷ Lemaire Laure et Al, « Nouvelles technologies et nouvelles formes de travail : le cas de la presse et de l'édition », 2001, p10. Disponible sur le site <http://hdl.handle.net/2078.1/129546>

¹⁸ Moussa Ben Hamadi, l'Algérie et la société de l'information, Revue RIST, Vol : 9, N°02, 2000, p02.

Le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) qui a modifié la vitesse des échanges commerciaux, imposant ainsi à l'entreprise algérienne actuelle un autre rythme de travail et de réaction. Selon **PETER DRUCKER** : derrière ces changements, il y a l'informatique, les ordinateurs qui communiquent plus vite et mieux que les diverses strates de cadres moyens, ils existent également des utilisateurs qu'ils sachent transformer leurs données en informations puis en connaissances nouvelles.

L'organisation pyramidale a atteint ces limites, c'est l'ère des organisations souple et adaptable, le recours aux techniques managériales d'hier pour gérer est considéré comme faute professionnelle. Avec les TIC, il y a une délocalisation du travail ou techno nomadisme. Pour être compétent l'employé a besoin de connaissances et d'informations, il nécessite l'accès aux données et les moyens pour les transformer en compétences parce que l'économie est fondée sur le savoir.

La principale clé de réussite réside dans les capacités des leaders ou coach ou entraîneurs de mettre en place des organisations intelligentes où le facteur humain occuperait une place centrale. Désormais les informations et les idées circulent en toute liberté à la vitesse du son. Pour cela les systèmes d'informations devraient être simple et efficace dans l'entreprise algérienne.¹⁹

« Le secteur des TIC en Algérie ne représente aujourd'hui que 1% du PIB, le tissu industriel est fortement concentré et la stratégie de développement reste basée sur les hydrocarbures. Cet état des lieux montre que les retombées des TIC sur les tissus industriels Algériens s'avèrent encore limitées ».

En Algérie, les NTIC se sont accompagnées du développement de cyber espaces publics mais n'ont pu être le vecteur de la symbiose NTIC /économie, fondement de la nouvelle économie. Cette symbiose qui est la résultante de l'intégration parfaite de NTIC à l'économie industrielle, est le moteur de l'économie moderne.

Autrement dit, cette application des NTIC à l'économie industrielle devrait entraîner une symbiose NTIC /économie qui générerait une nouvelle économie, prenant appui sur l'économie industrielle et reposant sur l'utilisation des nouvelles technologies d'information et de communication.²⁰

Pour Dominique Tessier « nous sommes aujourd'hui dans une époque de mutation où les entreprises se préparent, expriment, apprennent à utiliser les nouvelles technologies pour les affaires, le business pour rendre les liens avec les personnes plus fort, de e-systèmes internes, le e-compétences » , ce qui renforce le thème de flexibilité dans les entreprises et

¹⁹ Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida, Magister 2006, p05, consulté en ligne, disponible sur le lien suivant : <https://www.memoireonline.com/01/10/3125/Limpact-des-TIC-sur-lentreprise.html>

²⁰ LEKHAL Amel et Al, Op.cit. p02.

particulièrement l'entreprise Algérienne ; Avec tous ces concepts, on voit émerger les débats de la flexibilité de l'organisation et de la nouvelle génération des NTIC .²¹

Notre exploration du terrain, que nous avons effectué au niveau de l'entreprise **Cevital Agro-industrie SPA de Béjaïa** spécialisée dans le domaine agro-alimentaire, nous a permis de prendre conscience que l'utilisation des TIC au sein de l'entreprise a beaucoup amélioré le travail par leur facilité d'exécution des tâches ainsi que l'accès à l'information depuis son bureau sans avoir à se déplacer et communication avec l'extérieur et aussi la possibilité de travailler à distance, mais nous avons aussi remarqué qu'il peut y avoir des dysfonctionnements ou désagréments suite à l'usage de ces TIC.

Nous souhaitons à travers notre modeste recherche répondre à la question suivante :

- En quoi consiste le rôle des technologies de l'information et de la communication dans le développement du travail au sein de l'entreprise privée Algérienne Cevital ?

Cette problématique aborde le rôle joué par les Technologies de l'Information et de la Communication dans la promotion du travail au sein de l'entreprise Algérienne, en particulier en ce qui concerne l'organisation et la communication. Pour mieux comprendre cet impact, plusieurs questions secondaires peuvent être posées, notamment sur les technologies utilisées, leur apport dans l'organisation du travail, la communication entre les salariés, les défis rencontrés, les avantages et inconvénients, la formation des employés et la conformité aux normes et réglementations.

De part cette question principale découle d'autres questions secondaires résumées ainsi :

La première question :

Quelles techniques de technologies de l'information et de la communication furent introduites à Cevital et qu'on est-il de la formation du personnel à ces dernières ?

La deuxième question :

Comment les technologies de l'information et de la communication permettent-elles la promotion de l'organisation du travail à Cevital ?

La troisième question :

En quoi la diversité et la multiplicité des techniques de TIC facilitent-elles le travail d'interconnexion et de communication entre les salariés de Cevital ?

²¹ Ibid. p03.

5. Les hypothèses :

Maurice ANGERS, définit l'hypothèse comme « une réponse supposée à sa question de recherche ».²²

L'hypothèse est définie aussi selon **Raymond QUIVY et Luc VAN CAMPENHOUDT**, comme « une proposition qui anticipe une relation entre deux termes qui, selon les cas, peuvent être des concepts ou des phénomènes. Une hypothèse est donc une proposition provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée ».²³

L'hypothèse est effectivement une proposition ou une supposition qui cherche à expliquer un phénomène ou une observation de manière précise et claire. En général, une hypothèse doit être formulée de manière à pouvoir être testée ou vérifiée par des observations ou des expériences, en fournissant des prévisions claires et testables pour des résultats futurs.

Nous proposons alors ces trois hypothèses pour notre recherche :

La première hypothèse :

Cevital s'est approprié des technologies de l'information et de la communication hautement développées avec un accompagnement en formation assuré à son personnel pour l'usage au travail.

La deuxième hypothèse :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) dont jouissent Cevital garantissent une exécution facile des tâches et une accélération en processus de travail, notamment le traitement des affaires.

La troisième hypothèse :

Cevital utilise un nombre plus ou moins important et différent de techniques de TIC pour promouvoir l'échange, le dialogue et la circulation de l'information entre les membres de son personnel et renforcer d'avantage leur collaboration.

²² Maurice ANGERS, op.cit. p102.

²³ Raymond QUIVY, Luc VANCAMPENHOUDT, *Manuel de recherche en sciences sociales*, éd. DUNOD, 3^{ème} édition, Paris, 1995, 2006, p126.

6. Définitions des concepts clés :

Selon François **Dépelteau** : « un concept est une définition conventionnelle d'un phénomène. En termes simple, c'est un mot ou un ensemble de mots qui désigne et définit une sorte de phénomène ». ²⁴

Pour **GRAWITZ Madeleine**, le concept n'est pas seulement une aide pour percevoir, mais une façon de concevoir. Il organise la réalité en retenant les caractères distinctifs, significatifs des phénomènes. Il exerce un premier tri au milieu du flot d'impressions qui assaillent le chercheur. Le concept doit ensuite guider la recherche, en lui procurant au départ, un point de vue. ²⁵

6.1. Définition de concept "Rôle"

Définition théorique :

Le concept rôle est associé à la fonction remplie par quelqu'un ou par quelque chose. ²⁶

Définition opérationnelle :

Le rôle des TIC peut être défini comme l'ensemble des contributions, des effets et des changements que les technologies de l'information et de la communication apportent à l'environnement de travail et aux processus organisationnels au sein d'une entreprise. Il s'agit de comprendre comment les TIC transforment les méthodes de travail, les modes de communication, la gestion des informations, l'efficacité opérationnelle, la prise de décision, ainsi que les relations entre les individus et les départements au sein de l'entreprise.

6.2. Définitions de concept "Technologies de l'Information et de la Communication TIC" :

Définition théorique :

Étymologiquement le terme TIC est une abréviation constituée de trois termes qui sont :

T : Technologie

I : Information

C : Communication

D'après l'institut de statistique de l'UNESCO, « les TIC est ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'internet (sites Web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion

²⁴ François Dépelteau, La démarche d'une recherche en science humaines, éditions Les presses de L'université Laval, Québec, 2000, p175.

²⁵ GRAWITZ Madeleine, *Méthode des sciences sociales*, Paris-11^{ème} éd. Dalloz, 2001, p385.

²⁶ Les Définitions, Consulté le 08/06/2023 à 14h58, URL : <https://lesdefinitions.fr/role>

sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.) ».²⁷

Ahmed SILEM définit les technologies de l'information et de la communication comme « des ensembles, des techniques...relatifs à l'audiovisuel, aux télécommunications, à l'informatique, et leurs imbrication ».²⁸

Selon **CHARPENTIER P.** « *Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information* ».²⁹

Pour **Duncombe et Heeks** (1999) : « Moyens électroniques de saisie, de traitement, de stockage et de diffusion de l'information ».³⁰

Les TIC selon le PNUD « sont des outils de managements de l'information c'est-à-dire un ensemble varié de produits, d'applications et de services qui sont utilisés pour produire, stocker, traiter, distribuer et échanger l'information »

Pour Klein et Ratier, les TIC englobent une variété d'outils et de moyens différents qui sont utilisés dans les entreprises et dans la société civile pour produire, transformer et échanger de l'information en utilisant des composants électroniques. Ces outils peuvent prendre la forme de matériels tels que des ordinateurs, des téléphones portables et des réseaux filaires, ainsi que de logiciels qui permettent la réalisation de nombreuses tâches. Les réseaux, qu'ils soient physiques ou virtuels, sont également considérés comme faisant partie des TIC.³¹

Définition opérationnelle :

Technologies de l'Information et de la Communication, il s'agit de l'ensemble des outils, des équipements et des services qui permettent de traiter, de transmettre et de stocker des informations numériques.

²⁷ Institut de statistique de l'UNESCO, Consulté le 17/02/2023 19 :22, URL : <https://uis.unesco.org/fr/glossary-term/technologies-de-linformation-et-de-la-communication-tic>

²⁸ Bernard LAMIZET, Ahmed SILEM, *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, éd. Marketing, paris, 1997, p414.

²⁹ BENABDESLAM Chafiaa, BOUKHDOUNI Ouahiba, Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique de l'intelligence économique, *Revue Innovation* Volume : 09 / N° : 01, 2019, p531-547.

³⁰ Synthèse , *Revue de l'OCDE sur le développement*, vol. no 5, no. 4, 2004, pp. [11-44], p13. Article disponible sur URL : <https://www.cairn.info/revue-de-l-ocde-sur-le-developpement-2004-4-page-11.htm>

³¹ Lakhdar ADOUKA Ghericia ZOUANEB, les tic et l'emploi en Algérie : Étude empirique, p347.

6.3. Définition de concept "technologie" :

Définition théorique :

Pour le dictionnaire Larousse, la technologie est « *Ensemble des outils et des matériels utilisés dans l'artisanat et dans l'industrie. L'ensemble cohérent de savoirs et de pratiques dans un certain domaine technique, fondé sur des principes scientifiques* ». ³²

Définition opérationnelle :

La technologie est l'ensemble des outils, des méthodes et des connaissances utilisés pour résoudre des problèmes et accomplir des tâches plus efficacement.

6.4. Définitions de concept "technologie de l'information" :

Définition théorique :

À partir de 1948, le développement de la science de l'information a été accompagné si ce n'est souvent précédé par le développement exceptionnel d'une technologie et de techniques particulièrement impressionnantes, reposant pour l'essentiel sur des flux d'électrons et de photons en lieu et place d'encre et de plomb. Les techniques d'information traditionnelles, majoritairement sur support papier, demeurent encore fortement utilisées. Mais de nouveaux formats et d'autres usages sont envisager.

Les évolutions techniques, qui ont contribué à la réalisation des nouvelles techniques d'information, ont consisté passer :

- de l'électricité à l'électronique ;
- du fil de cuivre à fibre optique ;
- de l'analogique à au numérique ;
- de l'électromagnétique à l'optoélectronique ;

Elles jouent le rôle d'améliorer la gestion et le partage de l'information (saisie, stockage, repérage, partage), et semblent devoir améliorer à la fois la productivité et la créativité. Cet outil télé communiquant permet ainsi l'accès à des ressources électroniques distantes grâce aux réseaux de transmission. Donc il peut permettre aussi les travaux coopératifs. ³³

Définition opérationnelle :

La technologie de l'information (TI) est l'utilisation de l'informatique et des communications pour stocker, traiter, transmettre et gérer des informations.

³² LAROUSSE 2022, consulté le : 10/02/2023 17:34, En ligne, URL :

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961#definition>

³³ Serge CACALY et Al, Dictionnaire d'information, Paris, éd ARMAND COLIN 3ème édition, 2008, p229.

6.5. Définitions de concept "information" :

Définition théorique :

Selon la Rousse 2022 L'information est « l'action d'informer quelqu'un, un groupe, de le tenir au courant des événements ». ³⁴

Une information est une connaissance communiquée par un message transmis par un individu à un autre individu. L'information implique donc la communication, c'est-à-dire un échange d'informations entre deux ou plusieurs personnes. L'information implique aussi un code commun de compréhension du contenu communiqué. Ce code concerne à la fois la forme du message et sa signification mais les deux peuvent être traités séparément, la forme étant constituée par le support physique du message. Aujourd'hui, l'information peut être produite, stockée, traitée et communiquée entièrement sous forme électronique ; elle ne dépend plus d'un support matériel quel qu'il soit et peut donc prendre un aspect entièrement volatil. ³⁵

Définition opérationnelle :

L'information est une connaissance ou des données qui peuvent être communiquées ou utilisées pour acquérir une compréhension ou prendre des décisions.

6.6. Définitions de concept "communication" :

Définition théorique :

La communication est un ensemble d'actions qui ont pour but de diffuser une information auprès d'un public ciblé. Elle permet de faire connaître une entreprise, ses produits et services, mais aussi ses valeurs et son savoir-faire. La communication permet de toucher directement les consommateurs et de créer ou renforcer une image de marque. ³⁶

La communication est un domaine qui intéresse de nombreuses disciplines scientifiques, comme l'a souligné Lucien SFEZ (2010). Chacune de ces disciplines à sa propre compréhension de la communication. Par exemple, pour les linguistes, la communication est avant tout liée au langage.

Selon la définition de **G. Bateson** en psychologie sociale, la communication est l'étude des réactions des individus aux réactions d'autres individus. Cette définition met l'accent sur l'importance de comprendre non seulement comment une personne réagit au comportement d'une autre personne, mais aussi comment cette réaction affecte le comportement de la personne initiale et l'effet que cela a sur la personne réceptive.

La communication est un aspect vital de la vie humaine et de l'ordre social. Les êtres humains ne sont pas des êtres isolés, mais des êtres sociaux, socialistes et socialisés. Leurs relations

³⁴ LAROUSSE 2022, consulté le 10/02/2023 14:08, En ligne, URL :

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961#definition>,

³⁵ Serge CACALY et Al, *Op.cit.* 2008, p137.

³⁶ Hiscox, Communication d'entreprise, Consulté le : 11/02/2023 20:55, En ligne, URL :

<https://www.hiscox.fr/gestion-entreprise/communication-entreprise#:~:text=La%20communication%20d'entreprise%20est,quelle%20que%20soit%20sa%20taille.>,

sont déterminées par leurs interactions et leurs intercommunications avec les autres. Ainsi, la communication est une condition sine qua non de la vie humaine et de l'ordre social, permettant de créer des relations et des liens significatifs entre les individus et de favoriser le développement et le bien-être de la société dans son ensemble.³⁷

Définition opérationnelle :

La communication est l'échange d'informations entre des individus ou des groupes.

6.7. Définition du concept "Formation"**Définition théorique :**

Selon Jean-Marie PERETTI (2007) « *Par formation professionnelle, on désigne habituellement les moyens pédagogiques offerts aux salariés pour qu'ils développent leurs comportements au travail. Les actions proposées renforcent leurs connaissances, attitudes et compétences pour leur permettre d'atteindre leurs propres objectifs et ceux de l'organisation, et de s'adapter à leur environnement* ». ³⁸

Définition opérationnelle :

La formation peut être définie comme un processus par lequel les individus acquièrent des connaissances, des compétences et des attitudes nécessaires pour s'adapter, fonctionner et réussir dans un contexte social donné. C'est un phénomène social qui implique des interactions entre les individus et leur environnement, et qui est façonné par des facteurs sociaux tels que les normes, les valeurs, les institutions et les relations de pouvoir.

6.8. Définitions du concept "développement du travail" :**Définition opérationnelle :**

Le développement du travail, également connu sous le nom de travail numérique ou travail à l'ère numérique, fait référence à l'évolution du travail grâce à l'utilisation des technologies numériques. Cela comprend l'utilisation de l'informatique, d'Internet, des communications mobiles, des logiciels, des applications et d'autres outils numériques pour faciliter les tâches professionnelles et améliorer les performances globales.

³⁷ GADI BENSANHLA Ibtissem, La communication dans l'entreprise algérienne : un outil technique ou une pratique managériale ? Cas de la communication interne au sein d'une entreprise financière la BADR, MCB- université d'Oran 2, p67.

³⁸ Marie BILOT, Comment les salariés perçoivent-ils la formation professionnelle continue ? Le cas de Reims habitat Champagne-Ardenne et de l'entreprise X, Mémoire de Master Gestion-parcours Gestion des Ressources Humaines, Université de Reims Champagne-Ardenne, Faculté des Sciences Économiques, Sociales et de Gestion, 2011, p02.

6.9. Définition du concept "Organisation" :

Définition théorique :

L'organisation est pour la sociologie tout organisme ou groupement humain dont se compose la société globale. Elle représente également un ensemble de situations de droit, de faits et d'activités. Elle couvre le domaine de la sociologie de l'entreprise qui, elle-même, couvre le domaine de la sociologie industrielle. Elle consiste en l'articulation des activités, des systèmes, des structures, des procédures, des méthodes, en la création, la modification, la suppression d'organes et de relations entre ces organes dans l'entreprise. Elle prend en compte l'évolution de l'environnement de l'entreprise.³⁹

Définition opérationnelle :

L'organisation se réfère au processus par lequel les individus et les groupes planifient, structurent et coordonnent leurs activités afin d'atteindre des objectifs communs au sein d'une entité productive, telle qu'une entreprise, une institution ou une organisation.

6.10. Définitions du concept "Entreprise" :

Définition théorique :

L'entreprise, au-delà des multiples formes qu'elle peut prendre, est le lieu où le travail est organisé pour créer le plus de richesses marchandes possibles.

L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome, organisée pour produire des biens ou des services pour le marché.⁴⁰

L'entreprise comme lieu d'organisation du travail peut être aussi représentée comme un lieu d'apprentissage de la coopération et du partage du pouvoir entre individus et entre groupes.⁴¹

Définition opérationnelle :

L'entreprise peut être définie comme une organisation sociale qui produit des biens ou des services dans le but de réaliser des profits. C'est une unité économique qui mobilise des ressources humaines, matérielles et financières pour atteindre ses objectifs.

6.11. Définitions du concept "Processus de travail" :

Définition théorique :

Un processus est une succession coordonnée d'activités destinées à satisfaire des clients internes ou externes dans le cadre d'objectifs préétablis.⁴²

³⁹ POTOKI MALICET Daniel, *Éléments de sociologie du travail et de l'organisation*, éd. Economica, Paris, 1997, p06.

⁴⁰ LEBARON Frédéric, *La sociologie de A à Z*, éd. DUNOD, Paris, 2009, p56.

⁴¹ Jean ETIENNE, et al, *Dictionnaire sociologique*, édition HATIER, Paris, 2004, p209.

⁴² Patrice Galambert, *RH les leviers de la performance*, éd. Eyrolles, Paris, 2007, p19.

Le processus de travail est un ensemble d'actions organisées qui permettent de réaliser un objectif donné de manière efficace et efficiente. Les processus de travail sont le ciment qui maintient l'ensemble et garantit que les tâches sont accomplies de manière systématique, organisée et en minimisant la possibilité d'échec.⁴³

Définition opérationnelle :

Le processus de travail se réfère à une série d'étapes ou d'actions coordonnées et structurées mises en œuvre pour atteindre un objectif spécifique. Il englobe les activités, les tâches, les décisions et les interactions entre les personnes impliquées dans la réalisation d'une tâche ou d'un projet.

6.12. Définitions du concept "Travail" :**Définition théorique :**

Le travail est l'effort physique ou mental qui est appliqué au processus de production. Sans travail, les biens et services ne peuvent être produits et le travail en tant que facteur de production doit donc être rémunéré. La rémunération du travail est appelée salaire.⁴⁴

Pour Descartes, le travail est la transformation de la nature orientée vers un but : sa domination par l'homme, son maître et possesseur.⁴⁵

Définition opérationnelle :

Le travail est une dimension centrale de la vie sociale et économique. Il joue un rôle essentiel dans la structure et l'organisation de la société, influençant les relations entre les individus, les groupes sociaux et les institutions.

6.13. Définitions du concept "Exécution facile des tâches" :**Définition opérationnelle :**

L'exécution facile des tâches est une approche de conception qui vise à rendre les tâches aussi simples et faciles à effectuer que possible pour les utilisateurs. Il s'agit d'un concept important dans la conception centrée sur l'utilisateur, où l'objectif est de créer des produits, des services ou des systèmes qui répondent aux besoins des utilisateurs de manière efficace et agréable.

6.14. Définitions du concept "Échanger" :**Définition théorique :**

⁴³ Guest Author, Wrike Lightspeed, Consulté le : 07/05/2023, 21: 40, URL :

<https://www.wrike.com/fr/blog/comment-definir-des-process-pour-votre-equipe-et-les-faire-appliquer/#:~:text=Les%20processus%20de%20travail%20sont,pas%20%C3%AAtre%20d%C3%A9finis%20puis%20oubli%C3%A9s.>

⁴⁴ Economipedia, Consulté le : 07/05/2023, 20:15, URL : <https://economy-pedia.com/11040245-work-process>

⁴⁵ Friedmann Georges, Qu'est-ce que le travail ?. In: Annales. Economies, sociétés, civilisations. 15^e année, N° : 4, 1960. pp. [684-701], p686. Disponible sur https://www.persee.fr/doc/ahess_0395-2649_1960_num_15_4_421644

L'échange s'est défini comme transmission réciproque, possibilité d'envoyer et de recevoir des effets, des messages, des informations, des documents, etc.⁴⁶

Définition opérationnelle :

Le concept d'échange fait référence à l'action de donner, recevoir ou obtenir quelque chose en retour. Il implique un processus de transfert ou de substitution réciproque de biens, de services, d'idées ou d'informations entre deux ou plusieurs parties.

6.15. Définitions du concept "Dialoguer" :**Définition théorique :**

Dialoguer est la discussion en vue d'un accord, engager des négociations. Conversation entre plusieurs personnes connectées en même temps à un réseau, qui échangent des messages s'affichant en temps réel sur leur écran.⁴⁷

Définition opérationnelle :

Le concept dialoguer désigne l'acte de communiquer et d'échanger des informations, des idées ou des opinions avec une ou plusieurs personnes. Il s'agit d'une forme de communication qui implique une conversation ou un échange verbal entre deux individus ou plus, offrant à chacun la possibilité d'exprimer ses pensées, de poser des questions et d'écouter les réponses des autres participants.

Conclusion :

Ce chapitre méthodologique établit un socle solide et rigoureux pour notre recherche. En empruntant ces étapes et en appliquant ces méthodes, nous serons capables d'acquérir des données de grande qualité et d'approfondir notre compréhension du sujet. Cette approche objective et scientifique nous permettra de répondre de manière éclairée à notre problématique de recherche, contribuant ainsi au progrès des connaissances dans notre domaine d'étude.

⁴⁶ Dictionnaire Antidote logiciel, Consulté le 14/05/2023, 13:41, URL :

https://www.antidote.info/fr/?utm_source=druide.com&utm_medium=accueil&utm_campaign=vitrines&utm_content=bouton

⁴⁷ Découvrir le français, Consulté le : 14/052023, 14:50, URL : <https://langue-francaise.tv5monde.com/decouvrir/dictionnaire/d/dialogue>

Chapitre II : Aperçu général sur les Technologies de l'Information et de Communication

Chapitre II : Aperçu général sur les Technologies de l'Information et de Communication

Préambule :

Ce chapitre contient deux sections l'une sur les TIC dans le monde et l'autre concerne les TIC en Algérie, les différentes techniques utilisées par l'entreprise, leur historique, leurs caractéristiques et leur apport dans l'émergence des entreprises.

Section 1 : Dans le monde

1. Définitions des TIC :

Les TIC : de quoi parle-t-on ?

La naissance de ces TIC est due notamment à la convergence de trois activités :

- Du domaine des télécommunications qui comprend lui-même les services et les équipements ;
- Du domaine de l'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels ;
- Du domaine de l'audiovisuel qui comprend principalement la production et les services audiovisuels ainsi que l'électronique grand public.

Selon Henriet et Imbert (2002) les TIC sont définis comme étant « l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler et de la transmettre ». Cette définition se base sur le rôle des TIC dans l'organisation.⁴⁸

Les technologies de l'information et de la communication, communément appelées TIC, sont une gamme d'outils et de moyens très diversifiés utilisés dans les entreprises et le grand public. Ces outils ont pour fonction de produire, transformer ou échanger de l'information en utilisant des composants électroniques. Les TIC comprennent des matériels tels que les ordinateurs, les téléphones portables, les réseaux filaires et des logiciels qui les complètent.

Les réseaux, qu'ils soient physiques ou virtuels, sont également considérés comme des TIC, car ils permettent de communiquer et de partager des informations entre différents utilisateurs. Les systèmes relevant de l'informatique embarquée sont également souvent classés parmi les TIC, bien que leurs fonctions ne soient pas systématiquement liées à l'information.

Cependant, la robotique occupe une place particulière car sa finalité est d'agir, même si elle utilise massivement les TIC pour fonctionner. En général, les TIC sont considérées comme la partie matérielle et logicielle du système d'information (SI) de l'entreprise. Le SI a pour fonction d'acquérir, de traiter, de stocker des informations utiles à la structure. Il comprend également du personnel, des données et des procédures qui permettent d'organiser et de

⁴⁸ Chafiaa Benabdeslam et Moussa Boukrif, La place de la communication interne dans le management de la performance et la compétitivité du capital humain des organisations publiques et privées, Revue COSSI N° 8 | 2020, p03. URL : https://doi.org/10.34745/numerev_1566

gérer l'ensemble du système. Les TIC sont donc essentielles au bon fonctionnement du SI de l'entreprise et ont un impact significatif sur la performance de l'entreprise.⁴⁹

Il y a encore dix ans, la plupart des agences de développement, des analystes et des gouvernements des pays en développement estimaient que les technologies de l'information et de la communication (TIC) n'avaient qu'une importance marginale pour la croissance économique et la réduction de la pauvreté. Aujourd'hui, les TIC sont considérées comme un élément si essentiel du développement que les gouvernements ont lancé des « e-stratégies » nationales et les agences de donateurs les ont intégrées dans leurs programmes nationaux et internationaux. Leur importance est telle, désormais, que la Société de l'information a eu un sommet mondial ne le cédant en rien aux sommets du Développement durable ou du Développement social.⁵⁰

2. L'historique :

2.1. L'évolution technologique :

Pendant de nombreuses années, les médias traditionnels régnaient en maîtres sur le monde de la diffusion de l'information. Cependant, voilà près d'un demi-siècle que nous sommes entrés dans une nouvelle ère de l'information et de la communication, qui a profondément transformé le mode de production et de diffusion. Cette ère a pour objectif de briser les barrières et de transformer notre planète en un petit village sans obstacles. Aujourd'hui, l'hégémonie de ces médias est remise en question en raison de leur incapacité à rivaliser avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Les nouvelles technologies offrent une multitude d'outils et de fonctionnalités infinies, notamment grâce à Internet, qui garantissent un flux continu et instantané de contenu. L'adoption de ces progrès met à la disposition de l'homme de nouveaux outils, mais aussi de nouveaux modes de communication et de revendication. En effet, le passage du "web 1.0" au "web 2.0" a marqué un tournant majeur. Alors que le web 1.0 était basé sur un modèle où les éditeurs mettaient leurs informations à disposition du public sur des sites web, le web 2.0 se distingue par trois caractéristiques clés :

L'utilisateur lui-même peut éditer les contenus.

L'utilisateur a le pouvoir de décider comment visualiser l'information.

L'utilisateur peut créer des communautés d'intérêts.

⁴⁹ Centre d'analyse stratégique, « L'impact des TIC sur les conditions de travail » Février 2012, p02.

⁵⁰ OCDE, Les TIC et la croissance économique dans les pays en développement, « Revue sur le développement », N° 4, Volume : 5, 2005, pages [11 à 44], p13. Disponible en ligne sur l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-de-l-ocde-sur-le-developpement-2004-4-page-11.htm>

Ces évolutions ont profondément modifié la manière dont nous interagissons avec l'information et les uns avec les autres, ouvrant la voie à une participation active et à une collaboration plus étroite entre les individus.⁵¹

Les avancées considérables des moyens de communication et d'information ont éliminé les barrières de distance entre les individus, rendant les rencontres plus faciles, et ont considérablement réduit les délais de livraison et de transmission des biens et des informations. On peut affirmer que le monde semble se diriger vers un petit village. Indéniablement, le 21ème siècle est marqué par le triomphe mondial des nouvelles technologies de l'information et de la communication, en raison de leur importance et de leur utilité dans tous les domaines de la vie.⁵² Grace à la performance des nouvelles technologies qui sont de plus en plus sophistiquées, particulièrement l'invention de l'internet qui a détrôné les autres médias en un temps record par l'abolition de toutes formes de frontières qui pouvaient entraver le processus de diffusion de biens et d'informations dans le monde, il est facile de remarquer qu'« Avec le développement des communications et des hypermédias, le rapport au temps et la distance change, les grands événements historiques ou sportifs se voient en direct, chacun ayant accès immédiatement aux images et aux informations de tous les coins du monde. Désormais on est connecté à tous, n'importe où, les recoins les plus périphériques sont désenclavés, le local est branché sur le global : la culture monde c'est celle de la compression du temps et de rétrécissement de l'espace. »⁵³

2.2. La révolution de la télévision :

Les années 50 ont marqué un tournant décisif en termes d'inventions avec l'arrivée de la télévision. Initialement considérée comme un symbole évident de modernité et de confort, elle a conquis la plupart des sociétés au bout de deux décennies. La télévision s'est infiltrée dans chaque foyer, apportant avec elle de nombreux avantages. En tant que "créatrice d'un véritable langage", elle a imposé le règne de l'image directe, porteuse de chocs visuels et d'émotions.

La télévision est à l'origine de l'émergence du concept de "village global", une planète sans frontières où les informations et les images circulent librement. Grâce à l'importance accordée à la télévision tant par le public que par les médias, la guerre du Vietnam est devenue l'un des grands événements retransmis en direct à la télévision. Avant l'avènement de l'ordinateur, il faut admettre que l'écran de télévision était la principale fenêtre par laquelle les gens découvraient le monde. Elle était perçue non seulement comme le moyen par excellence de diffuser des nouvelles et des images, mais aussi comme unificateur des goûts et des émotions grâce aux programmes diffusés. En effet, « de plus en plus, les hommes de l'ensemble de la planète se trouvent réunis devant l'écoute et la vision de sons et d'images qui constituent un

⁵¹ AUGIER Marc, *La société numérique (comment le numérique transforme notre façon de comprendre le monde)*, Paris, éd. l'harmattan, 2016, p126.

⁵² Hayette GUENFISSI, La mondialisation culturelle et la reconfiguration des rapports à la culture en Algérie, *Journal Almuqadimah des études humaines et sociales* Volume07, Issue 01, Juin-2022, p1111-1124, p1113.

⁵³ Lipovetsky G et Serroy J, *La culture-monde (réponse à une société désorientée)*. Paris : édition Odile Jacob, 2008, p17.

socle commun d'informations, de connaissances et de divertissement ». Ces raisons ont permis à la télévision de monopoliser les médias pendant plus d'un demi-siècle.⁵⁴

2.3. La révolution de l'ordinateur : Une ère numérique sans précédent

Après avoir conquis avec brio les domaines du cinéma et de la télévision, un nouvel acteur fait son entrée en scène, inondant le monde de sa présence : l'écran de l'ordinateur. C'est à travers cet écran que la société intègre la révolution numérique dans ses usages et ses pratiques. Doté de la capacité unique de se connecter à Internet, l'écran de l'ordinateur se positionne en tant que rival incontesté des autres écrans. En effet, Internet est bien plus qu'un simple système de communication multimédia interactif ; il transcende les frontières nationales, linguistiques, institutionnelles et disciplinaires, rassemblant en un seul assemblage hypertextuel l'ensemble des expressions de la culture humaine.

Ainsi, l'écran de l'ordinateur devient le symbole de cette révolution sans précédent, propulsant la société dans une ère où les barrières sont abolies. Grâce à Internet, chaque individu a désormais accès à un vaste univers d'informations, de connaissances et de divertissements, quel que soit son lieu de résidence ou sa langue maternelle. Cette nouvelle ère numérique transforme les usages et les pratiques de la société, ouvrant de nouvelles possibilités d'apprentissage, de communication et de collaboration.

L'écran de l'ordinateur est devenu bien plus qu'un simple outil technologique ; il est devenu le portail vers un monde interconnecté, où les idées circulent librement et où les individus peuvent s'engager dans des échanges culturels et intellectuels enrichissants. Cette révolution numérique offre un potentiel immense pour repousser les limites de la créativité, de l'innovation et du progrès.⁵⁵

2.4. Réseaux de télécommunications :

Depuis les années 1940, le développement des réseaux et des télécommunications a été progressif. Plusieurs dates clés témoignent de l'évolution de ces technologies au fil des décennies.

- En 1940, la première communication à distance entre machines à calculer a eu lieu. George Stibitz de Bell Labs a communiqué par télécriteur à partir du Dartmouth College dans le New Hampshire, et a fait fonctionner à distance une machine à calculer à relais située à New York.
- En 1957, le lancement du satellite Sputnik par l'URSS a conduit les Américains à créer l'ARPA (Advanced Research Projects Agency) au sein de leur département de la défense. Cette agence avait pour but d'établir une avance technologique américaine à des fins militaires.

⁵⁴ Ibid. p81.

⁵⁵ Lajoie J et Guichard E, *Odysée Internet : enjeux sociaux*. Canada : Presses de l'Université du Québec, 2002, p68.

- En 1960, le premier véritable réseau d'ordinateurs a été installé dans le cadre du système de surveillance aérienne SAGE (Semi-Automatic Ground Environment). Ce réseau était constitué de dizaines de radars postés aux frontières stratégiques, qui se partageaient le soin de constituer en temps réel une carte complète du ciel centralisée grâce à quarante ordinateurs géants reliés par des lignes téléphoniques.

- En 1962, American Airlines est devenue la première entreprise commerciale au monde à se doter d'un système de réservation de billets d'avion par ordinateur. Le SABRE, installé par IBM, était le premier grand réseau commercial d'ordinateurs.

- En 1969, ARPAnet (Advanced Research Projects Agency network) est devenu le premier réseau informatique pour la recherche. Ce réseau était conçu par le département américain de la défense pour étudier le fonctionnement des réseaux d'ordinateurs et permettre à des chercheurs de s'échanger de l'information. La communication sur le réseau se faisait par paires d'ordinateurs possédant chacune une adresse et s'échangeant des informations selon un protocole appelé Internet Protocol (IP). ARPAnet a connu un tel succès qu'il a été divisé en deux : le MILNET pour les sites militaires et le nouveau ARPAnet pour les non-militaires, qui a finalement évolué en Internet.

- En 1971, Ray Tomlinson de BBN a créé un logiciel de courrier électronique pour envoyer des messages à l'intérieur d'un réseau distribué.

- En 1973, les premières connections internationales à ARPANET ont eu lieu, avec l'University College of London d'Angleterre et le Royal Radar Establishment de Norvège qui se sont connectés au réseau. La même année, Bob Metcalfe a tracé les grandes lignes d'Ethernet, un protocole de réseau local.

- En 1978, Ray Tomlinson a introduit le vidéotex, une technologie permettant de transmettre de l'information textuelle ou graphique stockée dans un ordinateur sur des écrans de télévision. Les Britanniques et les Français ont expérimenté cette technologie dans leurs projets respectifs Prestel et Minitel, tandis que le Canada avait son propre projet, Télidon, qui n'a pas réussi à obtenir l'adhésion du grand public.

Au début des années 1980, les universités américaines ont vu proliférer une génération de postes de travail individuels.⁵⁶

Le degré d'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication dans les entreprises peut être évalué par l'analyse de leur système d'information et l'utilisation des outils technologiques disponibles. Selon Armand (1992), le système d'information peut être défini comme un processus qui consiste à créer, collecter, traiter, stocker et communiquer de l'information.

Les outils informatiques, tels que les ordinateurs et les réseaux, jouent un rôle clé dans la coordination des activités au sein de l'entreprise. En effet, la flexibilité et l'adaptation aux

⁵⁶ Wikimemoires, Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), Consulté le 04/04/2023 à 22:30 URL : <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/>

imprévus sont souvent basées sur un échange rapide d'informations. Les sources d'informations couramment utilisées incluent l'Internet, l'Intranet et les réseaux téléphoniques (mobiles et fixes).

Selon J. von Burg (1999), les entreprises américaines utilisent Internet principalement pour effectuer des recherches, tandis que les entreprises allemandes et françaises l'utilisent principalement pour la recherche d'informations nécessaires à la gestion. Ces outils technologiques élargissent les marchés et renforcent la pertinence du mode de management entrepreneurial, en mettant l'accent sur les représentations du dirigeant comme l'élément moteur de la stratégie de l'entreprise.

Les technologies de l'information et de la communication sont des vecteurs privilégiés de la nouvelle donne économique et concurrentielle, renforçant ainsi le type de management des dirigeants de petites et moyennes entreprises. Selon Benghozi et al. (2000) et Beaudouin et al. (2001), les discours sur les nouveaux modèles d'entreprises performantes associent spontanément design organisationnel et système d'information. En effet, la réussite des entreprises en termes de productivité et de position concurrentielle est étroitement liée aux usages qu'elles font des Technologies de l'Information et de la Communication.⁵⁷

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont un levier de croissance économique et de compétitivité majeur pour un territoire. Dans les années 90, les entreprises américaines ont rapidement compris l'intérêt de la « révolution numérique ». En intégrant les TIC dans leur activité, elles sont devenues beaucoup plus compétitives, ce qui a permis une croissance économique exceptionnelle aux États-Unis. Entre 1990 et 2000, le PIB américain a augmenté de 3,2% en moyenne par an, contre seulement 2,1% dans l'Union Européenne sur la même période (source : Organisation Mondiale du Commerce).

Depuis le sommet de Lisbonne en mars 2000, les gouvernements européens ont compris que l'économie européenne devait elle aussi entrer dans l'ère numérique pour ne pas être laissée en arrière. Cette transformation numérique a profondément modifié le fonctionnement des entreprises. Les TIC, l'informatique et les nouveaux moyens de télécommunication ont facilité les échanges et la diffusion de la connaissance. Dans un contexte de compétition croissante, les territoires se doivent de réussir leur transition vers la société de l'information.

Aujourd'hui, personne ne peut remettre en question l'importance des TIC pour la compétitivité et le développement économique des entreprises et des territoires. Les TIC contribuent à la croissance du PIB de deux manières. Tout d'abord, par la voie directe, le secteur des TIC génère de la valeur ajoutée. Ensuite, par la voie indirecte, l'utilisation généralisée des TIC permet aux entreprises d'être plus réactives, plus compétitives en termes de management, de communication, de recherche d'information et de commercialisation.

⁵⁷ NWAMEN Fidèle, « Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises », La Revue des Sciences de Gestion, 2006, N° 2, p.113.

Disponible sur le site : <https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2006-2-page-111.htm>

Cela leur permet de développer leur chiffre d'affaires, de conquérir des parts de marché à l'international, etc.⁵⁸

En Afrique, les premiers pays africains à se connecter à l'Internet ont été l'Afrique du Sud, la Tunisie, l'Égypte, l'Algérie et le Sénégal autour de 1989, selon Mike Lawrie en 1997. La première connexion à l'Internet a été établie en 1988 en Afrique du Sud, lorsque l'Université de Rhodes a établi une liaison avec un domicile privé à Portland, dans l'Oregon (États-Unis). Toutefois, il s'agissait seulement d'une utilisation du courrier électronique à travers une passerelle Fidonet existante depuis 1988 dans le pays, avec des envois et des réceptions en différé. La connexion complète à l'Internet n'a été possible qu'en 1992, après la levée des sanctions économiques contre le pays. Dans les pays anglophones d'Afrique, l'Association for Progressive Communication (APC) avait également installé des nœuds Fidonet.

En Afrique du Nord, la Tunisie, l'Algérie et l'Égypte ont eu accès à l'Internet (courrier électronique) via les réseaux EARN et BITNET. La Tunisie a probablement été le premier pays africain à disposer d'un accès complet à l'Internet en 1991.

En Afrique subsaharienne francophone, l'ex-Orstom (actuel IRD - Institut de Recherche pour le Développement, un organisme français) a déployé le réseau RIOII utilisant la technologie UIJCP (Unix to Unix Network). Des nœuds RIO ont été installés d'abord au Sénégal, puis dans d'autres pays tels que la Côte d'Ivoire, le Burkina Faso, le Cameroun, le Congo, Madagascar, le Mali, le Niger, la Mauritanie et le Togo. La connexion totale de ces pays n'est devenue effective qu'au milieu des années 1990 (fin 1995 pour le Bénin, 1996 pour le Mali, etc.).

D'autres initiatives ont également encouragé l'utilisation du courrier électronique, telles que HealthNet, un projet de l'ONG SattelLife basée aux États-Unis, qui visait à faciliter l'accès à l'information et la communication dans le secteur médical dans les pays du Sud, ou encore le réseau MANGO, qui cherchait à faciliter l'accès à l'information pour les ONG travaillant dans le développement. Le Centre de Recherche pour le Développement International (CRDI), un organisme canadien de développement international, a soutenu certaines des initiatives pionnières mentionnées ci-dessus, telles que HealthNet. La Commission Économique des Nations Unies pour l'Afrique a créé l'organisation PADIS (Pan-African Development Information System), qui a mis en place le projet CABECA (Capacity Building for Electronic Communication in Africa), permettant la connexion du Ghana.

En 1995, l'USAID, l'agence américaine de développement international, a mis en place le projet Leland Initiative, qui a permis à certains pays d'avoir un accès complet à Internet (comme le Mali) ou de renforcer la connexion d'autres pays (comme le Bénin). Le projet a été mis en œuvre dans 21 (vingt un) pays africains.⁵⁹

⁵⁸ CRCI Bourgogne, « Enquête TIC », Bourgogne, 2008, p5-6.

CRCI : Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation de Bourgogne

⁵⁹ Ken LOHENTO, Usages des NTIC et médiation des savoirs en milieu rural africain : études des cas au Bénin et au Mali, Mémoire de DEA en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Paris 10 – Nanterre, 2003, p19-20.

3. Les caractéristiques des TIC :

Selon Remur (2006) nous avons quatre avantages majeurs des technologies de l'information et de la communication. Tout d'abord, la technologie permet une compression du temps en augmentant la vitesse de traitement et en permettant des opérations plus rapides. Ensuite, elle permet une compression de l'espace en facilitant la transmission quasi instantanée des données à travers des réseaux accessibles partout dans le monde. La troisième avancée concerne la capacité de stockage qui permet de stocker de grandes quantités d'informations dans un volume réduit grâce aux technologies magnétiques et optiques. Enfin, la numérisation des données offre une flexibilité d'usage en permettant d'appliquer différents traitements et de restituer les informations sous diverses formes et supports.⁶⁰

- Efficacité :

L'utilisation de ces technologies a permis aux individus d'être à la fois indépendants et expéditeurs dans leurs opérations de communication. Cette flexibilité a entraîné une augmentation de l'efficacité dans les relations entre les personnes, les entreprises et autres communautés.

Grâce à ces technologies, les partenaires de communication peuvent échanger des rôles en fonction des besoins et des compétences de chacun, ce qui permet une utilisation optimale des ressources et une répartition équitable des tâches. Par exemple, dans une équipe de travail, chacun peut prendre en charge une partie spécifique de la tâche et communiquer avec les autres membres de l'équipe pour coordonner leurs efforts.

L'efficacité est également renforcée par la rapidité et la simplicité des échanges de communication. Les technologies modernes permettent une communication en temps réel et une réponse rapide, ce qui peut aider à résoudre les problèmes rapidement et à prendre des décisions éclairées. Aussi, l'utilisation de ces technologies peut aider les entreprises à économiser du temps et de l'argent en réduisant les coûts de communication, en augmentant la productivité et en améliorant la qualité des échanges. L'utilisation de ces technologies a permis d'augmenter l'efficacité des échanges de communication entre les personnes, les entreprises et autres communautés en permettant une meilleure coordination, une utilisation optimale des ressources et une réponse rapide.

- Sans temps :

C'est l'effet de pouvoir recevoir des courriers électroniques à n'importe quel moment ce qui permet de gagner du temps. Contrairement aux courriers postaux traditionnels, les e-mails peuvent être reçus immédiatement et consultés à tout moment, sans attendre la livraison du courrier. Cela permet une plus grande flexibilité dans la gestion de ses communications et une réactivité accrue dans les échanges professionnels. La possibilité de recevoir des courriers à tout moment grâce aux technologies modernes permet de gagner en efficacité et en productivité.

⁶⁰ Chafiaa Benabdeslam et Moussa Boukrif, Op.cit. p04.

- **Décentralisation :**

C'est la caractéristique qui permet l'autonomie des NTIC, le cas de l'Internet possède la continuité dans le travail dans n'importe quelle situation, c'est impossible aucune partie du monde ne peut arrêter l'Internet parce que c'est un réseau qui communique entre les personnes et les entreprises.

- **Connectivité :**

On peut relier entre les appareils même s'ils sont différents dans la fabrication d'un pays ou ville de confectionnent.

- **Mobilité :**

C'est-à-dire que l'utilisateur peut bénéficier des services pendant ses déplacements exemple : comme l'ordinateur portable ou le téléphone portable.

- **Convertibilité :**

Elles peuvent transmettre des informations d'un milieu à un autre. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont révolutionné la façon dont nous transmettons et recevons des informations d'un milieu à un autre. Un exemple courant est la transmission de lettres ou de messages, qui peut désormais être effectuée de manière électronique à l'aide d'outils tels que les ordinateurs, les smartphones ou les tablettes.

La lecture électronique est un autre exemple de la manière dont les TIC transforment la façon dont nous transmettons l'information. Les livres, les magazines et les journaux peuvent désormais être lus sur des appareils électroniques tels que des liseuses ou des tablettes, ce qui permet de transporter et d'accéder facilement à une grande quantité d'informations en tout lieu et à tout moment.

- **Demassification :**

C'est-à-dire qu'on peut envoyer une lettre à une personne comme on peut l'envoyer à d'autres personnes sans passer par la société, et on peut la maîtriser comme le cas de l'envoi du producteur au consommateur.

- **Répartition :**

C'est-à-dire que ce réseau peut s'élargir comme il englobe un nombre plus élevé de personnes, une surface plus étendue avec une grande souplesse.

- **Mondialisation ou globalisation :**

C'est l'environnement où elles s'activent ces TIC parce qu'elles utilisent un espace plus grand dans n'importe quelle région du monde et elles permettent des flux du capital d'information, sa décentralisation a permis de s'épanouir dans l'environnement international surtout dans la transaction des commerces qui a permis de dépasser le problème du temps et l'espace.⁶¹

⁶¹ Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Op.cit. p19-21.

4. Les techniques des TIC dans l'entreprise :

La technique, en tant qu'outil, fait référence à l'utilisation de dispositifs ou de procédés conçus pour accomplir une tâche spécifique de manière plus efficace, rapide ou précise que les méthodes traditionnelles. Les exemples courants de technologies incluent les ordinateurs, les smartphones, les logiciels, les équipements de fabrication et les machines-outils...

Les technologies sont souvent conçues pour automatiser les tâches répétitives, rationaliser les processus, augmenter la productivité, améliorer la qualité ou la précision du travail et faciliter la communication et la collaboration. Les technologies peuvent également être utilisées pour recueillir, stocker, analyser et partager des données et des informations.

Cependant, il est important de noter que la technologie n'est pas une solution universelle pour tous les problèmes. Elle peut créer des problèmes uniques et nécessite souvent une expertise spécifique pour être utilisée efficacement. Il est donc important de comprendre les avantages et les limites de chaque technologie avant de l'utiliser.

Dans l'entreprise Algérienne nous avons entre autres les techniques suivantes :

➤ **Les réseaux locaux :**

4.1. Ordinateur :

L'ordinateur est équipement informatique de traitement automatique de données comprenant les organes nécessaires à son fonctionnement.⁶²

Il est une machine électronique capable de traiter des informations en suivant des instructions logiques et d'exécuter des tâches complexes. Les ordinateurs modernes se composent généralement d'un processeur, de mémoire, d'un disque dur, de périphériques d'entrée/sortie, ainsi que d'autres composants matériels et logiciels. Les ordinateurs sont utilisés dans de nombreux domaines, tels que la gestion de données, la communication, la création de contenu, l'analyse de données, etc. Les ordinateurs sont omniprésents dans l'entreprise et sont devenus indispensables dans de nombreux secteurs, y compris les affaires, la science, l'éducation, la médecine, les arts et la culture.

4.2. Internet :

L'internet s'est défini comme un système global de réseaux informatiques interconnectés qui utilisent un protocole spécifique connu sous TCP / IP pour relier plusieurs milliards de terminaux dans le monde entier. Il s'agit d'un réseau des réseaux, formé par des millions de réseaux privés, publics, universitaires ou commerciaux, connectés via divers moyens de communications électroniques (réseaux câblés, Wi-Fi, ou fibre optique).⁶³

⁶² France terme, Consulté le : 17/02/2023 22 :30 URL :

<https://www.culture.fr/franceterme/terme/INFO177?domaine=0&q=Ordinateur>

⁶³ Philippe ACHILEAS et Willy MIKALEF, *TIC Innovation et Droit International Technologie de l'Information et de la Communication*, Paris, éd. A.PEDONE, 2017, p31.

Selon Bill Gates, PDG de Microsoft, 1997 : « Internet entraînera de nombreux changements dans la société parce que c'est potentiellement un moyen extrêmement efficace de mettre en contact acheteurs et vendeurs ». ⁶⁴

Internet est devenu le lieu incontournable des communications des organisations. Ces dernières ont progressivement intégré les possibilités dynamiques offertes par le web et ont mis en place des dispositifs d'interactions avec leurs publics tranchant avec les approches aut centrées autour du site comme seul avatar de la communication digitale. Le développement des plateformes de sociabilité numérique est un des signes manifestes de cette évolution. ⁶⁵

L'internet est à la fois un canal d'informations, un lieu d'échanges et un circuit de distribution. Il permet d'informer autrement de manière moins intrusive. Le web autorise une communication totalement interactive puisque l'entreprise peut adresser ses messages à l'internaute et celui-ci peut interpeler et débattre avec elle. ⁶⁶

Les technologies internet forment sans nul doute l'essentiel des « nouvelles » technologies de l'information. La mise en place de réseaux d'entreprise reposant sur le protocole TCP/IP a permis le déploiement d'intranets d'entreprise mais aussi d'extranets avec des partenaires commerciaux, qu'ils soient fournisseurs ou clients. Cependant, l'intranet recouvre des réalités bien différentes d'une entreprise à une autre. En effet, on peut trouver de simples portails d'informations généraux couplés à une messagerie interne, comme des accès à des outils sophistiqués de gestion de la connaissance permettant sa diffusion et son partage dans l'entreprise. De fait, un nombre croissant d'entreprises envisagent l'intranet comme un moyen d'accéder à des applications métiers et surtout comme une interface globale pour permettre le travail collaboratif. À cet égard, les applications telles que l'agenda partagé, les outils d'édition collaborative, les applications de gestion de projet sont des dispositifs relativement récents du point de vue de leur diffusion et de leur utilisation. ⁶⁷

Internet, au service du site corporate de l'entreprise et de la présence de celle-ci sur les réseaux sociaux, offre aux organisations des outils indispensables, venant enrichir l'offre des supports traditionnels de communication. L'acte fondateur des entreprises est d'ailleurs bien souvent la création de leur site, sur lequel elles présentent leur projet économique et leurs offres d'emploi. « L'entreprise doit être repensée autour de l'information », avait averti **Francis LORENTZ**, auteur d'un rapport au gouvernement sur Internet. Le net induit nécessairement de nouveaux modes de communication. ⁶⁸

4.3. Extranet :

Est une extension du système d'information de l'entreprise. Il s'appuie sur un réseau de télécommunication relié à internet permettant à toutes entreprises de partager des documents ou des informations privées à leurs salariés, filiales, clients, fournisseurs ou

⁶⁴ Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Op.cit. p23

⁶⁵ ADARY et Al, *Communicator*, Paris, 7^{ème} éd. Dunod, 2015, p371.

⁶⁶ Ibid. p372.

⁶⁷ Henri Isaac « E-management, concepts et méthodologie », Paris, 2003, p02.

⁶⁸ ADARY et Al, Op.cit. p. 377.

prestataires. Cela permet, par exemple, aux salariés travaillant de chez eux de se connecter à une interface web avec leur identifiant et mot de passe pour récupérer ces informations.

Une entreprise peut également donner un accès à ses clients pour suivre l'état d'un projet, mais également à ses fournisseurs pour suivre l'état des commandes et des stocks. D'autres usages peuvent être envisagés comme la mise en place de formations interactives pour les salariés.

L'extranet permet ainsi de mieux collaborer et de gagner du temps dans les échanges entre salariés, fournisseurs, prestataires et clients.

- **Ses avantages :**

L'extranet permet aux membres d'une équipe de travailler en ligne dans le cadre d'un projet. Favorise le partage d'informations entre les clients, fournisseurs et prestataires.

Amélioration des relations commerciales avec les principaux partenaires.

Système sécurisé pour le partage de données sensibles.

Gain de temps et fluidification de la communication avec les personnes externes.

Accessibilité en ligne sans installation de logiciel.

- **Inconvénients :**

Le coût de mise en œuvre peut être élevé, mais en faisant appel à un prestataire spécialisé les coûts peuvent être maîtrisés.⁶⁹

4.4. Intranet :

L'intranet est réseau informatique interne aux entreprises, fondé sur les technologies et les outils du Web : adresses IP, navigateur, liens hypertextuels, moteurs de recherche, annuaires, pages multimédias. Par extension, contenus accessibles par le réseau en mode IP.

Ce réseau sécurisé est accessible aux salariés d'une entreprise pour les besoins de sa communication interne : informations du jour, notes de la Direction, revues de presse, procédures, bases de données internes, annuaire des salariés, organigrammes, forums de discussion, petites annonces, messagerie, etc. Il permet également dans certains cas d'accéder à Internet.⁷⁰

Pour Jean-Louis PEAUCELLE « L'intranet est l'utilisation des techniques de l'Internet au sein de l'entreprise. Ces techniques sont d'abord les logiciels mis au point pour l'Internet qui sont diffusés très largement. Leur coût est faible en conséquence. Ils sont parfois gratuits. Les usages potentiels dans l'entreprise sont les mêmes que ceux que l'Internet offre au grand public. Ils prennent un sens différent pour des personnes appartenant à la même organisation, réunies par un but commun. ».⁷¹

Contrairement à l'extranet l'intranet est un réseau local utilisé en interne dans une entreprise. Les fonctionnalités restent les mêmes, c'est-à-dire que cet espace permet aux salariés de partager des documents ou des informations privées. Ces salariés peuvent par exemple consulter des documents internes sur leur grille de rémunération, consulter des informations

⁶⁹ Syloé Entreprise du Numérique, Extranet, Montpellier, consulté le : (28/01/2023 09:21), En ligne, URL : <https://www.syloe.com/glossaire/extranet/>

⁷⁰ Serge CACALY et Al, Op.cit. p146.

⁷¹ Jean-Louis PEAUCELLE, *Système d'information, le point de vue des gestionnaires*, éd. Economica, 1999, p.181.

sur leur situation salariale (demande de congé par exemple), télécharger des documents de notes de frais ou des informations du comité d'entreprise.... L'intranet permet donc l'échange de documents en interne, d'accéder à des applications métiers aidant à la vie de l'entreprise. Sur un espace intranet comme sur l'extranet, il y a la possibilité de mettre en place des outils de travail collaboratif. Des outils de messagerie open source tels que Zimbra, Bluemid ou Open Xchange peuvent être installés et permettre aux salariés de s'en servir pour recevoir leurs mails, mais aussi de partager des documents.

▪ Les avantages de l'intranet :

Via une interface dédiée, l'intranet aide les employés à chercher et trouver rapidement et simplement des informations sur l'entreprise, sur la documentation de leurs produits et/ou services, mais aussi de consulter des informations liées à leurs domaines de compétences.

C'est également un moyen de mieux communiquer en interne, entre les différentes parties prenantes d'une entreprise

L'intranet permet également aux entreprises de développer et de déployer des applications métiers (support client, outil de gestion comptable, outil de formation en ligne...) ⁷²

L'intranet est le réseau d'entreprise (privé) qui utilise des technologies propres à internet (public), l'intranet est l'un des meilleurs exemples du caractère vivant de la communication : il se situe au premier rang des outils de communication interne alors qu'il n'existait pas avant 1995. Début 2011, près de 90% des sociétés françaises d'au moins 250 personnes étaient équipées d'un intranet (Source : enquête Insee, 2011). Le dernier Observatoire de l'intranet confirme l'importance de ce réseau : en 2014, près de 7 collaborateurs sur 10 (67%) y consultaient régulièrement ou largement les informations publiées dans l'entreprise. ⁷³

4.5. Le téléphone et SMS :

Les téléphones et les SMS sont des moyens de communication importants dans l'entreprise. Ils permettent une communication rapide et efficace entre les employés de l'entreprise, la coordination des équipes et des projets, la communication avec les clients, la gestion des urgences, ainsi que la planification et l'organisation des activités de l'entreprise. Ils sont utiles pour communiquer des informations urgentes, prendre des décisions rapidement ou répondre à des questions importantes.

4.6. Le photocopieur imprimante :

Le terme « photocopieur imprimante » désigne un matériel d'impression, proposant plusieurs fonctionnalités. Le photocopieur multifonction est un matériel d'impression tout en un. Il permet de scanner, imprimer, photocopier ou encore envoyer différents types de documents. De ce fait, ce photocopieur multifonction professionnel associé les options d'un fax, d'un scanner, d'une imprimante, ainsi que de l'envoi d'emails.

⁷² Syloé Entreprise du Numérique, Intranet, Montpellier, consulté le : (28/01/2023 10:35), En ligne, URL :

<https://www.syloe.com/glossaire/intranet/>

⁷³ ADARY et Al, Op.ci. p. 181-182.

À ce stade de leur évolution, les photocopieurs sont désormais des éléments à part entière du réseau informatique de l'entreprise. En effet, le photocopieur fax scanner nécessite une connexion au réseau de la société, ce qui lui permet de centraliser toutes les tâches du personnel liées à ces différentes fonctions (numérisation de documents, fax, photocopie et impression de documents le cas échéant).⁷⁴

Le photocopieur est un équipement de bureau qui permet la reproduction de documents en plusieurs exemplaires. Cet outil est devenu indispensable au développement du travail au sein de l'entreprise, offrant divers avantages :

Économie de temps : En produisant rapidement des copies, le photocopieur permet aux employés d'économiser du temps et d'éviter la tâche fastidieuse de recopier manuellement chaque document.

Productivité accrue : Grâce à sa vitesse et à la qualité de sa reproduction, le photocopieur permet aux employés de produire davantage de documents en moins de temps, améliorant ainsi leur productivité.

Collaboration aisée : Le photocopieur facilite la collaboration entre les membres d'une équipe en leur permettant de partager des informations rapidement. Chaque membre peut ainsi avoir une copie du même document, ce qui favorise une meilleure compréhension et une collaboration plus efficace.

Archivage efficace : Le photocopieur est également utilisé pour l'archivage de documents importants en créant des copies de sauvegarde afin de prévenir la perte de données.

Communication fluide : Le photocopieur favorise la communication au sein de l'entreprise en permettant une distribution rapide des documents aux collègues, aux clients ou aux partenaires externes.

Le photocopieur est un outil incontournable pour améliorer la productivité, la collaboration et la communication dans une entreprise moderne.

4.7. E-mail (courrier électronique) :

D'après diverses études et recherches académiques (Fulk et De Sanctis ; 1995, Lucas, 1998), la messagerie électronique, plus couramment nommée e-mail, semble constituer une avancée significative des technologies de l'information et devrait donc à ce titre permettre l'émergence de nouvelles formes organisationnelles. L'e-mail peut être défini par ses trois caractéristiques majeures (Lucas, 1998). Étant un moyen de communication asynchrone, il n'oblige pas les personnes à interrompre leur travail ou à être présentes pour communiquer. De plus, son caractère multidimensionnel permet d'engager des échanges interpersonnels et de diffuser rapidement des informations à une large population.

⁷⁴ Laurent HORWITZ, Photocopieur professionnel, consulté le : 16/02/2023 17:46, URL :

<https://www.photocopieur-professionnel.fr/role-photocopieur-fax-scanner/#:~:text=Fax%20%3A%20re%20%3A7oit%20et%20envoi%20des,doit%20%20%3AAtre%20adapt%20%3A9e%20au%20trafic>.

Enfin, l'e-mail se présente sous la forme d'un texte électronique qui autorise l'archivage et la transformation. En définitive, ses caractéristiques techniques en font un moyen de communication et de transmission de l'information rapide et peu coûteux, quelle que soit la distance.⁷⁵

4.8. Les réseaux sociaux :

La transformation digitale a une portée considérable tant pour les entreprises et le monde du travail que pour la société dans son ensemble. Cette révolution numérique est si importante que des spécialistes la comparent à la naissance de l'imprimerie il y a plus de cinq siècles. Dans cette nouvelle ère, les canaux numériques se multiplient et leurs usages montent en puissance.

Définition : « Le réseau social peut être défini, comme constitué d'un ensemble d'unités sociales et des relations que ces unités entretiennent les unes avec les autres directement ou indirectement à travers des chaînes de longueurs variables. Ces unités sociales peuvent être des individus, des groupes et des organisations...les relations entre les éléments désignent des formes d'interactions sociales qui peuvent être elles aussi de nature extrêmement diverse : il peut s'agir de transaction monétaire, d'échange de service ... de transmission d'information...ou encore de la participation commune à un même événement ». ⁷⁶

Les RS (réseaux sociaux) sont devenus des outils incontournables de communication. Les organisations doivent aujourd'hui tirer avantages des opportunités digitales pour développer leur notoriété, leur chiffre d'affaires, adapter leur culture d'entreprise et fidéliser leurs collaborateurs. Augmentation de la visibilité de la marque, partage des actualités, fidélisation des clients et des employés, recrutement ... Facebook, Twitter, LinkedIn... présentent de nombreux atouts pour l'entreprise.⁷⁷

Les réseaux sociaux pour une entreprise, constituent un moyen de savoir ce qui se dit sur sa marque et une occasion supplémentaire d'interagir avec les clients. Car à l'heure actuelle l'entreprise n'est plus seule à fabriquer son image. Elle a la capacité à maîtriser des informations, mais qui ont de moins en moins de poids.⁷⁸

Un réseau social d'entreprise (RSE) est un système de communication interne accessible aux employés d'une entreprise ainsi qu'éventuellement aux partenaires tels que les fournisseurs, les clients et les distributeurs. Son objectif principal est de favoriser la collaboration, l'interaction, la communication, le travail d'équipe, le partage et l'échange entre individus et groupes d'individus grâce à des fonctionnalités similaires à celles des réseaux sociaux

⁷⁵ Gwénaëlla NOGATCHEWSKY et al, *Utilisation de l'E-mail dans le contrôle organisationnel : cas de la relation supérieur – subordonné*, 2002, p01-02.

⁷⁶ MERCKLE Pierre, *La sociologie des réseaux sociaux*, Paris, éd. La Découverte, 2016, p04.

⁷⁷ Centre de Ressources en Économie Gestion, Consulté le : 17/02/2023 18 :17, URL : <https://creg.ac-versailles.fr/l-utilisation-des-reseaux-sociaux-dans-l-entreprise>

⁷⁸ Noui Rabah et Al, « Les entreprises algériennes et la communication 2.0 : vers un marché connecté », *Revue recherche économique contemporaine*. Vol 40, N° : 2 (2021), [p584.-599], p.590.

traditionnels. Les RSE ont pour but d'équiper les employés de meilleurs outils de communication.

Les RSE offrent plusieurs avantages, tels que l'accélération de la circulation de l'information, une veille efficace, une amélioration de l'efficacité du travail des employés et une optimisation des processus internes spécifiques à chaque métier (RH, achat, finance, comptabilité, vente, production) ou transverses à l'ensemble de l'organisation (communication, gestion documentaire, collaboration). Cela est d'autant plus important compte tenu de l'arrivée progressive de nouvelles générations en entreprise, qui sont habituées aux méthodes collaboratives et maîtrisent les réseaux sociaux.

Les objectifs d'un RSE sont les suivants :

- Créer et développer une intelligence collective partagée, en renforçant la participation des salariés et en archivant les connaissances.
- Valoriser les compétences, les individus et l'estime de soi au sein de l'entreprise, tout en découvrant de nouveaux experts et talents.
- Créer des communautés de pratiques et des réseaux d'entraide et de soutien au sein de l'entreprise.
- Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs.
- Établir des liens entre les employés répartis à travers le monde.
- Faciliter une relation directe entre les différents niveaux hiérarchiques, chaque niveau étant une source d'informations précieuses.

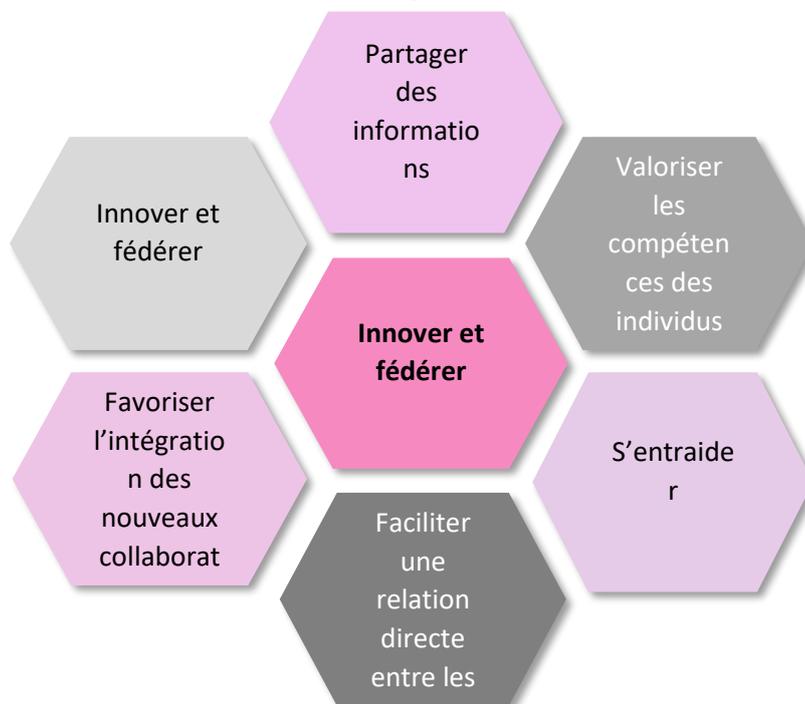


Figure 1 : Les objectifs des réseaux sociaux d'entreprise

Source : les objectifs des réseaux sociaux d'entreprise selon Pascale BELORGEY et Nathalie VAN LAETHEM, dans *La méga boîte à outils du Manager leader*.

4.9. Le site web :

Le web est diminutif de World Wide Web (en français : toile) : système réparti, géographiquement et structurellement, de sites ou gisements d'informations électroniques connectés au réseau mondial Internet et faisant appel au protocole HTTP. Ces sites, aux ressources variées, s'appuient sur le standard HTML et sont consultables à l'aide de navigateurs.⁷⁹

Le site est un service d'informations, généralement multimédia, consultable sur le Web et comprenant plusieurs pages. Un site Web se caractérise par une adresse http. Le nombre de sites Web existant est considérable (plusieurs millions) et s'accroît constamment. Les sites Web sont divers : sites personnels, sites de marques ou d'entreprises, sites de commerce électronique, sites de forums, etc.⁸⁰

Pour être visibles sur leur marché, les entreprises ont tout intérêt à se doter d'un site web. Sa fonction la plus courante est donc celle d'une vitrine virtuelle, mais ces sites s'enrichissent progressivement de fonctionnalités plus sophistiquées : affichage des prix, diffusion des offres d'emploi, commerce en ligne...

Début 2010, 58 % des entreprises sont dotées d'un site web, alors que moins de 30 % en disposaient en 2003. Les entreprises de l'information et de la communication ainsi que celles de la finance et des assurances sont ici les mieux placées mais le déploiement de sites web progresse dans les secteurs où ils étaient moins courants, tels que la construction ou les transports (Mura, 2011).⁸¹

Le site web reste le pivot central de toute la communication de l'entreprise et cela quelle que soit sa taille ou son secteur d'activité. Toutes les entreprises ne pratiquent pas de relations presse, ni n'effectuent des opérations de communication événementielle, mais elles ont presque toutes un site Internet. La situation dépend bien évidemment de plusieurs paramètres, dont le premier reste la taille de l'entreprise. Menée en décembre 2013 sur l'ensemble du tissu industriel de 28 pays européens, une étude d'Eurostat indique que 73 % des entreprises disposent d'un site web avec des différences assez fortes selon les pays. 94 % des entreprises (toutes tailles confondues) disposent d'un site web en Finlande contre 42 % en Roumanie. Le taux d'utilisation des sites web est de 84 % en Allemagne, de 82 % au Royaume-Uni et de 65 % en France. Celui-ci est tout à la fois la carte de visite de l'entreprise, la vitrine de ses activités, un lien d'information permanent, un outil d'échange au travers de la rubrique « Contact », il peut être utilisé autant en communication institutionnelle que commerciale.

⁷⁹ Serge CACALY et Al, Op.cit. p278.

⁸⁰ Ibid. p241.

⁸¹ Tristan Klein et Daniel Ratier, L'impact des TIC sur les conditions de travail, 2012, p27.

Contrairement aux réseaux sociaux, l'entreprise est ici en totale maîtrise de l'outil. La faible capacité de contrôle des conversations sur les réseaux sociaux renforce, pour beaucoup d'entreprises, la nécessité d'avoir un outil pleinement contrôlé.⁸²

4.10. Le télétravail :

Est le mode d'organisation et d'exécution d'un travail assuré par une personne physique dans les conditions suivantes : à distance et au moyen d'outils informatiques et/ou de télécommunications. Les enjeux du télétravail touchent à l'aménagement du territoire, à la flexibilité de l'organisation du travail, à la réduction des frais de structure pour les entreprises et à la qualité de vie des salariés. Le rapport Breton sur le télétravail en France (1994) situait le nombre des télétravailleurs en France en 2005 dans une fourchette de 300 000 à 500 000, chiffre qui est loin d'être atteint. Le transport des idées et des données ne s'est pas encore substitué au transport des personnes et des marchandises.⁸³

Le concept de télétravail est apparu dans les années soixante-dix, mais il n'y a toujours pas de définition claire et unique. Différentes personnes ont des définitions différentes, et le terme est utilisé pour désigner une variété de formes de travail, notamment le travail à domicile, le travail en dehors des locaux de l'employeur et le travail dans un centre de bureaux partagés. Il existe une multitude de termes pour décrire ces pratiques, mais ils ne sont pas synonymes. La mondialisation et la technologie ont radicalement changé l'organisation du travail, et le télétravail est de plus en plus répandu.

Le télétravail peut offrir des avantages en termes de conciliation entre travail et vie familiale, mais il peut également être déstabilisant en brouillant les frontières entre travail et sphère privée. Le travail nomade nécessite des outils pour aider les travailleurs à accomplir leur tâche, et cela soulève également de nouveaux défis pour les employeurs et les travailleurs. La gestion et la surveillance du travail doivent être repensées pour être plus axées sur le travail produit ou le service rendu plutôt que sur le contrôle direct des processus et du temps de travail.

▪ Types de télétravail :

Selon l'OIT⁸⁴, le télétravail peut être mis en œuvre selon plusieurs modalités, notamment :

■ **Espace de bureau partagé** : l'employé travaille à distance une partie ou la plupart du temps, et au bureau principal pour le reste. Lorsqu'il travaille au bureau principal, l'employé occupe un espace de travail non dédié, attribué pour une utilisation ponctuelle, et ne dispose pas d'un espace de bureau réservé, qui resterait vacant lorsqu'il télétravaille.

■ **Bureau éphémère** : ce concept s'apparente à celui d'espace de bureau partagé, mais l'employé doit réserver une place à l'avance.

■ **Télécentre** : installation qui offre des postes de travail et d'autres équipements de bureau aux employés de plusieurs organisations. Ce type de télétravail est utile dans la mesure où il

⁸² Thierry Libaert et Marie Hélène Westphalen, *La communication externe des entreprises*, éd. DUNOD -4ème édition, Paris, 2010, p57.

⁸³ Serge CACALY et Al, Op.cit. p262.

⁸⁴ OIT : Organisation Internationale du Travail

permet d'offrir une technologie plus pointue que le bureau à domicile ; on estime toutefois qu'il est en déclin en raison de la généralisation des ordinateurs portables, des smartphones et des réseaux à très haut débit.

■ **Espace bureautique collaboratif** : environnement de travail virtuel, où les employés peuvent travailler en collaboration grâce à un réseau informatique, même s'ils se trouvent dans des endroits distincts.⁸⁵

➤ **Le système d'information :**

4.11. Sage X3 :

Sage X3 est une solution permettant une gestion d'entreprise plus simple, plus rapide et plus souple. L'ERP Sage X3 est un véritable accélérateur d'innovation pour les entreprises. Cette solution répond aux besoins de nombreuses sociétés issues de secteurs d'activités variés.⁸⁶

Les entreprises doivent continuellement changer pour garder une longueur d'avance sur la concurrence, réduire les silos, améliorer la connectivité et réagir rapidement à un monde en mutation.

Sage X3 est un système de gestion d'entreprise (ERP) qui joue un rôle important dans l'entreprise algérienne en aidant à centraliser les données et les processus commerciaux, à améliorer l'efficacité opérationnelle et à prendre des décisions éclairées.

Il peut être considéré comme un outil indispensable dans l'entreprise algérienne car il aide à rationaliser les opérations commerciales et à améliorer l'efficacité opérationnelle. Grâce à ses fonctionnalités de gestion de la comptabilité, des finances, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et des ressources humaines, il peut aider les entreprises à automatiser leurs processus métier, à centraliser les données et à faciliter la prise de décisions éclairées. Cela peut aider les entreprises à réduire les coûts, à augmenter leur productivité et à rester compétitives sur le marché mondial. Par conséquent, Sage X3 peut être un outil indispensable pour les entreprises algériennes qui cherchent à améliorer leur efficacité et leur rentabilité.⁸⁷

4.12. Kelio :

Est un logiciel de gestion globale des salariés : temps de présence, absences, plannings, formation, entretien etc. Mais également de contrôle des accès aux bâtiments.

Kelio est un système de gestion des temps et des activités (GTA) qui peut jouer un rôle important dans l'entreprise en aidant à gérer les temps de travail des employés et à automatiser les processus liés aux ressources humaines. Il peut aider les entreprises à suivre les heures travaillées, les congés, les absences, les retards, les heures supplémentaires et les

⁸⁵ ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, Département des politiques sectorielles « Difficultés et avantages du télétravail pour les travailleurs et les employeurs dans les secteurs des TIC et des services financiers », Genève, 2016, p02-07.

⁸⁶ PASCALE AZEMA et al, *Arcanes*, consulté le : (14/02/2023 20:27), En ligne, URL : <https://www.arcanes.info/nos-solutions/sage-x3/>

⁸⁷ Abdelfettah BENABID CEO, *Business Solutions Center Algérie*, Consulté le : (14/02/2023 21:34), En ligne, URL : <https://bsc-algerie.com/fr/node/163#:~:text=Description%3A,vous%20soyez%20dans%20le%20monde.>

feuilles de temps, entre autres choses. En utilisant Kelio, les entreprises peuvent améliorer l'efficacité de leur gestion des ressources humaines, réduire les erreurs de saisie manuelle, éliminer les tâches administratives chronophages et garantir que les employés sont rémunérés avec précision pour leur travail. Cela peut aider les entreprises à respecter les réglementations en matière de travail et à gérer efficacement leur personnel.⁸⁸

Kelio joue un rôle important dans l'entreprise algérienne en aidant à gérer efficacement les temps de travail des employés et en automatisant les processus liés aux ressources humaines. En utilisant Kelio, l'entreprise algérienne suit les heures travaillées, les absences, les congés, les retards et les heures supplémentaires de manière précise et fiable, ce qui peut contribuer à améliorer l'efficacité opérationnelle. De plus, Kelio peut aider les entreprises à respecter les réglementations en matière de travail et à éviter les erreurs de saisie manuelle, ce qui peut réduire les coûts et les risques pour l'entreprise. En automatisant les tâches administratives liées à la gestion des temps, les responsables des ressources humaines peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, telles que la planification stratégique des ressources humaines et le développement des compétences des employés. En fin de compte, Kelio peut contribuer à une gestion efficace des ressources humaines et à une amélioration de la productivité pour les entreprises en Algérie.

4.13. Odoo :

Odoo est un logiciel de gestion d'entreprise open source et intégré, également connu sous le nom d'Open ERP. Il a été créé en 2004 et est maintenant l'un des systèmes de gestion les plus populaires au monde, avec des millions d'utilisateurs dans plus de 120 pays.

Odoo offre une suite de modules qui couvrent les différents aspects de la gestion d'une entreprise, tels que la gestion de la relation client, la gestion des ressources humaines, la gestion de projet, la gestion des ventes et des achats, la gestion des stocks et la comptabilité. Ces modules sont intégrés les uns aux autres, ce qui permet aux entreprises de disposer d'un système unique et unifié pour gérer leurs opérations.⁸⁹

Odoo est un logiciel de gestion intégré qui joue un rôle clé au sein des entreprises algériennes. Il aide les entreprises à automatiser et à rationaliser leurs processus métier, ce qui peut conduire à une amélioration de la productivité et à une réduction des coûts.

Odoo peut inclure des modules pour la gestion des ressources humaines, la comptabilité, les ventes, les achats, la gestion de la production, la gestion de la relation client, la gestion de projet, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion des stocks et bien plus encore. Cette large gamme de fonctionnalités peut aider les entreprises à gérer leurs opérations quotidiennes de manière plus efficace et à prendre des décisions plus informées.

⁸⁸ Bodet Software, *Kelio*, Consulté le : (14/02/2023 7:41), En ligne, URL : <https://www.kelio.com/fr/>

⁸⁹ *Celge*, Consulté le : (14/02/2023 8:51), En ligne, URL : <https://www.celge.fr/editeurs/odoo-logiciel-de-gestion-dentreprise-crm-erp-facturation-comptabilite-gpao-cms-ecommerce#:~:text=Le%20module%20CRM%20d'Odoo,am%C3%A9liorer%20les%20performances%20de%20v ente.>

En outre, Odoo est une solution open source, ce qui signifie que les entreprises peuvent bénéficier de coûts de développement plus bas et de la flexibilité de personnaliser le logiciel pour répondre à leurs besoins spécifiques.

4.14. Workflow :

Le workflow est une description modélisée et gestion informatique d'un processus de travail. Le workflow décrit minutieusement le circuit opérationnel, le découpage et l'ordre des tâches à accomplir, les modes et le circuit de validation et met à la disposition des acteurs les informations nécessaires pour remplir leur rôle dans le processus collaboratif. Un workflow s'appuie donc sur des procédures et sur des logiciels chargés de les gérer, d'allouer les informations nécessaires et de contrôler le déroulement de l'ensemble. On utilise des applications de workflow dans la production industrielle et administrative mais aussi pour réguler le travail d'équipes transitoires réunies autour de la réalisation d'un projet.⁹⁰

Il vise à l'automatisation de processus mettant en jeu plusieurs acteurs, plusieurs documents, plusieurs tâches. Les documents, les informations et les tâches suivent des règles et des circuits prédéterminés. Les logiciels spécialisés organisent généralement la gestion des processus autour de flux grammes, c'est-à-dire de diagrammes représentant graphiquement le flux et le déroulement des étapes d'un processus ou d'une procédure. Dans les applications de Workflow, **on distingue classiquement quatre catégories :**

- **le workflow de production**, qui correspond à la gestion des processus de base de l'entreprise. Les procédures supportent peu de changements dans le temps, et les transactions sont répétitives. On peut y trouver par exemple la production de contrats d'assurance, la gestion de litiges, la gestion de réclamations clients, etc. ;
- **le workflow administratif**, qui correspond à tout ce qui est routage de formulaires, basé en général sur une infrastructure de messagerie ;
- **le workflow ad-hoc** pour la gestion des procédures non déterminées ou mouvantes ;
- **le workflow coopératif**, gérant des procédures évoluant assez fréquemment, et liées à un groupe de travail restreint dans l'entreprise.

On trouve essentiellement trois types de tâches dans un système de Workflow. Certains systèmes n'en supporteront qu'un, d'autres en supporteront d'emblée deux ou trois. Les types de tâches sont les suivantes :

- **les tâches qui sont en fait des formulaires de données**, généralement définis à partir du produit de workflow lui-même, à compléter au fur et à mesure de l'avancement de la procédure. Ce sont les tâches que l'on trouve dans les workflows administratifs ;
- **les tâches qui sont des services du système d'informations**, tels que la saisie de transactions gros systèmes ou l'appel à un exécutable spécifique, etc. Le workflow de production est

⁹⁰ Serge CACALY et Al, Op.cit. p281.

entièrement basé sur ce genre de tâches, puisque son travail consiste à coordonner l'ensemble des actions possibles au sein du système d'information ;

- **les tâches qui correspondent à un routage de fichiers bureautiques.** On retrouve ces tâches essentiellement dans les workflows administratifs ou dans les workflows ad-hoc, comme peuvent le proposer les différents traitements de texte du marché en se servant des messageries comme infrastructure.

La philosophie de la technologie du workflow est née de l'idée qu'il existe des processus collaboratifs (« collaboratif » est pris au sens d'interventions plurielles sur un même processus) dans toutes les organisations. Leur définition est souvent assez floue. Les étapes changent selon l'humeur des acteurs, les rôles changent selon les affinités des personnes, les documents à produire changent avec la maîtrise des traitements de texte, etc. Pour remédier aux dysfonctionnements (perte de temps essentiellement) causés par cette improvisation, les experts en organisation ont proposé de formaliser les processus. Dès qu'un processus est formalisé, on peut parler de workflow.

Un workflow formalise et définit tous les éléments clés d'un processus :

- le début et la fin du processus collaboratif,
- les tâches à accomplir durant le processus collaboratif,
- les règles de transition d'une tâche à l'autre,
- le rôle des acteurs du processus,
- les informations et documents entrants et sortants.
 - **Les avantages affichés du Workflow par ses défenseurs sont en termes de :**
 - **productivité** : concentration sur le coeur de métier en réduisant le temps consacré aux tâches administratives, prises de décisions plus pertinentes, puisque faites sur la base d'informations fiabilisées par le workflow ;
 - **temps** : accumulation des gains de temps des individus, notification automatique des personnes concernées, automatisation de tâches à l'aide d'applications informatiques, acheminement automatique des formulaires ;
 - **efficacité** : les personnes qualifiées sont déchargées de tâches purement administratives et peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée ;
 - **contrôle, validation et décision** : possibilité de définir les étapes appropriées des processus, avertissement de retards pris dans l'exécution du processus pour les managers et l'entreprise.⁹¹

⁹¹ Virginie GOVAERE, « L'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) », Paris, 2002, p. [17-19].

4.15. Groupware :

Logiciel de groupe de travail ou groupware est un logiciel permettant à un groupe d'utilisateurs de travailler en collaboration sur un même projet sans être nécessairement réunis.⁹²

Selon Jean-Claude Courbon, le " groupware est l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et/ou coopératif ".⁹³

Le groupware est un concept qui porte avant tout sur les processus de communication et de travail en groupe, et sur la façon dont ces processus peuvent être soutenus par des outils logiciels fonctionnant sur une architecture en réseau. Selon la typologie de Robert JOHANSEN (1988), quatre situations d'utilisation de groupware sont observables, selon que les individus en interaction travaillent en même lieu ou en des lieux différents et en un même instant ou en des instants différents. À partir de là, quand les individus travaillent au même moment, on parle de groupware synchrone. Sous ce vocable se trouvent les technologies de visioconférence, vidéoconférence ou salle de décision. À l'inverse, quand les individus ne sont pas connectés simultanément, on parle de groupware asynchrone. Ici, les technologies englobent les messageries, les forums ou encore les agendas partagés.⁹⁴

Le logiciel groupware (ou logiciel collaboratif) permet de faciliter la communication, la collaboration et le partage de données entre les membres d'une équipe au sein d'une entreprise. Il peut inclure des fonctionnalités telles que la messagerie instantanée, la gestion de calendrier, la gestion de tâches, la création de documents en temps réel et la gestion de projets. Son rôle est d'améliorer l'efficacité et la productivité de l'équipe en favorisant la coopération et la coordination de leurs actions.

Pour Peter et Trudy Johnson-Lenz, le " groupware est l'ensemble des processus et procédures d'un groupe de travail devant atteindre un objectif particulier plus les logiciels conçus pour faciliter ce travail de groupe ".

- **Les types d'individus :** Dans le Groupware, on distingue deux types d'individus.

- Les premiers types d'individus qui travaillent en même temps on les appelle (Groupware synchrone).

⁹² France terme, Consulté le : 17/02/2023 19 :50, URL :

<https://www.culture.fr/franceterme/terme/INFO152?domaine=0&q=Logiciel%20de%20groupe%20de%20travail%20>

⁹³ Techno-Science.Net, consulté le : (17/02/2023 15:33), En ligne, URL :

<http://www.technoscience.net/?onglet=glossaire&définition=269>

⁹⁴ Faradji Mohamad Akli et SALMI Mustapha, « Les organisations du travail et les compétences sous l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication », 2020, p208.

- Les deuxièmes types d'individus sont ceux qui ne sont pas connectés on les appelle (Groupware asynchrone), c'est la messagerie, agendas partagés, formes.⁹⁵

Le rôle d'un logiciel groupware dans le développement du travail au sein de l'entreprise peut être résumé comme suit :

Amélioration de la communication : Un logiciel groupware permet aux membres d'une équipe de communiquer facilement et rapidement entre eux, qu'ils se trouvent dans la même pièce ou à des endroits différents. Les outils de messagerie instantanée, de visioconférence et de chat en ligne permettent aux membres de l'équipe de se tenir informés des derniers développements, de partager des informations et de résoudre les problèmes rapidement.

Collaboration : Les outils de collaboration tels que les outils de gestion de projet et de partage de fichiers permettent aux membres d'une équipe de travailler ensemble sur un même projet, en temps réel. Cela permet une coordination plus efficace des tâches et évite les doublons et les erreurs.

Gestion des tâches : Les outils de gestion des tâches permettent aux membres de l'équipe de suivre les tâches assignées et de s'assurer que tout est en ordre. Cela peut aider à identifier les retards et les problèmes potentiels plus rapidement et à les résoudre rapidement.

Accès à l'information : Les outils de groupware permettent aux membres de l'équipe d'accéder facilement aux informations dont ils ont besoin pour effectuer leur travail. Cela peut inclure des bases de données, des wikis et des archives de courriels.

Gestion du temps : Les outils de calendrier partagé permettent aux membres de l'équipe de planifier les réunions et les événements de manière plus efficace, en évitant les conflits de calendrier.⁹⁶

4.16. Qualipro :

Est un logiciel de gestion de la qualité. Le rôle de ce type de logiciel dans une entreprise est d'aider à gérer et d'améliorer les processus de qualité. Le logiciel peut aider à centraliser et suivre les données de qualité, à gérer les plaintes des clients, à mettre en place des actions correctives, à surveiller les performances et à assurer la conformité réglementaire.

En utilisant Qualipro, une entreprise peut améliorer la qualité de ses produits ou services, réduire les coûts liés aux non-conformités et renforcer la satisfaction client. En outre, l'utilisation de ce logiciel peut aider à normaliser les processus de qualité dans l'ensemble de l'entreprise et à encourager une culture de l'amélioration continue.

En effet, Qualipro est un logiciel de gestion de la qualité utilisé dans différents secteurs d'activité tels que l'industrie, les services, l'agroalimentaire, etc.

⁹⁵ Abadelkader Rachidi, « TIC, structure et comportement des hommes dans l'entreprise », Thèse de doctorat en Sciences économiques, Université Abou Bekr Belkaid, 2013, p42.

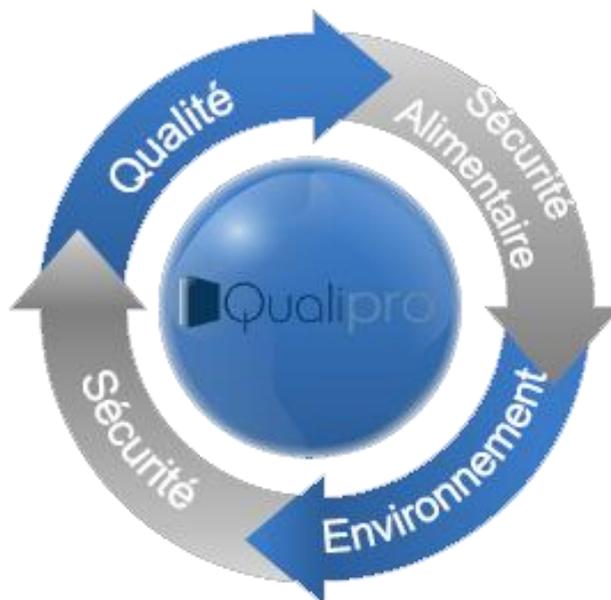
⁹⁶ Techno-Science.Net, consulté le : (14/02/2023 10:46), En ligne, URL : <https://www.techno-science.net/definition/269.html>

Dans l'entreprise algérienne, Qualipro aide à améliorer la qualité des produits ou services, à réduire les coûts liés aux non-conformités, à suivre les plaintes des clients, à mettre en place des actions correctives et à respecter les exigences réglementaires. Il permet également de mettre en place des processus de qualité normalisés et de favoriser une culture de l'amélioration continue.

Il permet d'améliorer la compétitivité et la réputation, en répondant mieux aux besoins des clients et en augmentant la productivité et l'efficacité de l'entreprise.

Qualipro permet de mettre en place des processus normalisés, d'assurer la traçabilité des actions et des données, de suivre les indicateurs de performance et de surveiller les non-conformités. Toutes ces fonctionnalités permettent à l'entreprise de mieux comprendre ses processus de travail et de les améliorer en continu.

De plus, Qualipro facilite la collaboration entre les différents services de l'entreprise, en centralisant les données de qualité et en permettant aux collaborateurs de travailler ensemble pour résoudre les problèmes. Cela peut favoriser un environnement de travail plus collaboratif et plus efficace.⁹⁷



Source : QSE Perf

Figure 2 : Les différents services de l'entreprise

⁹⁷ François POBELLE, QSE Perf, Consulté le : (14/02/2023 13:12), En ligne, URL, <https://www.qse-perf.com/notre-solution-le-logiciel-qualipro/>

4.17. Coswin :

Coswin est une solution de GMAO (Gestion de la Maintenance Assisté par Ordinateur) / EAM (Gestion des Actifs) permettant d'optimiser la gestion et le pilotage de maintenance ainsi que la performance des équipements. Cette solution aide à réduire les coûts d'achats et les volumes des stocks, à améliorer la productivité du personnel de maintenance tout en restant conforme aux réglementations en vigueur.⁹⁸

Le logiciel Coswin est un logiciel de gestion de la maintenance et des services qui est utilisé par les entreprises pour planifier, suivre et contrôler les activités de maintenance et de service. Le rôle de Coswin est donc de contribuer à l'efficacité et à l'efficience des processus de maintenance et de service dans l'entreprise, en fournissant des outils pour :

Planifier les interventions et les activités de maintenance ;

Suivre les demandes de service et les demandes de maintenance ;

Gérer les stocks de pièces détachées et les achats de matériel ;

Analyser les coûts de maintenance et d'améliorer la performance des actifs ;

Mettre en place une maintenance préventive pour éviter les pannes et prolonger la durée de vie des équipements ;

En contribuant à l'optimisation de la gestion de la maintenance et des services, Coswin peut aider à améliorer la qualité et la fiabilité des produits ou services fournis par l'entreprise, et à réduire les coûts d'exploitation.

4.18. Synergie :

Le logiciel Synergy un outil de gestion de projets qui permet aux entreprises de planifier, suivre et contrôler les activités liées à un projet. Il a été créé par Chris Schoeneman en 2001. L'utilisation de Synergy peut apporter plusieurs avantages dans le développement du travail au sein d'une entreprise, notamment :

Une meilleure visibilité sur l'avancement des projets : Synergy permet de suivre les activités et les tâches liées à un projet en temps réel, ce qui permet de mieux planifier les ressources et de réagir rapidement en cas de retard ou d'imprévu.

Une meilleure collaboration entre les membres de l'équipe : Synergy permet de partager des informations, des documents et des tâches entre les membres de l'équipe, ce qui facilite la communication et la coordination des activités.

Une amélioration de la qualité des livrables : en utilisant Synergy, les entreprises peuvent mieux contrôler la qualité des livrables en utilisant des processus de validation et des workflows qui garantissent la conformité aux exigences du projet.

⁹⁸ Siveco Group, Consulté le 14/02/2023, 13:19, URL : <https://www.siveco.com/fr/logiciel-gmao/coswin-8i#:~:text=Coswin%20est%20une%20solution,la%20performance%20de%20vos%20C3%A9quipements.>

Une meilleure gestion des risques : Synergy permet de suivre les risques liés au projet et de mettre en place des plans d'atténuation pour réduire les impacts négatifs.

Le Synergy, permet donc aux les entreprises algériennes d'améliorer la gestion de leurs projets, réduire les délais et les coûts de réalisation, et améliorer la qualité de leurs livrables.⁹⁹

Le témoignage de **Z. Zaoui** - Quality Manager Groupe DONTITEX « *Le système SYNERGIE a considérablement contribué à l'amélioration et l'optimisation de l'ensemble des processus de l'entreprise. Il permet de manière très simple de retrouver et d'analyser l'origine de chaque information. Le savoir-faire de l'équipe de support et de développement a aussi permis d'enrichir et d'adapter le progiciel à nos besoins très particuliers* ».

4.19. Annuaire électronique :

Annuaire électronique est un service télématique permettant de consulter le fichier de l'annuaire téléphonique ou d'un répertoire analogue.

Un annuaire du personnel stocke les noms et les coordonnées des employés dans toute l'entreprise. Ces bases de données peuvent être organisées par équipes, bureaux ou autres groupements spécifiques. Les employés peuvent rapidement accéder à l'annuaire et trouver les coordonnées de contact appropriées de leurs collègues.¹⁰⁰

Selon le dictionnaire de l'information : L'annuaire est un document, publié annuellement, permettant de trouver l'adresse d'une personne, d'un organisme ou d'une source d'information, mais aussi, de plus en plus, toute sorte de renseignements associés. Il favorise « mise en relation » (entre une entreprise et un éventuel fournisseur, entre un individu qui veut communiquer avec un autre...) et peut constituer la « matière première) du marketing direct.¹⁰¹

Le logiciel annuaire joue un rôle crucial dans l'entreprise en fournissant un annuaire centralisé des informations de contact des employés, des départements et des services. Il permet de faciliter la communication interne en permettant aux employés de trouver rapidement les informations de contact dont ils ont besoin pour communiquer avec leurs collègues, clients et partenaires commerciaux. De plus, il permet également de gérer les droits d'accès et les autorisations de sécurité pour les employés en fonction de leur poste et de leur niveau hiérarchique. Enfin, le logiciel annuaire peut être utilisé pour générer des rapports et des statistiques sur l'utilisation du système, ce qui peut aider à améliorer l'efficacité et la productivité de l'entreprise.

▪ Avantages d'un annuaire du personnel :

Les annuaires du personnel sont quelques-uns des outils de communication interne les plus fréquemment utilisés. Les annuaires permettent aux employés de collaborer rapidement avec leurs collègues, peu importe où ils sont basés. La collaboration parmi les différentes équipes

⁹⁹ ABNSOFT, *Synergie*, Consulté le (14/02/2023 17:38), En ligne, URL : <https://synergie.ma/erp-integral/#::~:~:text=Avec%20son%20syst%C3%A8me%20unique%20et,bord%20et%20indicateurs%20de%20performance>.

¹⁰⁰ Terry Matthews et al, *Mitel*, Consulté : (14/02/2023 15:18), En ligne, URL : <https://www.mitel.com/fr-ca/features-benefits/employee-directory>

¹⁰¹ Serge CACALY et Al, Op.cit. p09.

est essentielle dans la plupart des entreprises modernes. Cette collaboration dépend d'une communication rapide et fluide, que ce soit une tâche de routine ou un projet plus complexe. Les annuaires du personnel favorisent la communication et assurent que votre entreprise peut réellement exploiter la puissance du lien humain et de la collaboration.¹⁰²

5. Les avantages et limites des TIC :

Les TIC offrent de nombreux avantages dans l'organisation d'une entreprise, tels que la rationalisation des processus de production, l'amélioration de la qualité des produits et services, la réduction des coûts, l'entrée sur de nouveaux marchés, et la création d'un avantage concurrentiel. Cependant, l'utilisation des TIC peut également entraîner des coûts élevés, un suréquipement coûteux, une réorganisation du travail et de la structure de l'entreprise, des problèmes de formation, ainsi que des limites éthiques et de sécurité. Il est donc important pour les entreprises d'évaluer soigneusement les avantages et les limites des TIC avant de les intégrer dans leur stratégie d'organisation.

Selon (Protech,2014), les nouvelles technologies peuvent apporter plusieurs avantages à une entreprise, notamment en augmentant la productivité individuelle, en garantissant de meilleurs niveaux de service client, en améliorant l'efficacité collective et la communication avec les équipes, les clients et les partenaires commerciaux, en aidant à gagner de nouveaux marchés et en augmentant le volume d'affaires, en développant la gestion de l'entreprise grâce à un meilleur contrôle et un accès immédiat aux informations critiques, et en facilitant la délégation de tâches et de projets aux collaborateurs.

Pour (Rajhi, Ben Romdhan, 2004), Les différents risques technologiques et informatiques qui peuvent survenir dans les services. Ils comprennent les pannes de serveurs d'application, les pannes de serveurs de données et de réseaux, les accidents sur les locaux et les matériels, les attaques de saturation ou de hors-service, l'utilisation illicite des ressources des machines, le vol ou la modification d'informations confidentielles, l'usurpation d'identité et la propagation de virus.¹⁰³

5.1. Avantages :

Les TIC offrent plusieurs avantages aux entreprises, notamment des avantages concurrentiels, des économies d'échelle, une rationalisation de la production, une amélioration de la qualité des biens et services, une facilitation de l'entrée sur de nouveaux marchés et l'utilisation de hautes technologies. Les entreprises qui intègrent efficacement les TIC dans leur activité peuvent produire des biens et services de meilleure qualité à des prix compétitifs, automatiser les tâches répétitives, réduire les coûts de production et améliorer leur efficacité et leur productivité. Les TIC offrent également des outils d'analyse et de mesure de la qualité,

¹⁰² Terry Matthews et al, *Mitel*, Consulté : (14/02/2023 15:18), En ligne, URL : <https://www.mitel.com/fr-ca/features-benefits/employee-directory>

¹⁰³ Dr Mecelti Ameur et Dr Larbaa Elhadi, L'intégration des NTIC dans le marketing des services Étude de cas des e-services d'Algérie Poste, Revue EL - Maqrizi pour les études économiques et financières, Volume : 4 / N° : 2 (2020), [p122-138], p129-130.

permettent la personnalisation des produits et facilitent les échanges commerciaux. Enfin, les hautes technologies peuvent améliorer la fonctionnalité et l'efficacité des produits et services et permettre aux entreprises de développer de nouveaux produits compétitifs sur le marché.

- **Réduction des coûts** : L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut permettre de réduire les coûts de l'entreprise en automatisant certains processus, en permettant le travail à distance ou encore en réduisant les coûts de communication. Par exemple, en permettant le travail à distance, l'entreprise peut économiser sur les frais liés à l'aménagement et à l'entretien des locaux, ainsi que sur les frais de transport pour les salariés. En automatisant certains processus, l'entreprise peut également réduire les coûts de main-d'œuvre.

- **Amélioration du développement économique de l'emploi** : Les TIC peuvent également favoriser le développement économique et la création d'emplois. En effet, l'utilisation de ces technologies peut permettre aux entreprises de se développer plus rapidement et d'augmenter leur chiffre d'affaires, ce qui peut conduire à la création de nouveaux emplois. De plus, certaines technologies, comme les réseaux sociaux ou les plateformes de mise en relation, peuvent faciliter la recherche d'emploi et favoriser la mise en relation entre employeurs et demandeurs d'emploi.

- **Amélioration des revenus des différents services** : Les TIC peuvent également améliorer les revenus de différents services, en permettant par exemple une meilleure gestion des stocks ou une meilleure gestion de la relation client. Par exemple, les outils de CRM (gestion de la relation client) permettent aux entreprises de mieux connaître leurs clients et de leur proposer des offres personnalisées, ce qui peut conduire à une augmentation des ventes et donc des revenus.

- **L'augmentation de la rentabilité** : En permettant une meilleure gestion des processus et une meilleure utilisation des ressources, les TIC peuvent également contribuer à l'augmentation de la rentabilité de l'entreprise. Par exemple, en utilisant des logiciels de gestion de projet, l'entreprise peut optimiser la gestion du temps et des ressources, ce qui peut conduire à une meilleure rentabilité.

- **L'amélioration des services rendus par l'administration** : Enfin, les TIC peuvent également améliorer les services rendus par l'administration, en permettant par exemple une meilleure gestion des dossiers et des demandes. Les citoyens peuvent ainsi accéder plus facilement à l'information et aux services administratifs, ce qui peut contribuer à une meilleure satisfaction des usagers et à une amélioration de l'image de l'administration.¹⁰⁴

5.2. Les risques et les limites :

Les TIC ont des limites dans l'entreprise, notamment en termes de coûts élevés liés à l'achat, à la maintenance et à la formation du personnel. Le phénomène de suréquipement peut également entraîner une sous-utilisation des TIC, ce qui augmente les coûts. Les TIC peuvent également entraîner une réorganisation structurelle et du travail, ce qui peut nécessiter des

¹⁰⁴ Abadelkader Rachidi, « TIC, structure et comportement des hommes dans l'entreprise », Op.cit. p48.

investissements importants en temps et en argent. De plus, les innovations dans les TIC sont fréquentes, ce qui peut augmenter les coûts d'amélioration. Enfin, la rentabilité de l'investissement dans les TIC peut être difficile à quantifier et peut soulever des problèmes éthiques liés à la collecte et à l'utilisation des données.

- **Le coût du matériel, du logiciel et de la maintenance** : l'adoption des TIC nécessite souvent un investissement initial important en termes d'achat de matériel informatique, de logiciels et de maintenance. Les coûts associés peuvent être élevés, surtout si l'entreprise choisit d'utiliser des équipements et des logiciels haut de gamme.

- **Phénomène de suréquipement, et donc coût de sous-utilisation** : certains dirigeants peuvent être tentés d'investir dans des équipements informatiques sophistiqués, sans réellement comprendre comment les utiliser de manière optimale. Cela peut conduire à un phénomène de suréquipement et donc à des coûts de sous-utilisation.

- **Coût de la formation du personnel** : l'utilisation des TIC nécessite souvent une formation du personnel pour les aider à se familiariser avec les nouveaux outils et les nouveaux processus. Le coût de cette formation peut être élevé, surtout si l'entreprise a un grand nombre d'employés.

- **Réorganisation structurelle et du travail** : l'adoption des TIC peut entraîner une réorganisation structurelle et du travail pour l'entreprise. Cela peut entraîner des coûts supplémentaires en termes de temps, d'efforts et de ressources pour mettre en place de nouveaux processus et de nouvelles façons de travailler.

- **Coût de l'amélioration plus important car innovations plus fréquentes** : les TIC évoluent rapidement et de nouvelles innovations apparaissent constamment. Cela peut entraîner des coûts supplémentaires pour les entreprises qui doivent régulièrement mettre à jour leurs équipements et leurs logiciels pour rester compétitives.

- **Rentabilité de l'investissement difficilement quantifiable, problèmes éthiques** : les avantages économiques de l'adoption des TIC peuvent être difficiles à quantifier, ce qui peut rendre difficile la prise de décision quant à leur utilisation. De plus, l'utilisation des TIC peut soulever des questions éthiques en termes de confidentialité des données, de sécurité informatique et de surveillance des employés. Ces problèmes peuvent nécessiter des investissements supplémentaires pour garantir que l'entreprise utilise les TIC de manière responsable et éthique.¹⁰⁵

- **L'impacts des TIC sur la santé des utilisateurs et des effets indirects plus ambigus et contrastés.**

Les TIC sont souvent considérées comme des technologies douces pour la santé au travail, en raison du manque d'études sur leur impact. Cependant, il est difficile de déterminer avec certitude leur place et leurs effets par rapport à d'autres facteurs tels que la qualification, la motivation, les comportements individuels ou l'organisation du travail. Les effets directs des TIC sur la santé sont limités et concernent principalement les ondes électromagnétiques, la

¹⁰⁵ Ibid. p49.

fatigue visuelle et les risques de troubles musculo-squelettiques. Ces effets restent mineurs par rapport à d'autres types de travail industriel.

Cependant, les TIC peuvent avoir des impacts indirects sur la santé, tels que le stress, le job strain et les risques psychosociaux. En cas de faible latitude décisionnelle, les effets peuvent être négatifs pour la santé, avec des risques de maladies coronariennes, de dépressions et de TMS. Les TIC peuvent également jouer un rôle dans l'intensification du travail, mais en tant qu'outils de communication, elles peuvent également favoriser l'entraide et la coopération entre collègues, atténuant ainsi les risques pour la santé.

Dans certaines situations de travail spécifiques, les TIC peuvent poser de sérieux problèmes de santé. Le voice picking¹⁰⁶, les opérateurs de centres d'appels et les systèmes de géolocalisation sont des exemples de situations où les TIC peuvent avoir des effets négatifs sur la santé. Les cadres sont particulièrement touchés par la surcharge d'information et de communication liée aux nouveaux systèmes d'information, ce qui peut entraîner des problèmes de santé tels que le stress.

En outre, les transformations des TIC et leur diffusion à un nombre croissant de salariés, notamment les TIC mobiles, renforcent les problématiques de santé au travail et les risques psychosociaux, avec une difficulté nouvelle liée au management à distance. Il est donc important d'approfondir la connaissance des effets des TIC sur la santé et de réfléchir à leurs usages, en particulier pour les cadres qui subissent une forte surcharge d'information et de communication.¹⁰⁷

Section 2 : En Algérie

1. Historique :

L'Algérie a connu l'apparition des moyens de télécommunications en 1845 avec la mise en place d'une vingtaine de lignes télégraphiques. Des lignes électriques ont été installées à partir de 1854, comme la ligne Oran-Mostaganem longue de 76 km, la ligne Alger-Médéa de 90 km et la ligne Constantine Skikda de 83 km. En 1861, le premier câble souterrain reliant la France et l'Algérie a été immergé entre Alger et Port-Vendres, mais il a cessé de fonctionner après seulement deux ans. En 1870, le câble Annaba-Marseille a été mis en service.

Depuis l'indépendance de l'Algérie en 1962, jusqu'à l'année 2000, le réseau des télécommunications en Algérie était peu développé, ce qui créait une forte inégalité de services selon les régions. En effet, le réseau était relativement développé dans les zones urbaines du Nord du pays, mais largement sous-développé dans les autres régions, avec très peu de lignes téléphoniques fixes et d'ordinateurs.

Cependant, à partir de l'année 2000, on a pu observer une nette amélioration de la situation grâce à la libéralisation du marché des télécommunications. Cette libéralisation a conduit à la création de l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications (ARPT), qui régule

¹⁰⁶ **Le voice picking** est un système qui assiste les opérateurs lors de l'opération de picking, et ce en leur communiquant des instructions vocales.

¹⁰⁷ Centre d'analyse stratégique, Op.cit. p08.

le secteur et assure la séparation des activités postales et des activités de télécommunications. Cela a entraîné la création d'Algérie Poste et d'Algérie Télécom, qui regroupent désormais l'ensemble des activités de télécommunications nationales et internationales.

De plus, de nombreuses mesures ont été mises en place pour développer et améliorer les technologies et le réseau des télécommunications. L'Algérie possède aujourd'hui un réseau numérique et un support de fibre optique de 23 457 km. Elle compte également trois opérateurs en téléphonie mobile et plusieurs fournisseurs d'accès à Internet. Récemment, un satellite à usage scientifique a été lancé.

Ainsi, l'Algérie a choisi de développer et d'ouvrir le secteur des télécommunications, possédant des moyens humains et matériels non négligeables. L'entrée de l'Algérie dans l'ère de l'information et de la communication s'est faite à partir de 2000, grâce à la privatisation de l'opérateur national de télécommunications et à la libéralisation du marché. Cette période a également été marquée par la création de l'ARPT, la connexion à Internet et le développement de la téléphonie mobile.¹⁰⁸

2. Les stratégies de l'industrialisation et l'accès aux nouvelles technologies :

En Algérie, l'accès à la technologie est devenu une aspiration collective depuis longtemps. Les gouvernants ont toujours vu dans l'industrialisation et l'accès aux nouvelles technologies une opportunité de croissance économique et de rattrapage technologique, tandis que pour les acteurs sociaux, il s'agissait d'un moyen de promotion et de distinction sociale.

Cependant, malgré deux stratégies d'industrialisation et d'accès aux nouvelles technologies mises en place par l'État depuis les années 70, aucune n'a permis l'émergence de milieux innovateurs conséquents. La première stratégie, visant à développer des industries "industrialisantes", a conduit à la création d'un grand nombre d'entreprises publiques, mais sans contribuer à la naissance de milieux innovateurs. La deuxième stratégie, lancée dans les années 90 et axée sur l'intégration des technologies de l'information et de la communication, a également donné naissance à des entreprises publiques et privées, mais sans résultat significatif en termes d'innovation technologique.

Malgré les dispositifs institutionnels et organisationnels mis en place par l'Etat, les entreprises algériennes se sont limitées à un rôle passif d'utilisatrices de technologies importées, sans contribuer au mouvement d'innovation technologique mondial. Il est donc crucial de revoir les stratégies d'accès à la technologie en Algérie et de favoriser l'émergence d'une culture de l'innovation technologique pour stimuler la croissance économique et le rattrapage technologique.

Ainsi, l'accès à la technologie en Algérie est devenu un objectif majeur pour le développement économique et social. Cependant, les tentatives d'industrialisation et d'intégration des technologies de l'information et de la communication n'ont pas permis de développer des

¹⁰⁸ Matouk Belletaf, Ouari Meradi, NTIC, Territoire et Développement en Algérie, Revue électronique TIC et & Développement, IRD, publié le 21 août 2007, Consulté en Ligne le 26/03/2023 à 15h :02. Disponible sur URL : <http://www.tic.ird.fr/spipc5fc.html?article228>

milieux innovateurs. Par conséquent, une approche nouvelle et innovante est nécessaire pour encourager l'émergence de milieux innovateurs en Algérie. Cette approche doit être basée sur la promotion de la culture de l'innovation technologique et la mise en place de politiques publiques incitatives pour le développement des entreprises innovantes.¹⁰⁹

Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) est devenu un enjeu majeur pour de nombreux pays dans le monde, notamment pour ceux qui cherchent à se moderniser et à s'adapter aux défis de la mondialisation. L'Algérie ne fait pas exception à cette tendance et a engagé dès l'année 2000 une politique sectorielle des postes et des télécommunications visant à améliorer l'accès aux services des télécommunications, en particulier la téléphonie mobile.

Cette politique a permis de créer un environnement juridique et institutionnel favorable à la concurrence, mais elle n'a pas été accompagnée d'une stratégie claire et cohérente pour favoriser l'émergence d'une véritable société de l'information et d'une économie numérique en Algérie. Ce n'est que huit ans plus tard, en 2008, que la réflexion pour la conception d'une e-stratégie, la stratégie e-Algérie 2013, a été lancée.

La mise en place de cette stratégie est cruciale pour permettre à l'Algérie de se positionner dans l'économie numérique mondiale. Pour y parvenir, la création d'un Observatoire des TIC est un élément clé. Ce dernier a pour rôle principal de contribuer à rénover les structures mentales indispensables à l'acceptation de la nouvelle organisation mondiale, en fournissant une vision globale de l'état des lieux des TIC en Algérie et dans le monde, ainsi que leur évolution.

L'Observatoire des TIC permettra à l'Algérie de suivre les avancées technologiques et les innovations dans ce domaine, et de s'adapter aux évolutions du marché et des usages. Il permettra également de faire un bilan régulier de la situation des TIC en Algérie et de mettre en place des mesures pour combler les éventuels retards ou déficits. En somme, cet Observatoire sera un outil essentiel pour accompagner la mise en place de la stratégie e-Algérie 2013 et favoriser le développement de l'économie numérique dans le pays.¹¹⁰

Au cours des dernières années, la gouvernance internationale a adopté le concept de "société de l'information" pour décrire la nouvelle ère de diffusion des innovations techniques telles que l'informatique, les télécommunications et l'internet. Ce concept suggère que la capacité à produire, utiliser et diffuser l'information est devenue un élément clé de la compétitivité économique et de la croissance. En Algérie, les pouvoirs publics ont pris des mesures pour encourager l'équipement et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) tant sur le plan professionnel que domestique.

Le programme OusraTic et la stratégie E-Algérie 2013 ont été mis en place pour promouvoir la diffusion, l'utilisation et le contenu des TIC. Bien que le projet E-Algérie 2013 soit ambitieux,

¹⁰⁹ Hocine Khelfaoui, « Accès aux technologies en Algérie : imposition ou appropriation ? » Revue Sociologique Africaine 15 (1) 2011, p02.

¹¹⁰ KESSOURI Mohamed Amine, « L'OBSERVATOIRE DES TIC EN ALGERIE, Méthodologie, Indicateurs & observation statistique », p03.

il manque de clarté et de précision, ce qui pourrait entraver sa mise en œuvre efficace. L'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications et de l'internet ainsi que le lancement de la troisième génération de la téléphonie mobile "la 3G" ont également été des mesures importantes pour améliorer la connectivité en Algérie.

Cependant, malgré ces efforts, l'utilisation des TIC dans les entreprises est encore très limitée. Les indicateurs statistiques montrent que les technologies de l'information sont peu répandues dans les entreprises algériennes, avec très peu d'entreprises disposant d'un site web. Cette faible connectivité des entreprises peut les isoler et les rendre invisibles sur les marchés, ce qui peut entraver leur croissance et leur compétitivité. De plus, les sites web existants sont souvent peu esthétiques et manquent de contenu, ce qui peut dissuader les visiteurs et réduire leur efficacité.

Bien que l'Algérie ait pris des mesures pour encourager l'utilisation des TIC, il reste encore beaucoup à faire pour améliorer la connectivité et l'utilisation des technologies de l'information dans les entreprises. Des efforts supplémentaires pourraient être nécessaires pour promouvoir une utilisation plus efficace et répandue des TIC, ce qui pourrait stimuler la croissance économique et renforcer la compétitivité de l'Algérie sur les marchés mondiaux.¹¹¹

3. Les TIC et l'émergence en Algérie :

L'Algérie, comme d'autres pays en développement, a besoin de se rattraper économiquement rapidement pour réduire les écarts socio-économiques par rapport aux pays développés et émergents. Depuis son indépendance, l'Algérie a lancé plusieurs plans de développement pour y parvenir, notamment dans le secteur de l'éducation, où l'accès à l'école primaire a augmenté de moins de 85% en 1980 à plus de 95% en 2015. Le revenu par habitant a également doublé en 50 ans, entraînant une augmentation de la consommation des ménages et une réduction de la pauvreté de 20% en 20 ans. L'Algérie a ainsi été classée troisième économie de la région MENA et locomotive du Maghreb (Rapport NABNI, 2013).

Cependant, malgré ces progrès, l'Algérie souffre de la malédiction de la rente pétrolière, qui handicape sa volonté de diversifier son économie. La baisse du cours du pétrole aggrave cette situation et l'oblige à trouver rapidement une solution pour combler le tarissement des revenus des hydrocarbures. Le taux de croissance économique de 3,4% en 2016 sera revu à la baisse au cours des années à venir (La Banque mondiale, 2019). En effet, l'Algérie se classe à la 83ème place sur 188 pays dans le dernier rapport du PNUD sur le développement humain, principalement en raison de cette dépendance au pétrole.

Malgré ces défis, l'Algérie continue de travailler à diversifier son économie et à réduire les écarts socio-économiques, avec l'objectif de devenir une économie émergente à part entière.

Dans un contexte économique dépendant des recettes pétrolières, l'Algérie fait face à une pression accrue de la concurrence internationale et exprime sa volonté de s'ouvrir au monde en intégrant les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans son

¹¹¹ Fatima Zohra MOUSSAOUI TAIEBI, Les Tic En Algérie : Représentations Et Nouvelles Appropriations, La Revue ENSJSI, [p96-102], p97-98.

économie. Cette démarche est d'autant plus risquée que l'Algérie a connu un échec retentissant dans les années 1970 avec une stratégie d'industrialisation dite "industries industrialisantes".

Ainsi, pour rattraper son retard, l'Algérie a engagé plusieurs plans d'action visant à développer les cyberespaces et à favoriser l'émergence de technopoles spécialisées en électronique. L'État soutient également l'optimisation des infrastructures technologiques pour l'industrie électronique, favorisant l'apparition d'entreprises innovantes sur le marché des TIC.

Cependant, malgré le potentiel prometteur de ce secteur, les TIC en Algérie ne représentent qu'une faible part du PIB (2,90% en 2015 selon l'ARPT). Le pays continue de dépendre des importations de produits électroniques étrangers, avec des importations dépassant les 242 milliards de DA en 2015, principalement liées aux équipements de communication. La phase de production est donc marginale, avec une contribution des TIC au PIB de seulement 3,17% en 2015 malgré les encouragements de l'État. Depuis lors, aucune donnée n'a été publiée sur la contribution des TIC à l'économie algérienne, ce qui témoigne de la faible intégration de ces technologies dans le tissu industriel du pays.¹¹²

4. L'appropriation des TIC par les entreprises :

En Algérie, les entreprises opérant dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) représentent moins de 5 % du marché en raison d'un retard de cinq à dix ans dans la structuration du marché par rapport aux pays industrialisés. Depuis 2000, le pays a pris conscience de l'écart numérique qui le sépare des normes internationales et de nombreuses entreprises privées se sont lancées dans l'assemblage, la vente de matériel informatique, le développement de logiciels et la formation des utilisateurs. Toutefois, l'informatique reste principalement une activité commerciale plutôt qu'industrielle en Algérie.

Plusieurs études et enquêtes ont été menées pour évaluer la situation des entreprises algériennes en matière de TIC et identifier les lacunes du secteur. Elles ont révélé un faible niveau d'adoption des TIC par les entreprises algériennes, tous secteurs confondus. En effet, seulement 20 % des entreprises disposent d'un outil informatique efficace, 15 % ont leur propre site Internet et 50 % n'ont pas de système comptable adéquat.

Selon le Centre de Recherche en Économie Appliquée pour le Développement (CREAD), l'utilisation des TIC dans les PME est limitée en Algérie et se limite souvent à l'acquisition d'ordinateurs. M. Aziz Nafa, chercheur au CREAD, a déclaré que "81,6 % de ces entreprises, relevant du dispositif de l'ANSEJ, ont recours à l'utilisation des TIC dans la gestion (acquisition des PC) sans pour autant disposer d'un site web pour l'échange instantané d'informations et l'archivage".

Néanmoins, une enquête réalisée par le CREAD pour le compte du ministère des PME et de l'Artisanat a révélé que les PME algériennes se modernisent grâce à l'adoption des TIC, devenant ainsi plus ouvertes, flexibles et innovantes.

¹¹² ALILAT Amel, BELATTAF Matouk, Les TIC au centre du développement économique : potentiel facteur d'émergence en Algérie, Revue Algérienne d'Économie et gestion, Vol. 15, N° : 01, 2021, p1269-1970.

Selon M. Abedou Abderahmane, chef de projet au CREAD, "contrairement aux préjugés que nous avons sur la PME, réduite à l'entreprise familiale, fragile et cloisonnée, celle-ci se modernise pour devenir une entité économique fiable". Cette enquête a permis de déterminer un taux d'indice global de pénétration des TIC de 31,89 % pour les PME à l'échelle nationale. Il convient de souligner que cet indice a été établi pour la première fois en Algérie grâce à cette enquête qui a ciblé 350 PME dans tout le pays.¹¹³

Dans un monde de plus en plus globalisé, les entreprises algériennes doivent s'adapter aux changements de la mondialisation. Les instruments de gestion et de gouvernance basés sur les TIC jouent un rôle crucial dans la survie des entreprises en les aidant à augmenter leur performance et leur compétitivité. Avec l'Internet, le marché mondial est accessible à toutes les entreprises, ce qui offre de nombreuses opportunités.

L'utilisation des TIC est devenue indispensable pour permettre aux entreprises de bénéficier de ces opportunités et pour augmenter leur efficacité. Les systèmes de gestion des connaissances, par exemple, permettent aux entreprises de mieux organiser leurs ressources et d'améliorer leur productivité. De plus, les TIC offrent de nouvelles sources de revenus pour les entreprises et améliorent leurs relations avec leurs clients et leurs partenaires.

Afin de soutenir l'intégration des TIC dans le secteur économique algérien, un objectif majeur a été défini. Cet objectif consiste à encourager l'adoption des TIC par les entreprises et à développer des applications qui améliorent leurs performances. Pour y parvenir, trois objectifs spécifiques ont été définis :

- Soutenir les PME dans l'adoption des TIC
- Développer des applications pour améliorer les performances des entreprises
- Développer l'offre de services en ligne proposée par les entreprises

Les TIC sont devenues un élément clé de la compétitivité des entreprises algériennes. L'intégration de ces technologies dans les stratégies d'entreprise est donc essentielle pour permettre aux entreprises de s'adapter aux changements de la mondialisation et de saisir les opportunités offertes par un marché plus vaste et dynamique.¹¹⁴

Conclusion :

Les TIC ont révolutionné le monde des entreprises, en apportant des changements sur le travail, avec des nouvelles techniques qui offrent des nouvelles manières de travail en gagnant du temps et de réduire les charges du travail, et assistent les salariés dans toutes leurs activités.

¹¹³ MOKRANE Ali et KHENNICHE Youcef « Adoption Et Utilisation Des Technologies De L'Information Et De La Communication TIC En Algérie : État Lieux », 2016, p04. Disponible sur l'URL :

<https://www.researchgate.net/publication/339623265>

¹¹⁴ E-commission, Op.cit. p08.

Chapitre III : Apport des TIC dans le développement du travail en entreprise

Chapitre III : Apport des TIC dans le développement du travail en entreprise

Préambule :

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) jouent un rôle crucial en facilitant l'exécution des tâches et en accélérant les processus de travail, grâce à leur capacité à réduire les distances et à faciliter les échanges. De plus, les TIC sont abordables par rapport aux technologies traditionnelles, ce qui permet aux entreprises de se développer et de bénéficier de leurs avantages pour stimuler leur croissance économique et être compétitive.

1. La contribution des TIC en matière d'organisation de travail :

Dans les années 90, le taylorisme, qui était la méthode de gestion et d'organisation du travail dominante depuis la fin du XIXe siècle, a été remis en cause. De nouveaux principes d'organisation du travail ont alors émergé pour répondre à cette crise. L'objectif de ces nouveaux principes était de produire des biens et des services de qualité, tout en favorisant l'implication des salariés dans le processus de production.

Les innovations organisationnelles ont rapidement remis en cause les divisions verticales et horizontales dans les entreprises, qui étaient jusqu'alors la norme. Les dirigeants ont commencé à promouvoir l'esprit d'équipe et l'autonomie des salariés grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Les salariés ont acquis plus de responsabilités et d'autonomie grâce aux nouveaux modes d'organisation de travail, tels que le télétravail.¹¹⁵

Afin de demeurer compétitives et d'améliorer leur performance, les entreprises doivent constamment développer de nouvelles stratégies et processus d'affaires qui s'appuient sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). Cela nécessite des dirigeants qui comprennent les opportunités offertes par le numérique et des équipes compétentes capables de tirer le maximum des TIC. Cependant, investir dans l'acquisition et l'utilisation des nouvelles TIC ne suffit pas ; il est également crucial que les employés de l'entreprise aient les compétences nécessaires pour utiliser efficacement ces outils et intensifier leur utilisation dans leur contexte de travail. En d'autres termes, le rôle des utilisateurs est désormais central dans le développement de la capacité numérique de l'organisation. Par conséquent, pour rester concurrentielles, les entreprises doivent s'assurer que leurs employés possèdent les compétences numériques nécessaires pour utiliser pleinement les TIC et continuer à les développer.

1.1. Accélération du développement et de la diffusion de la technologie dans l'entreprise :

L'avènement des technologies de l'information et de la communication a engendré une véritable explosion de l'information accessible. Cette expansion a entraîné un changement dans l'identification des avantages concurrentiels. En effet, il ne s'agit plus seulement de posséder l'information, mais aussi de pouvoir la traiter et en tirer des actions stratégiques.

¹¹⁵ Abadelkader Rachidi, « TIC, structure et comportement des hommes dans l'entreprise », Op.cit. p87.

Dans le contexte de la mondialisation, notamment avec l'évolution des technologies de l'information, notre perception des dimensions spatiales et temporelles a été complètement transformée. Cela a donné naissance à une nouvelle forme d'entreprise qui tire parti de cette évolution technologique pour se réorganiser. C'est ainsi qu'émerge le concept d'entreprise virtuelle.¹¹⁶

1.2. Le développement des compétences numériques dans l'entreprise :

Il manque de consensus international sur les définitions des termes tels que les compétences numériques, les compétences informatiques et les compétences en technologies de l'information et de la communication (TIC). La plupart des définitions se concentrent sur les compétences techniques des individus en milieu professionnel. Cependant, pour soutenir la transformation numérique d'une organisation, il est nécessaire de former une main-d'œuvre qui possède des compétences numériques plus larges. Il est à préciser qu'ici on se concentre sur les compétences nécessaires pour les travailleurs qui utilisent les TIC dans le cadre de leur travail.

Les chercheurs québécois ont proposé deux idées pour une définition plus complète et représentative du concept multidimensionnel des compétences numériques. Selon eux, les compétences numériques ne se limitent pas seulement aux compétences techniques des personnes, mais tiennent également compte de leurs capacités collaboratives et cognitives. Ces trois dimensions doivent être évaluées en fonction du contexte organisationnel dans lequel les personnes font l'apprentissage des TIC et les utilisent.

De plus, les chercheurs soulignent que les compétences numériques et la capacité numérique organisationnelle ne sont pas synonymes. Les compétences sont aux individus ce que la capacité est à l'organisation. La capacité de l'entreprise à faire usage du numérique dépend non seulement de ses actifs en place, mais aussi des compétences numériques de ses employés.

Ces idées ont conduit les chercheurs à proposer une définition plus complète des « compétences numériques ». Selon eux, les compétences numériques représentent la capacité d'un individu à utiliser et à combiner ses connaissances, ses habiletés et ses attitudes par rapport aux trois sphères de compétences technologique, sociale et cognitive. Cela permet d'utiliser des technologies de l'information et de la communication, nouvelles ou existantes, pour analyser, sélectionner et évaluer de manière critique l'information numérique, résoudre des problèmes et développer une base de connaissances collaboratives tout en s'engageant dans les pratiques organisationnelles.

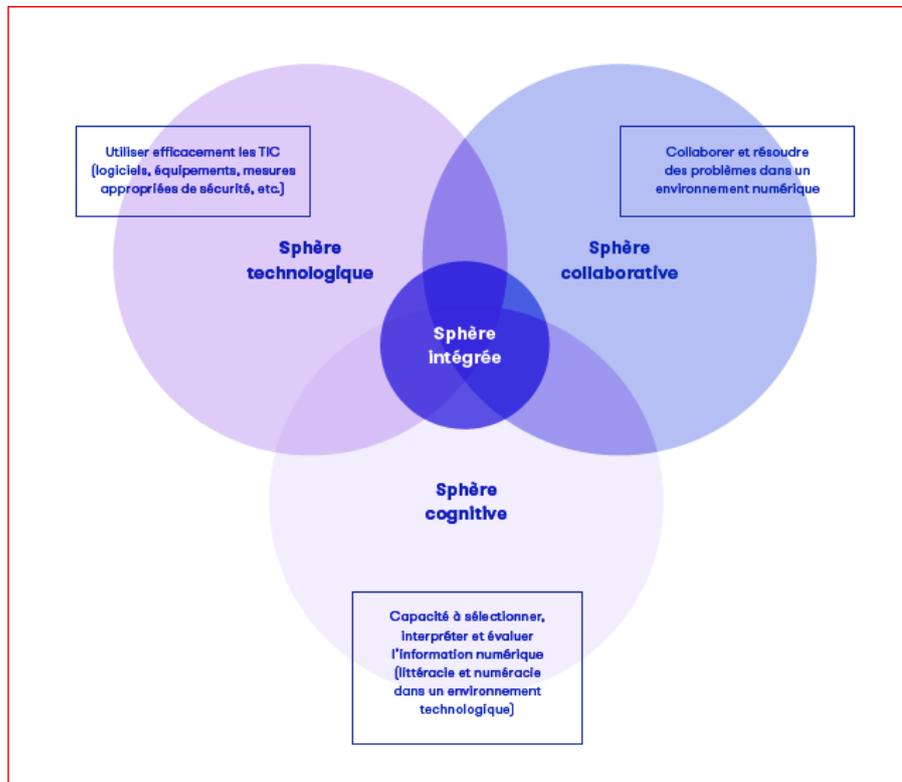
Ainsi, les compétences numériques sont divisées en trois grandes familles : les compétences techniques, les compétences collaboratives et les compétences cognitives.

Les compétences techniques concernent la capacité à utiliser efficacement les technologies.

Les compétences collaboratives concernent la capacité à collaborer et à résoudre des problèmes dans des environnements technologiques.

¹¹⁶ Najoua Bouaka, Apport de l'intelligence économique dans le processus de prise de décision Cadre d'une entreprise virtuelle, Revue Les cahiers du numérique, Vol : 05, N°4, 2009, pages [179-192], p14,15.

☑ Tandis que les compétences cognitives concernent la capacité à sélectionner, interpréter et évaluer l'information numérique.¹¹⁷



Source : CEFRIO 2014 - Bernier, Bourdeau, Vieru

Figure 3 : Le schéma du modèle des compétences numériques

¹¹⁷ Cefrio : Josée Beaudoin et Al, Compétences numériques, des compétences nécessaires pour soutenir le passage au numérique des PME, Québec, synthèse juin 2016, p09.

Explications du schéma :¹¹⁸

Sphère technologique	Les compétences numériques technologiques sont essentielles pour une utilisation efficace, sûre et adaptée des TIC. Elles permettent d'explorer de nouveaux contextes technologiques et de résoudre les problèmes liés à la technologie. Cela inclut l'utilisation d'outils numériques tels que l'ouverture et la fermeture de logiciels et d'appareils, l'utilisation des différentes fonctions des logiciels et des appareils, le stockage de fichiers et la consultation de bases de données, entre autres.
Sphère collaborative	Les compétences collaboratives en matière de numérique permettent aux employés d'interagir efficacement entre eux. Elles impliquent une compréhension du système intégré de l'organisation, ainsi que de son propre rôle et de son impact sur les autres utilisateurs. Les compétences collaboratives impliquent également une compréhension des enjeux de communication numérique, tels que la sécurité et la confidentialité, ainsi que la capacité d'adapter les stratégies de communication en fonction des clients ciblés.
Sphère cognitive	Posséder des compétences numériques implique la maîtrise des connaissances, habiletés et attitudes nécessaires pour traiter les données et informations générées ou captées par les systèmes informatiques de l'organisation. La sphère cognitive inclut notamment la littératie et la numératie dans un environnement numérique.
Sphère intégrée	Les compétences numériques intégrées impliquent la capacité de repérer et d'analyser les besoins futurs d'une entreprise en combinant les compétences cognitives, collaboratives et technologiques. Cela nécessite de posséder les connaissances, habiletés et attitudes nécessaires pour utiliser les TIC de manière stratégique, travailler en collaboration pour créer de nouvelles connaissances et définir de nouvelles pratiques d'affaires.

2. Apport des Technologies de l'information et de la Communication à l'entreprise :

Les NTIC désignent des services, des applications et des technologies faisant appel au traitement et à la transmission des informations (télécommunications. Informatique, Internet...). Les NTIC se répandent dans toutes les entreprises et ont de nombreux avantages.

- Augmentation des vitesses de traitement l'information ;
- Amélioration des capacités de stockage grâce aux supports qui stockent plus d'informations dans un volume réduit ;
- Compression de l'espace, car la transmission des dans le monde entier peut se faire instantanément grâce aux réseaux ;

¹¹⁸ Ibid. p10.

- Multiplication des usages de l'information car la numérisation des données leur donne une grande flexibilité (possibilité de traitements nombreux et de possibilités de restitution sous des formes et supports variés).

Il est important de souligner que de plus en plus d'entreprises utilisent désormais un progiciel de gestion intégrée (PGI) ou encore Entreprise Ressource Planning (ERP) est un système de planification des ressources de l'entreprise. Ces logiciels unifiés permettent le partage automatique des informations entre les différentes fonctions de l'entreprise. Ils peuvent être paramétrés pour s'adapter aux besoins spécifiques de chaque entreprise. Une enquête réalisée par l'Insee en mars 2013 révèle que près d'un tiers des sociétés d'au moins 10 employés utilisent un PGI.

De plus, grâce aux NTIC, il est possible de connecter le système d'information (SI) de l'entreprise à celui de ses principaux partenaires. Par exemple, l'échange de données informatisées (EDI) permet le transfert de données entre deux systèmes d'information, évitant ainsi la saisie manuelle des informations, ce qui permet de gagner du temps et de limiter les erreurs.

Dans le secteur de la grande distribution, l'EDI est largement utilisé avec les principaux fournisseurs pour faciliter les approvisionnements. De même, l'EDI se développe pour l'envoi d'instructions de paiement aux institutions financières ou pour l'échange de données avec les administrations sociales et fiscales (utilisé respectivement par 50 % et 45 % des sociétés d'au moins 10 employés).¹¹⁹

3. L'impact des TIC sur la structure organisationnelle :

3.1. L'impact des TIC sur l'environnement d'affaires : Une analyse en trois axes :

Dans les études de cas menées en 2011, il a été démontré que les TIC ont un impact considérable sur la compétitivité des entreprises et organisations en transformant leur environnement sur plusieurs axes (Evans et Wurster, 1999).

Premièrement, les TIC permettent aux entreprises d'élargir leur marché en offrant la possibilité d'accéder à des produits et services partout dans le monde, quel que soit le lieu du client ou du fournisseur. Les TIC permettent ainsi d'atteindre de nouveaux clients, d'élargir la portée géographique de la clientèle et d'augmenter les ventes aux clients actuels.

Deuxièmement, les TIC permettent aux organisations de diversifier et d'enrichir leur contenu. Elles offrent la possibilité d'ajouter de l'information complémentaire, de fournir des services à distance avec les produits, de proposer une gamme diversifiée de produits et de services, et de proposer en ligne des produits et services complémentaires aux produits et services traditionnels.

Troisièmement, les TIC facilitent l'interconnexion entre les entreprises et les individus, améliorant ainsi la communication entre les différents départements, filiales, clients et

¹¹⁹ Samuel JOSIEN, *L'essentiel du management des entreprises*, 3^{ème} éd. Gualino, Paris, 2013, p47.

fournisseurs. Elles permettent également d'accéder facilement à de nouveaux clients et à ceux qui étaient mal desservis auparavant, ainsi que d'obtenir des informations en temps réel.

Enfin, en modifiant la manière de gérer l'espace, le temps et la matérialité des produits ou services vendus, les TIC permettent aux organisations de s'affranchir des limites physiques.

Les résultats de l'enquête montrent que ces effets des TIC sont significatifs et forts pour les entreprises.¹²⁰

3.2. Les effets des TIC sur les entreprises : ¹²¹

Les technologies numériques ont un impact significatif sur la compétitivité des entreprises, car elles permettent d'élargir la taille des marchés, d'enrichir et de diversifier les contenus, et d'améliorer l'interconnexion avec les clients, les partenaires et les fournisseurs. En outre, ces technologies offrent également aux entreprises la possibilité de changer la façon dont elles gèrent l'espace, le temps et la matérialité de leurs produits ou services.

▪ Les effets des TIC sur le rapport au temps :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont un impact significatif sur la manière dont les entreprises opèrent et interagissent avec leur environnement. L'un des effets les plus importants est lié à la gestion du temps. Les TIC permettent aux entreprises d'optimiser leurs processus en réduisant le temps nécessaire pour accomplir une tâche donnée.

Grâce aux TIC, les entreprises peuvent accéder à l'information dont elles ont besoin en tout temps, ce qui leur permet de prendre des décisions plus rapidement et de manière plus éclairée. De plus, les TIC rendent les produits ou services plus accessibles aux consommateurs, car ces derniers peuvent les acheter à tout moment, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les entreprises qui utilisent intensivement les TIC peuvent également bénéficier d'un avantage concurrentiel en étant les premières à mettre de nouveaux produits ou services sur le marché. Cela peut leur permettre de gagner des parts de marché et d'attirer de nouveaux clients.

▪ Effets des TIC sur la taille des marchés :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont également un impact sur la taille des marchés auxquels les entreprises peuvent accéder. Les TIC peuvent aider les entreprises à élargir leur clientèle en atteignant des clients potentiels qui se trouvent à distance géographique.

Selon les résultats de l'enquête¹²², environ 55% des entreprises utilisent les technologies numériques pour atteindre une clientèle plus étendue géographiquement. De plus, près de

¹²⁰ Beaudoin Josée, Bourge Claire, et autre, Indice de l'innovation par les TIC, Québec, Mars, 2013, p31.

¹²¹ Ibid. p32-34.

¹²² L'enquête réalisée en France auprès des entreprises membres du CIGREF (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises) est une association française regroupant une cinquantaine de grandes entreprises

67% des entreprises utilisent les TIC pour atteindre de nouveaux clients, et 71% d'entre elles utilisent les TIC pour vendre davantage à leurs clients actuels.

Cependant, les résultats de l'enquête indiquent qu'il n'y a pas de lien significatif entre l'intensité d'utilisation des TIC et la taille des marchés. Cela suggère que l'utilisation des TIC n'est pas suffisante pour garantir l'expansion des marchés d'une entreprise.

Il est important de noter que l'expansion des marchés dépend de nombreux facteurs, notamment la qualité des produits ou services proposés, la capacité de l'entreprise à répondre aux besoins de ses clients et la concurrence sur le marché. Les TIC peuvent être un outil utile pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux marchés, mais cela doit être accompagné d'une stratégie commerciale solide et d'une connaissance approfondie du marché visé.

▪ Les effets des TIC sur l'interconnexion :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont un impact significatif sur la façon dont les entreprises interagissent avec leurs clients, fournisseurs et entre les différents départements de l'entreprise. Selon les résultats de l'enquête CIGREF, la grande majorité des entreprises sondées - 91% - communiquent davantage avec leurs clients et fournisseurs grâce à Internet et à la technologie, tandis que 94% communiquent entre départements.

De plus, environ 77% des entreprises utilisent des technologies numériques pour leurs communications transorganisationnelles, ce qui peut aider à accélérer les processus et à améliorer l'efficacité globale de l'entreprise. Plus de la moitié des répondants (61%) considèrent que les systèmes d'information sont utilisés pour encourager de nouvelles idées et fournir des informations en temps réel.

En outre, les TIC permettent à environ 39% des sondés de rejoindre de nouveaux clients et des clients précédemment mal desservis. Cela peut aider les entreprises à étendre leur portée et leur influence sur le marché.

Cependant, les résultats de l'enquête ne montrent pas de lien significatif entre l'intensité d'utilisation des TIC et l'interconnexion. Cela suggère que l'utilisation des TIC ne garantit pas nécessairement une plus grande interconnexion entre les différents départements et les parties prenantes de l'entreprise.

Il est important de noter que l'interconnexion dépend de nombreux facteurs, notamment la culture organisationnelle, la gestion et la collaboration interne, ainsi que la qualité des relations avec les parties prenantes externes. Les TIC peuvent aider à faciliter la communication et la collaboration, mais cela doit être soutenu par une culture organisationnelle favorable et une gestion efficace.

4. Les TIC et les conditions du travail au sein de l'entreprise :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont connu une diffusion croissante au sein des entreprises ces dernières années, entraînant de nombreux changements organisationnels tels que la mise en place de la production en juste à temps et

françaises. Créé en 1970, le CIGREF a pour objectif de promouvoir l'usage stratégique des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein des entreprises.

la gestion de la qualité. Les investissements dans les TIC jouent souvent un rôle clé en déclenchant ou en accélérant ces réorganisations. En tant qu'outils de traitement et de circulation de l'information formalisée, les TIC contribuent à une meilleure coordination entre les différentes unités de l'organisation, ce qui se traduit par une amélioration de la performance de l'entreprise. D'après plusieurs études empiriques, l'utilisation des TIC dans le cadre d'une organisation plus décentralisée permet d'obtenir des gains de productivité.

La diffusion des TIC et les changements organisationnels qu'elle entraîne ont également un impact sur la perception des salariés quant à leurs conditions de travail. Tout d'abord, l'utilisation des TIC a des effets directs sur l'utilité et la satisfaction des employés, car ces technologies peuvent être perçues comme une valorisation, une gratification ou une reconnaissance de leurs compétences. En outre, les TIC peuvent transformer la nature et l'organisation du travail des salariés, ayant ainsi un effet indirect sur leur satisfaction. Par exemple, elles peuvent accorder plus d'autonomie et de flexibilité dans les tâches, ce qui constitue une source de satisfaction au même titre que le salaire ou les perspectives de promotion. Cependant, les TIC peuvent également modifier les mécanismes de contrôle mis en place par l'employeur, ce qui peut accroître la pression sur les salariés et entraîner du stress. Par conséquent, les effets des TIC sur l'organisation du travail peuvent être ambivalents.¹²³

Les études en économie divergent quant aux effets des investissements en technologies de l'information et de la communication (TIC) des entreprises sur les conditions de travail des salariés. Certains chercheurs mettent en avant l'enrichissement du travail, tandis que d'autres insistent sur l'accroissement du rythme de travail et du stress pour les salariés.

Certains travaux soulignent que les TIC permettent aux entreprises d'avoir une plus grande flexibilité organisationnelle et facilitent la délégation des prises de décision à des niveaux hiérarchiques inférieurs. Cela nécessite une meilleure qualification et polyvalence des salariés pour s'adapter aux organisations plus horizontales. Ainsi, les salariés utilisant les TIC devraient se voir confier des tâches moins répétitives, ce qui pourrait rendre leur travail plus enrichissant.

Les TIC et les changements organisationnels qu'elles induisent tendent également à donner plus d'autonomie et de responsabilités aux salariés. Ces transformations permettent aux salariés d'organiser leur travail de manière plus libre, échappant ainsi à une surveillance hiérarchique constante. Ils peuvent choisir plus facilement leurs horaires et leurs tâches, ce qui peut rendre leur travail plus épanouissant.

Cependant, d'autres études mettent l'accent sur le fait que les nouvelles technologies, en particulier les ordinateurs, peuvent codifier plus précisément les tâches et automatiser certains processus de production ou de gestion. Cela peut conduire à une standardisation voire à une hyper-taylorisation des tâches des salariés, rétrécissant ainsi leurs domaines de compétences professionnels.

¹²³ Nathalie Colombier, Usage des TIC, conditions de travail et satisfaction des salariés Dans Réseaux 2007/4 (N°143), pages [115 à 147], p118.

De plus, les TIC, en donnant plus de responsabilités et d'autonomie aux salariés, peuvent générer du stress et dégrader la qualité du travail. Les salariés autonomes doivent gérer toutes les tâches qui leur sont confiées avec une pression accrue pour respecter les délais et les exigences de qualité. Ils risquent également de se retrouver isolés lorsqu'ils doivent faire face à des incidents ou des imprévus dans leur travail.

Par ailleurs, la liberté de choisir ses horaires de travail peut atténuer la séparation entre la sphère privée et la sphère professionnelle. Les salariés doivent être joignables par leur entreprise à tout moment via Internet ou leur téléphone portable. Les TIC induisent donc de nouvelles formes de contrôle ou de supervision indirecte des salariés, remplaçant les formes traditionnelles de contrôle direct par les supérieurs hiérarchiques.

Les TIC peuvent également entraîner des modifications dans les relations contractuelles entre les salariés et leurs employeurs. La flexibilité et la polyvalence facilitées par les TIC rendent les contrats de travail plus incomplets. Les horaires de travail, la nature du poste de travail ou les évolutions de carrière ne sont plus précisément spécifiés dans le contrat, car les TIC permettent de travailler de manière plus autonome et flexible. Cette plus grande incomplétude peut favoriser des comportements opportunistes, tant du côté de l'employeur que du salarié, et avoir des effets ambigus sur la satisfaction au travail.¹²⁴

5. L'effet des TIC sur les conditions de travail :

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont un impact direct sur les conditions de travail, bien que la question soit délicate car les utilisateurs et les entreprises manquent souvent de recul sur cet impact. Cependant, plusieurs questions reviennent régulièrement.

5.1. La charge de travail :

La charge de travail est souvent mentionnée comme ayant augmenté depuis l'introduction de ces nouvelles technologies. La messagerie instantanée et les plannings partagés permettent de réduire les délais, mais il est difficile de dire si cette amélioration de l'efficacité se traduit par une intensification du travail.

L'évolution rapide des outils représente un coût d'appropriation pour les utilisateurs, même dans des entreprises à forte culture technologique. Les salariés doivent souvent apprendre à maîtriser de nouveaux outils sans que l'organisation du travail ne prévoie de temps spécifique pour favoriser cette appropriation. Les utilisateurs doivent alors parfois consacrer leur temps libre pour se former. Certains salariés demandent même un temps spécifique pour se former en plus du temps nécessaire pour accomplir leur travail.

5.2. Le raccourcissement de la durée de vie des outils :

Les utilisateurs doivent constamment s'adapter à de nouveaux outils avec des fonctionnalités proches mais différentes, ce qui peut entraîner une perte de temps et une charge de travail supplémentaire.

¹²⁴ Nathalie Colombier, Op.cit. p120.

5.3. La charge mentale :

La question de la charge mentale est également à prendre en compte dans l'utilisation des NTIC. Dans certains cas, les logiques dans lesquelles sont déployés ces outils entraînent une augmentation de la charge mentale des utilisateurs. Dans une entreprise étudiée, certains utilisateurs ont même recours à une métaphore pour décrire leurs difficultés : ils ont l'impression que leur "disque dur sature".

5.4. Les promoteurs des NTIC :

Les promoteurs des NTIC souhaitent que les utilisateurs s'appuient sur les informations accessibles via ces outils pour réaliser leur travail, afin qu'ils puissent être polyvalents dans un nombre croissant de domaines sans pour autant maîtriser l'ensemble des connaissances techniques nécessaires. Ils comptent alors sur le développement de compétences de recherche d'information avec les NTIC.

5.5. Les utilisateurs :

Cependant, les utilisateurs expliquent qu'ils ont du mal à s'appuyer de façon suffisamment interactive sur ces outils. Par exemple, pour répondre en direct à un client, il leur faut maîtriser le sujet, ce qui entraîne une multiplication des informations à maîtriser pour cette population. De plus, cette multiplication s'étend également aux outils NTIC qu'ils doivent maîtriser pour accéder à l'information. Par conséquent, trouver l'information nécessaire présuppose d'avoir des repères, ce qui peut être difficile à obtenir.¹²⁵

6. La contribution des TIC à l'amélioration de la flexibilité de l'entreprise :

6.1. Les effets des TIC sur la flexibilité en matière de travail au sein de l'entreprise :

D'après Eurofound¹²⁶, la flexibilité des horaires et du lieu de travail existe depuis longtemps, mais les TIC ont révolutionné la façon dont elle est mise en œuvre dans les entreprises. Les travailleurs peuvent désormais accéder à leur travail à tout moment et en tout lieu, à condition qu'ils disposent d'un accès Internet fiable et d'un équipement informatique approprié.

Cette flexibilité accrue à des avantages pour les employés et les employeurs. Pour les employés, cela peut réduire les temps de déplacement et leur permettre de mieux concilier leur travail et leur vie personnelle. Pour les employeurs, cela peut améliorer la productivité en permettant aux employés de travailler dans un environnement qui leur convient le mieux, ce qui peut augmenter la motivation et la satisfaction au travail.

Les TIC ont permis aux employés de travailler à distance et de se connecter au réseau de l'entreprise de n'importe où dans le monde. Les horaires de travail sont également plus flexibles, ce qui permet aux employés de mieux équilibrer leur vie professionnelle et leur vie privée.

¹²⁵ Frédéric DOREAU, « Étude sur l'Impact des Technologies de l'Information Communication (TIC) dans les Organisations », Juillet 2001, p26-27.

¹²⁶ Eurofound est une agence tripartite de l'Union européenne qui fournit des informations dans le domaine des politiques sociales et liées au travail.

Dans l'UE, un travailleur sur cinq environ télétravaille depuis son domicile ou exerce ce que l'on appelle un travail mobile fondé sur les TIC, c'est-à-dire qu'il travaille, occasionnellement ou régulièrement, depuis un endroit différent de son lieu de travail principal (par exemple dans un train ou un café), en étant fortement tributaire d'appareils mobiles tels que les ordinateurs portables ou les iPads. Comme on le voit sur le graphique ci-dessous, les pourcentages de travailleurs concernés varient selon les pays, de 8 % en Italie à 33 % au Danemark.

Cependant, il est important de noter que la flexibilité en matière de travail offerte par les TIC peut également présenter des défis. Par exemple, le travail à distance peut être isolant pour certains employés et peut affecter la communication et la collaboration en équipe. De plus, la flexibilité en matière d'horaire de travail peut conduire à des horaires de travail irréguliers et imprévisibles, ce qui peut être stressant pour certains employés.

Il est donc important pour les entreprises de mettre en place des politiques et des procédures claires en matière de travail à distance et de flexibilité, afin d'assurer la productivité et le bien-être des employés tout en maintenant une communication et une collaboration efficaces.¹²⁷

6.2. Les différents types de flexibilité :

Il y a deux types majeurs de flexibilité mises en œuvre par les entreprises : la flexibilité interne et la flexibilité de l'entreprise par rapport à son environnement.

a) **La flexibilité interne** : cette flexibilité comprend trois types différents :

- Le premier type est la flexibilité des machines, qui se réfère à la capacité des machines à exécuter des tâches de natures différentes sans coût supplémentaire.
- Le deuxième type de flexibilité concerne le système de convoyage, qui permet de transporter les produits sur le site de production afin de garantir une fabrication efficace et rentable pour l'entreprise.
- Le troisième type de flexibilité, appelé flexibilité opérationnelle, est lié à la manière de concevoir les produits et d'explorer les différentes possibilités de production.

De ces trois types de flexibilité interne, découlent plusieurs sous-types :

- La flexibilité de processus, qui est associée à la capacité d'un site de production à produire une famille de produits nouvelle ou variante d'une famille existante sans augmenter significativement les coûts associés.
- La flexibilité de routage, qui traduit l'aptitude à produire une famille de produits en utilisant différents circuits à travers l'atelier.
- La flexibilité de produit, qui représente la facilité avec laquelle de nouveaux produits peuvent être introduits dans le plan de production.
- La flexibilité de volume, qui concerne la production de nouveaux flux de produits sortants pour lesquels la production reste rentable.

¹²⁷ Irene Mandl et Oscar Vargas Llave, Eurofound, La flexibilité du travail grâce aux TIC, 14 Mai 2019, Consulté : le 16 Mars 2022 à 16:20, URL : <https://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/blog/ict-enabled-flexible-working-all-plain-sailing>

- La flexibilité d'extension, qui est associée à la facilité avec laquelle les capacités quantitatives et fonctionnelles d'un centre de production peuvent être développées.

b) Le deuxième type de flexibilité est la flexibilité de l'entreprise à son environnement extérieur.

Elle se caractérise par la capacité de l'entreprise à s'adapter aux aléas et à l'évolution de la demande, c'est la flexibilité de programme.

En résumé, la flexibilité interne concerne la capacité d'une entreprise à s'adapter et à répondre efficacement aux besoins internes de production, tandis que la flexibilité externe concerne la capacité de l'entreprise à s'adapter et à répondre aux besoins et aux évolutions de l'environnement externe.¹²⁸

7. La qualité des usages des NTIC :

Selon Frédéric DOREAU, lorsqu'on utilise une partie seulement des fonctionnalités des outils NTIC, il est important de se demander si cet usage est réellement utile. En effet, même si deux outils ont la même technologie, les usages qui en sont faits peuvent varier en termes de valeur ajoutée. On parle d'usage à valeur ajoutée lorsqu'un outil permet d'améliorer la performance du travail, que ce soit en termes de qualité ou de productivité. Cela peut se traduire par la suppression d'opérations répétitives ou encore la facilitation de l'accès aux informations nécessaires pour la prise de décision.

Exploiter le potentiel des outils NTIC pour améliorer la performance implique nécessairement une certaine évolution des méthodes de travail. En effet, l'émergence de nouveaux usages est un processus d'innovation qui combine à la fois l'organisation du travail et les fonctionnalités des outils utilisés. Il est donc important de mettre en place des pratiques de travail collaboratives et efficaces qui permettent de tirer le meilleur parti des outils NTIC, afin d'améliorer la performance globale du travail.

Travailler avec les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ne se résume pas à une simple utilisation des outils disponibles. Il s'agit plutôt d'apprendre à travailler autrement, en exploitant certaines des fonctionnalités offertes par ces outils, pour améliorer à la fois son travail individuel et collectif. Cela implique souvent une adaptation des méthodes de travail pour profiter pleinement des avantages offerts par ces outils.

Cependant, il est important de noter que cette dynamique peut varier d'une entreprise à l'autre, avec des situations très contrastées.

Dans certaines entreprises, même avec des outils relativement simples tels que des fichiers partagés sur un serveur, une messagerie comme Outlook ou encore un logiciel de gestion de production, on peut observer des usages avancés de ces outils. En effet, dans ces entreprises,

¹²⁸ HOUANTI Lamine, Les NTIC et leurs effets sur la performance De l'entreprise, Mémoire de fin de cycle, Master, option : Sociologie du travail et des ressources humaines, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2014, p69.

les utilisateurs sont très motivés et demandeurs des outils NTIC. Ils ont compris l'importance d'une utilisation optimale de ces outils pour améliorer la performance de leur travail. Les résultats de ces utilisations peuvent être significatifs, tels que la réduction des délais pour les travaux collectifs, la réutilisation d'informations pour réduire les ressaisies, ou encore l'amélioration de la prise de décision grâce à un accès en temps réel à des informations pertinentes. Dans ces cas, la performance est souvent due aux nouvelles formes de travail mises en place en faisant usage des outils plutôt qu'aux outils eux-mêmes, qui ne sont que des supports.

Les outils sont devenus des éléments incontournables dans le monde professionnel, et leur performance est un critère important pour évaluer leur efficacité. Le raccourcissement des délais lors du travail collectif est un exemple de performance que les outils peuvent offrir. Les outils permettent également la réutilisation des informations, ce qui réduit les ressaisies inutiles. En outre, ils facilitent l'accès en temps réel à certaines informations, ce qui améliore la prise de décision.

Ainsi, il est important de noter que la performance des outils ne dépend pas seulement de leurs fonctionnalités, mais également des formes de travail mises en œuvre pour les utiliser. Les utilisateurs peuvent apprendre à travailler différemment en utilisant les outils à leur disposition, et ainsi développer des règles de fonctionnement efficaces. Dans ce sens, les outils ne sont que des supports, et leur efficacité dépend de la manière dont les utilisateurs les utilisent.

Il est donc essentiel de prendre en compte les processus de travail et les pratiques des utilisateurs lors de l'évaluation de la performance des outils. Les outils ne peuvent pas être considérés comme une solution miracle, mais plutôt comme un moyen d'améliorer l'efficacité des processus existants en favorisant une meilleure collaboration et une meilleure utilisation des informations. Les entreprises doivent donc adopter une approche globale et intégrée pour améliorer l'efficacité de leur utilisation des outils, en considérant les aspects techniques et humains.

Il arrive que des organisations déploient des outils NTIC avancés, tels qu'un Intranet ou d'autres outils permettant l'accès à des bases d'informations partagées, en mettant en place des efforts considérables. Cependant, les résultats ne sont pas toujours à la hauteur des attentes des promoteurs et des technologies utilisées.

Dans certains cas, les utilisateurs ne savent pas comment utiliser efficacement ces outils et se demandent même s'ils en ont réellement besoin. Dans d'autres cas, bien que les outils soient utilisés pour améliorer certaines interfaces, l'utilisation qui en est faite reste très "instrumentale", c'est-à-dire que les méthodes de travail changent peu pour profiter plus largement des potentialités des outils.

Il est donc important de mettre en place une stratégie d'adoption des outils qui prenne en compte les besoins des utilisateurs et les processus de travail en place. Il est également essentiel de former les utilisateurs à l'utilisation des outils pour qu'ils puissent en tirer le

Chapitre III Apport des TIC sur le développement du travail en entreprise

meilleur parti. De plus, il est important de sensibiliser les utilisateurs aux avantages que peuvent offrir les outils en termes d'efficacité et de collaboration.¹²⁹

Conclusion :

Ce chapitre explore la contribution des technologies de l'information et de la communication (TIC) à l'organisation du travail. Il met en évidence plusieurs aspects clés : l'accélération du développement et de la diffusion de la technologie au sein des entreprises, le renforcement des compétences numériques au sein des équipes, l'impact des TIC sur la structure organisationnelle et enfin, l'amélioration de la flexibilité de l'entreprise grâce à l'utilisation des TIC.

¹²⁹ Frédéric DOREAU, Op.cit. p26-27.

Deuxième partie : Partie pratique

Chapitre IV : Méthode et technique de la recherche

Chapitre IV : Méthode et technique de la recherche

Préambule :

Ce chapitre se compose de deux sections. La première aborde la description de l'organisme d'accueil, en incluant son historique, ses missions, ses valeurs, ses objectifs, son personnel, ses politiques, ses activités variées ainsi que ses filiales et partenaires. La deuxième section traite de la méthode de recherche.

Section 1 : Description et présentation de l'organisme d'accueil

1. Historique de l'entreprise CEVITAL :

1.1. Le groupe CEVITAL :

Le groupe Cevital est la première entreprise privée algérienne à avoir investi dans des secteurs d'activités diversifiés, ce qui lui a permis de devenir l'un des groupes les plus importants et les plus respectés du pays, avec des activités diversifiées dans les domaines de l'agroalimentaire, de la grande distribution, de l'automobile, de l'électroménager et de l'immobilier. Son chiffre d'affaires est estimé à quatre (4) Milliards \$.¹³⁰

Cevital est présent dans plus de 25 pays à travers le monde, avec des filiales et des partenariats stratégiques. Le groupe emploie plus de 18 000 personnes dans le monde entier dont 15 000 en Algérie.

Le groupe Cevital a commencé comme une entreprise de fabrication de matériaux de construction en Algérie, avant de se diversifier dans d'autres secteurs. L'entreprise est devenue un leader dans le secteur agroalimentaire en Algérie, avec des marques telles que Cevital Food, Tassili Airlines, Oxxo, Brandt, Fagor Brandt, Sidi Ali et l'usine d'engrais Timimoun.

En 2013, Cevital a acquis la marque française Fagor Brandt, qui fabrique des appareils électroménagers. Le groupe a également acquis l'entreprise allemande de plasturgie CeramTec en 2016, ainsi que les activités du groupe français d'acier Vallourec en 2020.

Cevital est également impliqué dans le secteur de l'automobile en Algérie, avec une usine de production de voitures en partenariat avec le constructeur italien Fiat, ainsi qu'un partenariat avec le constructeur automobile sud-coréen Hyundai.

En plus CEVITAL a réalisé un chiffre d'affaires de près de 40 milliards de dinars en 2004, avec un résultat net de 7,6 milliards de dinars. Pour les 10 premiers mois de 2005, le chiffre d'affaires de CEVITAL s'élevait à 42 milliards de dinars (TTC) et le résultat brut était de 7,5 milliards de dinars. Au 31 octobre 2005, les fonds propres finançaient 83% de ses actifs.

Le groupe a l'intention de poursuivre sa croissance en exploitant les synergies en poussant l'intégration des activités agroalimentaires et en développant des activités dans le secteur à fort potentiel de croissance du verre plat. Sa direction estime qu'elle peut devenir un joueur compétitif sur le marché régional des produits alimentaires de base, grâce à son organisation

¹³⁰ Le site web de Groupe Cevital, URL : <https://www.cevital.com/chiffres-clefs/>

et sa structure de coûts. De plus, la capacité de gestion de ses dirigeants et l'envergure de ses activités lui permettent d'envisager de répliquer le succès industriel qu'elle a connu dans le domaine agroalimentaire en développant des activités industrielles dans la production de panneaux préfabriqués et de verre plat.

Quelques dates clés :

- 1975 Lancement dans la construction métallique
- 1986 Création de METALOR (sidérurgie)
- 1991 Création du quotidien d'information Liberté
- 1997 Création de HYUNDAI MOTORS ALGERIE
- 1998 Création de CEVITAL SPA Industries Agroalimentaires
- 2006 Création de NUMIDIS-UNO (GSA)
- 2007 Création groupe Cevital SAMHA-production & distribution SAMSUNG Création MFG (verre plat)
- 2008 NOLIS-transport maritime Commercialisation du verre plat en Europe Création de NUMILOG
- 2010 Démarrage de l'activité sucre export
- 2013 Reprise ALAS (Espagne) et OXXO (France)
- 2014 Rachat FAGOR-BRANDT.¹³¹

Chiffres Clés

- ✓ 1er : groupe privé algérien
- ✓ 26 : filiales sur 3 continents
- ✓ Plus de 18 000 employés
- ✓ 4 Mds \$ de chiffre d'affaires
- ✓ 1er groupe agro-industriel en Afrique
- ✓ 1er groupe employeur privé en Algérie
- ✓ 1er groupe exportateur hors hydrocarbure
- ✓ 1er groupe contributeur privé au budget de l'État
- ✓ + de 10 métiers
- ✓ 30% de croissance annuelle moyenne

Le succès émérite du Groupe Cevital repose sur 7 points forts :

- Le réinvestissement systématique des gains dans des secteurs porteurs à forte valeur ajoutée.
- La recherche et la mise en œuvre des savoir-faire technologiques les plus évolués.
- L'esprit d'entreprise.
- Le sens de l'innovation.
- La recherche de l'excellence.

¹³¹ Site web de Cevital Agro-industrie, Consulté le : 15/05/2023, 18:26, URL : <https://www.cevital-agro-industrie.com/fr/page/groupe-cevital-p15>

- La fierté et la passion de servir l'économie nationale.
- L'attention accordée au choix des employés, à leur formation et au transfert des compétences.

Le Groupe Cevital a traversé d'importantes étapes historiques pour atteindre la taille et la notoriété dont il jouit aujourd'hui et ce tout en continuant à œuvrer dans la création d'emplois et de richesses en Algérie.

1.2. L'entreprise Cevital Agro-Industrie SPA de Bejaia (Le lieu du stage) :

Cevital Agro-industrie SPA est une filiale de Groupe Cevital fondée en 1998 par Issad Rebrab, un entrepreneur algérien. Elle est la première entreprise agro-industrie en Afrique. Cevital Agro-industrie est implantée au sein du port de Bejaia en Algérie, son complexe de production qui se situe au niveau du port de Bejaia, s'étend sur une superficie de 45000m².

Elle est une entreprise citoyenne spécialisée dans le développement, la production, le conditionnement et la commercialisation de produits alimentaires : corps gras liquide et solides, sucre solide et liquide, boissons, sauces et conserves, chaux et CO₂, et des emballages plastiques. Disposant de plusieurs unités de production ultramodernes de sucre, de corps gras, d'eau minérale, de boissons et de sauces. Grâce à ses infrastructures de pointe, Cevital est capable de répondre aux besoins nationaux en matière de production alimentaire et a contribué à faire passer l'Algérie du stade d'importateur à celui d'exportateur pour les huiles, les margarines et le sucre.

Les produits de Cevital sont reconnus pour leur qualité supérieure et leur gamme diversifiée. La société a réussi à pénétrer plusieurs marchés étrangers, notamment en Europe, au Maghreb, au Moyen-Orient et en Afrique de l'Ouest. Cela témoigne de la capacité de Cevital à répondre aux besoins de différents marchés et à satisfaire les attentes des consommateurs dans le monde entier.

Le 26 Février 2023, Cevital Agro-Industrie SPS a remporté le 1er Prix Algérien de la Qualité. Cette reconnaissance était un honneur pour l'entreprise et témoigne de son engagement à fournir des produits de qualité supérieure à ses clients.

Ce trophée est le fruit d'une démarche éthique, d'une compétence et d'un savoir-faire de ses collaboratrices et collaborateurs dont les efforts sont orientés vers la satisfaction de ses clients.

Organisation générale et missions des directions : (Voir annexe 01).

La composition de la direction générale de Cevital

La direction générale de l'entreprise se compose de plusieurs directions, on cite : La direction des Ressources Humaines :

Définit et propose à la direction générale les principes de Gestion ressources humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe. Assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de Cevital Agro-industrie. Pilote les activités du social.

Assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de gestion ressources humaines, établit et maîtrise les procédures.

Assure le recrutement. Chargé de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité.

Gestion de la performance et des rémunérations. Formation du personnel Assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires Participe avec la direction générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation.

◆ **La direction des Finances et Comptabilité :**

Préparer et mettre à jour les budgets Tenir la comptabilité et préparer les états comptables et financiers selon les normes Pratiquer le contrôle de gestion Faire le Reporting périodique.

◆ **La direction Système d'informations :**

Elle assure la mise en place des moyens des technologies de l'information nécessaires pour supporter et améliorer l'activité, la stratégie et la performance de l'entreprise.

Elle doit ainsi veiller à la cohérence des moyens informatiques et de communication mises à la disposition des utilisateurs, à leur mise à niveau, à leur maîtrise technique et à leur disponibilité et opérationnalité permanente et en toute sécurité. Elle définit, également, dans le cadre des plans pluriannuels les évolutions nécessaires en fonction des objectifs de l'entreprise et des nouvelles technologies.

◆ **La direction Industrielle pole gras :**

Chargé de l'évolution industrielle des sites de production et définit, avec la direction générale, les objectifs et le budget de site des corps gras. Analyse les dysfonctionnements sur le site (équipements, organisation...) et recherche les solutions techniques ou humaines pour améliorer en permanence la productivité, la qualité des produits et des conditions de travail.

Anticipe les besoins en matériel et supervise leur achat (étude technique, tarif, installation...). Est responsable de la politique environnement et sécurité Participe aux études de faisabilité des nouveaux produits. Le pôle corps gras est constitué des unités de production suivantes : une raffinerie d'huile de 1800 T/J, un conditionnement d'huile de 2200T/J, une margarinerie de 600T/J qui sont toutes opérationnelles et une unité inter estérification – Hydrogénation

– pate chocolatière –utilités actuellement en chantier à El kseur. Notre mission principale est de raffiner et de conditionner différentes huiles végétales ainsi que la production de différents types de margarines et beurre. Tous nos produits sont destinés à la consommation d'où notre préoccupation est de satisfaire le marché local et celui de l'export qualitativement et quantitativement.

◆ **La direction QHSE :**

Met e en place, maintient et améliore les différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux Veille au respect des exigences réglementaires produits, environnement et sécurité Garantit la sécurité de notre personnel et

la pérennité de nos installations Contrôle, assure la qualité de tous les produits de Cevital et réponse aux exigences Clients.

◆ **La direction Industrielle pole sucre et utilités :**

Le pôle sucre est constitué des unités de production : une raffinerie de sucre solide 3000T/J, une raffinerie de sucre solide 3500T/J, une unité de sucre liquide 600T/J, et une unité de conditionnement de sucre 2000 T/J mise en service en mars 2010. Sa vocation est de produire du sucre solide et liquide dans le respect des normes de qualité, de la préservation du milieu naturel et de la sécurité des personnes. Nos produits sont destinés aux industriels et aux particuliers et ce pour le marché local et à l'export ». Pour les l'énergie et les utilités on a la production et la distribution pour les différentes unités, avec en prime une qualité propre à chaque process : D'environ 450 m3/h d'eau (brute, osmosée, adoucie et ultra pure) ; de la vapeur Ultra haute pression 300T/H et basse pression 500T/H. De l'Électricité Haute Tension, Moyenne Tension et Basse Tension, avec une capacité de 50MW. Plusieurs d'autres unités appartiennent au pôle sucre comme il est bien définit sur l'organigramme général de Cevital.

Comme La direction opération portuaire (DOP) ; Elle décharge les matières premières vrac arrivées par navire ou camions vers les points de stockage.

Elle stocke dans les conditions optimales les matières premières ; Elle Expédie et transfère vers les différents utilisateurs de ces produits dont l'alimentation de raffinerie de sucre et les futures unités de trituration. Elle entretient et maintient en état de services les installations des unités silos

◆ **La direction achats et chaines d'approvisionnements :**

Dans le cadre de la stratégie globale d'approvisionnement et des budgets alloués (Investissement et fonctionnement).

Elle met en place les mécanismes permettant de satisfaire les besoins matière et services dans les meilleurs délais, avec la meilleure qualité et au moindre coût afin de permettre la réalisation des objectifs de production et de vente.

◆ **La direction industrielle pole Boissons**

Le Pôle Boissons et plastiques comprend trois unités industrielles situées en dehors du site de Béjaïa :

Unité LALLA KHEDIDJA domiciliée à Agouni-gueghrane (Wilaya de TIZI OUZOU) a pour vocation principale la production d'eau minérale et de boissons carbonatées à partir de la célèbre source de LLK Unité plastique, installée dans la même localité, assure la production des besoins en emballages pour les produits de Margarine et les Huiles et à terme des palettes, des étiquettes etc.

Unité COJEK, implantée dans la zone industrielle d'El Kseur, Cojek est une SPA filiale de Cevital et qui a pour vocation la transformation de fruits et légumes frais en Jus, Nectars et Conserves. Le groupe ambitionne d'être Leader dans cette activité après la mise en oeuvre d'un important plan de développement.

◆ La direction Marketing :

Pour atteindre les objectifs de l'Entreprise, le Marketing Cevital pilote les marques et les gammes de produits. Son principal levier est la connaissance des consommateurs, leurs besoins, leurs usages, ainsi que la veille sur les marchés internationaux et sur la concurrence. Les équipes marketing produisent des recommandations d'innovation, de rénovation, d'animation publi promotionnelle sur les marques et métiers Cevital. Ces recommandations, validées, sont mises en oeuvre par des groupes de projets pluridisciplinaires (Développement, Industriel, Approvisionnement, Commercial, Finances) coordonnés par le Marketing, jusqu'au lancement proprement dit et à son évaluation.

◆ La direction Commerciale :

Elle a en charge de commercialiser toutes les gammes des produits et le développement du Fichier clients de l'entreprise, au moyen d'actions de détection ou de promotion de projets à base de hautes technologies.

En relation directe avec la clientèle, elle possède des qualités relationnelles pour susciter l'intérêt des prospects.

◆ La direction supply Chain :

Expédie les produits finis (sucre, huile, margarine, Eau minérale, ...), qui consiste à charger les camions à livrer aux clients sur site et des dépôts Logistique. Assure et gère le transport de tous les produits finis, que ce soit en moyens propres (camions de Cevital), affrétés ou moyens de transport des clients. Le service transport assure aussi l'alimentation des différentes unités de production en quelques matières premières intrants et packaging et le transport pour certaines filiales du groupe (SAMHA, Direction Projets, NUMIDIS, ...). Gère les stocks de produits finis dans les différents dépôts locaux (Bejaia et environs) et Régionaux (Alger, Oran, Sétif, ...).

1.3. Les missions de Cevital Agro-industrie :

Ses principales missions incluent :

- **Développer l'industrie en Algérie** : Cevital a pour mission de développer l'industrie en Algérie en créant des emplois et en investissant dans des projets qui contribuent à la croissance économique du pays.
- **Promouvoir l'agriculture et l'agroalimentaire** : Cevital est impliqué dans l'agriculture et l'agroalimentaire en Algérie, et sa mission est de promouvoir ces secteurs en produisant des denrées alimentaires de qualité tout en respectant les normes sanitaires et environnementales.
- **Offrir des produits de qualité à des prix abordables** : Cevital se concentre sur la production et la distribution de produits de qualité à des prix abordables pour répondre aux besoins des consommateurs algériens.
- **Créer des emplois** : En investissant dans des projets innovants, Cevital contribue à la création d'emplois en Algérie et à la formation de travailleurs qualifiés.

- **Participer au développement durable** : Cevital est également engagé dans la protection de l'environnement et la promotion d'une économie circulaire en Algérie, en adoptant des pratiques de production et de consommation durables.

1.4. Ses valeurs :

Les valeurs d'or de l'entreprise CEVITAL sont les suivantes : Intégrité, Respect, Initiative et Solidarité. Ces valeurs sont au cœur de la philosophie et de la pratique quotidienne de développement humain, de création de richesse et de protection de l'environnement de l'entreprise. Cevital s'engage à respecter ses quatre principes fondamentaux qui guident leur éthique professionnelle et leur comportement en tant qu'entreprise.

- **Le premier principe** : est l'intégrité, qui consiste à adopter une éthique professionnelle irréprochable, à rejeter toute forme de corruption et à agir avec une haute rigueur intellectuelle morale. Cela signifie que Cevital s'engage à être honnête, transparent et à suivre les règles et les lois en vigueur dans toutes ses actions.

- **Le deuxième principe** : est le respect, qui est un élément clé de la culture de Cevital. Cela signifie que l'entreprise accorde une grande importance à respecter l'ensemble de ses collaborateurs, les acteurs de la vie économique et sociale, ainsi que l'environnement interne et externe. Cevital s'engage également à témoigner régulièrement et attentivement son respect envers toutes ces parties prenantes.

Le troisième principe : est l'initiative, qui consiste à aller au-delà des actions planifiées, à anticiper les problèmes potentiels et à imaginer et proposer des solutions innovantes. Cevital encourage tous ses collaborateurs à être proactifs et à prendre des initiatives pour améliorer les processus et les performances de l'entreprise.

- **Le quatrième principe** : est la solidarité, qui se manifeste par l'entraide mutuelle, la disponibilité pour l'entreprise et les membres de l'équipe, ainsi que le partage spontané de savoirs et d'expériences. Cevital encourage la collaboration, la coopération et la synergie entre ses employés pour atteindre des objectifs communs et renforcer les liens entre les membres de l'équipe.

En somme, ces quatre principes fondamentaux guident les actions et les comportements de Cevital en tant qu'entreprise. Ils reflètent l'engagement de l'entreprise envers l'éthique, le respect, l'innovation et la solidarité, qui sont des valeurs clés pour le succès et la pérennité de l'entreprise.

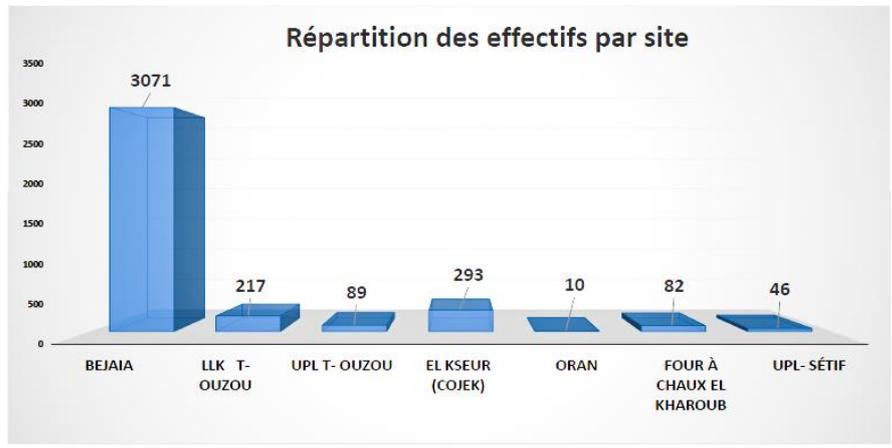
2. Les personnes de Cevital Agro-industrie SPA :

En mars 2023, l'entreprise Cevital Agro-industrie compte un effectif total de 3 808 employés répartis dans différents sites et directions. Parmi ces employés, il y a 1 516 agents d'exécution, 819 agents de maîtrise, 825 cadres de niveau C1.1 et 648 cadres.

En ce qui concerne la répartition par sexe, les femmes représentent un effectif de 168 personnes, ce qui équivaut à 4% de l'effectif total de l'entreprise. Les hommes, quant à eux, représentent 3 640 personnes, soit 96% de l'effectif total. (Voir les figures N°4,5,6).

Il est important de noter que ces chiffres sont basés sur les données disponibles en mars 2023 et peuvent être sujets à des variations ultérieures.

Quelques statistiques sur les effectifs (Mars 2023)



Effectif Global
3 808



Figure 4 : Répartition des effectifs de salariés de Cevital par site
Source : les données internes de l’entreprise

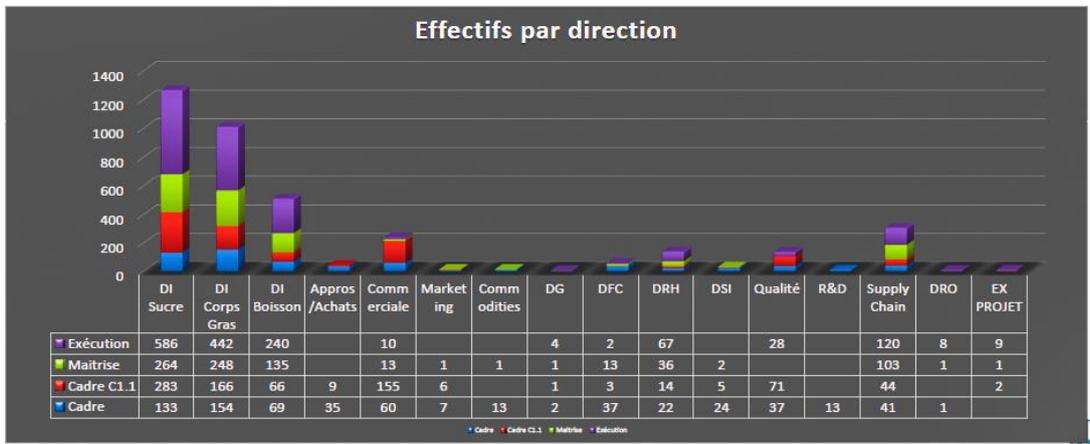
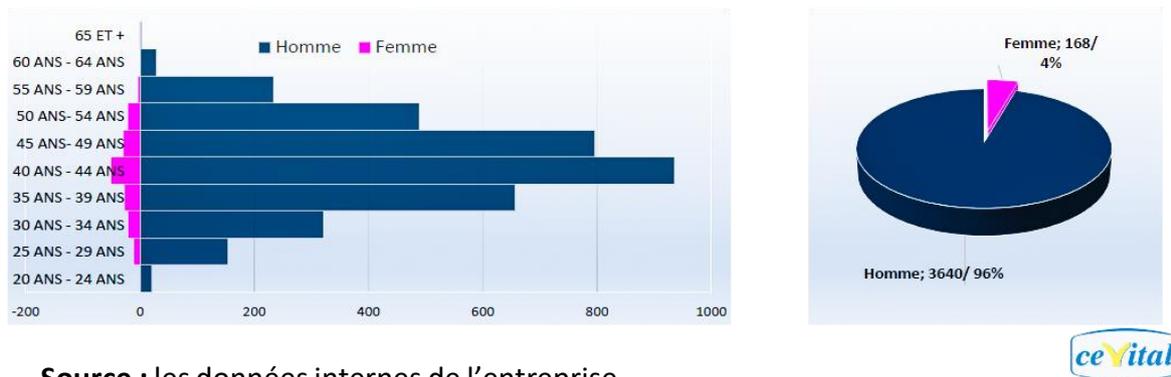


Figure 5 : Les effectifs des salariés de Cevital par direction
Source : les données internes de l’entreprise

Répartition des effectifs par sexe et par tranches d'âges



Source : les données internes de l'entreprise

Figure 6 : La répartition des effectifs des salariés de Cevital par sexe et par tranche d'âge

3. Les objectifs de Cevital Agro-industrie SPA :

Les objectifs visés par Cevital peuvent se présenter comme suit :

- ✓ L'élargissement de sa gamme de produits.
- ✓ L'extension de ses produits sur tout le territoire national.
- ✓ L'implantation de graines oléagineuses pour l'extraction directe des huiles brutes.
- ✓ L'encouragement des agriculteurs par des aides financières pour la production locale de graines oléagineuses.
- ✓ La modernisation de ses installations industrielles pour augmenter le volume de sa production.
- ✓ Positionner ses produits sur le marché international par leurs exportations.

4. La stratégie de développement :¹³²

Cevital s'est construit autour de l'ambition et de la vision de son fondateur de bâtir un groupe industriel d'envergure mondiale, très compétitif, tourné vers l'exportation et l'international.

Le groupe possède des unités de production de taille mondiale, équipées des technologies les plus évoluées. La stratégie du Groupe s'appuie sur une forte compétitivité en termes de prix, de qualité, de volumes, de logistique, de robotisation, de co-localisation.

Une place de choix est également accordée à la Recherche et Développement, à l'innovation et au talent des collaborateurs. Ces atouts compétitifs forment le socle d'une industrie dynamique, exportatrice, créatrice d'emplois et attractive pour la jeunesse algérienne.

Selon Issad Rebrab, fondateur de Cevital, le succès du Groupe repose sur 7 points clés :

- Le réinvestissement systématique des gains dans des secteurs porteurs à forte valeur ajoutée

¹³² Le site web de Groupe Cevital, Consulté le : 15/05/2023, 18:50, URL : <https://www.cevital.com/la-strategie-de-developpement/>

- La recherche et la mise en œuvre des savoir-faire technologiques les plus évolués
- L'attention accordée au choix des hommes et des femmes, à leur formation et au transfert des compétences
- L'esprit d'entreprise
- Le sens de l'innovation
- La recherche de l'excellence
- La fierté et la passion de servir l'économie nationale.

5. Les politiques du système de management (responsabilité de la direction) :¹³³

Compte tenu de la conjoncture aussi bien nationale qu'internationale et de la concurrence accrue dans le secteur agroalimentaire, seule une maîtrise de son positionnement stratégique peut lui garantir la pérennité et le développement de ses marchés. De ce fait, une stratégie est élaborée, traduite en axes et objectifs, ci-dessous :

CEVITAL Agro-industrie accorde une importance majeure au respect des valeurs de Groupe, et fait en sorte que le comportement constant de ses employés et tous les actes managériaux entrepris les respectent.

> Respect des exigences légales, réglementaires et autres exigences et centrer le management de l'entreprise sur les principes et les normes internationales de management.

Cevital s'engage à mettre en place des systèmes de management de la qualité, de la sécurité des denrées alimentaires et de la santé et sécurité au travail conformes aux exigences des normes et protocole reconnus internationalement et au respect inconditionnel des exigences légales, réglementaires et autres exigences.

> Satisfaire les exigences de ses clients en termes de qualité et de la salubrité des denrées alimentaires.

Cevital place la satisfaction de ses clients au cœur de ses priorités, en œuvrant en permanence à leur fournir des produits de qualité sur toute la chaîne de valeur par la prévention de tout danger physique, chimique, bactériologique et par des conditions d'hygiène irréprochables sur l'ensemble de ses infrastructures.

> Améliorer les conditions de travail :

Cevital place les travailleurs au centre de ses préoccupations, et veille à procurer des conditions de travail sûres et saines, pour la prévention de traumatisme & pathologie, l'élimination des dangers et réduction des risques S&ST.

> Renforcer les compétences humaines et organisationnelles :

¹³³ Données internes de la direction générale.

Cevital assure le développement de leurs compétences par la formation, sensibilisation et l'accompagnement dans les divers domaines pour une meilleure culture qualité, SDA & SST.

> Assurer une communication efficace :

Cevital s'engage à assurer une communication de l'ensemble des informations pouvant avoir un impact sur la qualité, la sécurité des denrées alimentaires et la santé et sécurité au travail, en interne (travailleurs) et en externe (PIP).

> Éliminer les dangers et réduire les risques santé et sécurité au travail :

Encourager l'implication, la participation, la responsabilité de l'ensemble des travailleurs vis-à-vis de la santé et sécurité par l'analyse, la maîtrise et réduction des risques SST et la mise en place d'un processus de consultation de la participation des travailleurs.

> Anticiper les changements et les risques :

Déployer une approche basée sur la maîtrise des risques et opportunités à tous les niveaux de l'organisation.

> Digitaliser les activités :

- Doter son organisation de systèmes d'information modernes et performants :

CEVITAL Agro-industrie s'engage à prendre en compte les attentes de ses collaborateurs, prestataires, partenaires et parties intéressées et veille à ce que ses actions soient les plus efficaces possibles et orientées sur l'atteinte des résultats escomptés, par l'amélioration continue de ses systèmes de management et par l'allocation des ressources nécessaires.

Afin d'assurer que la Politique de CEVITAL Agro-industrie demeure pertinente et en adéquation avec les objectifs de CEVITAL, cette dernière est amenée à être revue annuellement.

6. Les activités de Cevital :

6.1. Raffineries et unité de production du Cevital agro-industrie :

2 raffineries de sucre 3000 et 3500Tn

1 unité de sucre liquide et une unité de production de sucre roux

2 unités de conditionnement de sucre

1 raffinerie d'huile

1 unité de conditionnement d'huile

1 margarinerie

1 unité d'eau minérale et gazéifiée

1 unité de fabrication et de conditionnement de boissons fruitées et de production de conserves et confitures

1 unité de production des sauces

1 unité de fabrication de chaux calcinée et CO2

Silos portuaires ainsi qu'un terminal de déchargement portuaire d'une capacité de 2000 tonnes/jour.¹³⁴

6.2. Les différentes zones d'activité :

a - L'activité de Cevital au niveau de la commune Bejaia :

Au niveau de la commune de Bejaia, l'entreprise Cevital entreprend une activité diversifiée, mais dans la même branche d'activité (l'industrie agro-alimentaire), cette activité comprend :

La production de la margarinerie ;

Le raffinage du sucre ;

Le raffinage des huiles alimentaires ;

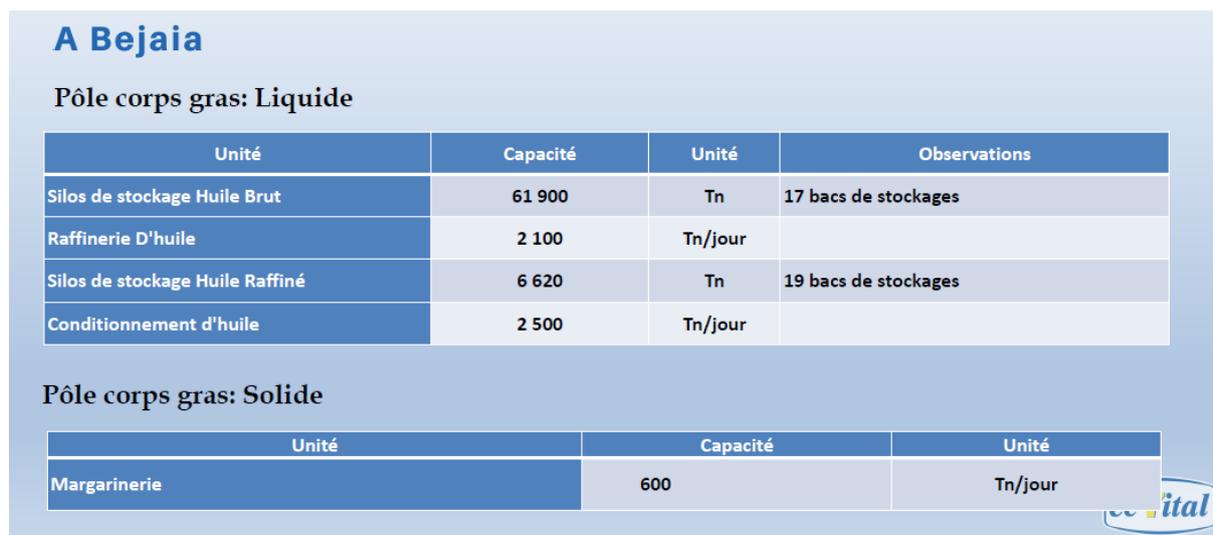


Figure 7 : Les statistiques de production de pôle corps gras : Liquide, Solide et de pôle de sucre, site de Cevital à Bejaia

¹³⁴ Données internes de l'entreprise.

A Bejaia

Pôle Sucre

Unité	Capacité	Unité	Observations
Hangar de stockage MP sucre	200 000	Tn	02 Hangars, (50 ktn, 150 ktn)
Raffinerie sucre	6 500	Tn/jour	02 Raffinerie (3000 tn, 3500 tn)
Silos de stockage PF	80 000	Tn	01 silo
	11 800	Tn	04 silos de 2950 tn
Conditionnement de sucre	10 000	Tn/jour	02 unités de conditionnements
Raffinerie sucre Liquide	600	Tn/jour	01 unité
Silos de stockage PF	1 500	Tn	05 bacs de 300 tn



b - L'activité de Cevital au niveau de la commune d'EL Kseur :

Réhabilitation de l'unité de production de jus de fruits COJEK. Celle -ci a été mise en exploitation en 1978 sous l'égide de SOGEDIA puis reprise, par ENAJUC en 1982, par cession d'actif au mois de novembre 2006. Elle est régie en société par action au capital de 1007 000 000 DA.

Sa capacité de production est de 14400T par an. Le plan de développement de cette unité portera à 150 000T/an en 2010.

La capacité de production en Mars 2023 nous avons pour boissons : 1130 Tonnes par jour, pour CAT (confitures) : 66 par jour et pour la sauce : 100 Tonnes par jour.

A El-Kseur

Usine de production jus de fruits Tchina & de sauces

Unité	Capacité	Unité
Boissons	1 130	Tn/jour
CAT (confitures)	66	Tn/jour
Sauce	100	Tn/jour



Figure 8 : Les statistiques de production de jus de fruits Tchina, site de El-Kseur

c - L'activité de Cevital au niveau de la wilaya de TIZI OUZOU :

Plus exactement, au niveau de la commune AGOUNI GUEGHRANE, au cœur du massif montagneux du Djurdjura qui culmine à plus de 2300 Mètres. Cevital détient une unité de production et de conditionnement des Eaux Minérales (Lala Khedidja), cette unité est

inaugurée en juin 2007 avec une capacité de production de 2688 tonnes par jour en Mars 2023.

A Tizi Ouzou (Agouni Gueghrane)		
L'Unité d'Eau Minérale Lalla Khedidja		
Unité	Capacité	Unité
Eau	2 688	Tn/jour

Figure 9 : Les statistiques de production de l'unité d'eau minérale Lalla Khadidja de Tizi-ouzou

Source : les données internes de l'entreprise

6.3. Ses produits et marques : (Voir la figure N° 10)

Cevital dispose d'une gamme des produits diversifiés :

➤ TCHINA :

Est une gamme de boissons au jus avec une teneur en fruit minimale de 12%, à base de purées et de concentrés de fruits. Disponible en PET avec 3 formats ; 2L, 1L et le 33CL, et en verre retournable 25CL.

➤ Sucre blanc SKOR :

Est de qualité supérieure qui répond aux normes internationales

SKOR offre depuis des années une satisfaction complète à ses clients grâce à sa position de leader du marché du sucre et de sa connaissance parfaite des besoins de ses clients.

SKOR blanc est disponible en 5 formats : 1 kg doypack, 750 gr en morceaux et et 1KG , 2KG , 5KG en sachet. Le sucre blanc Skor Cevital en morceaux est idéal pour sucrer vos boissons chaudes (lait,café, thé ...), aussi grâce au packaging en carton, le sucre garde une qualité de conservation parfaite et ne risque pas d'être altéré par l'humidité.

➤ Elio :

Est l'huile de table référence en Algérie. Elle est 100% végétale et garantie sans cholestérol. La qualité de son raffinage est exceptionnelle, et sa composition la rend idéale pour tous les usages. Le processus de production d'Elio est certifié ISO 22000.

➤ Matina :

Est un savant mélange de beurre & de margarine élaborée à base de 70% de matière grasse, elle contient moins de cholestérol que du beurre tout en constituant un bon apport en vitamines. Grâce à son goût savoureux, une texture onctueuse & fondante, elle convient à

tous les usages : en tartine, en cuisine et pour les gâteaux. Matina est conditionnée sous format de barquette de 250gr.

➤ **Mayonnaise Fleurial :**

Un goût d'exception ! Délicieusement raffinée, la mayonnaise Fleurial se caractérise par la noblesse et la fraîcheur de ses ingrédients, lui procurant une onctuosité au grand pouvoir liant qui lui permet de s'accommoder à tous types de plats « macédoines, sandwiches, ... ». Positionnée premium, notre mayonnaise sans conservateur sera votre allié au quotidien pour rehausser le goût de vos plats.

➤ **Mayonnaise Ail et fines herbes :**

La mayonnaise Fleurial Ail & Fines Herbes est à base d'ingrédients frais et de qualité soigneusement sélectionnés (Oeuf, ail et persil frais). Elle sera la touche gourmande qui agrémentera tous types de mets : Salades, sandwiches ou pour y tremper vos légumes. Parfaitement onctueuse et sans conservateurs, notre mayonnaise séduira petits et grands. Disponible en format: 395g et 200g.

➤ **Fleurial en Barquette :**

La margarine Fleurial est une margarine de table 100% végétale qui ne contient pas de cholestérol, issue d'un mélange de différentes huiles, elle contient 82% de matières grasses. La margarine Fleurial est disponible en deux formats : 500g & 250g

➤ **Huile Fleurial :**

Fleurial est la première huile végétale 100% tournesol en algérie.

Légère et avec une texture fine, elle est garantie sans cholestérol et est riche en vitamines A, D, E ainsi qu'en Oméga 6. Fleurial est la meilleure huile de table sur tous les points. Cela passe par la praticité de son emballage lequel est muni d'une poignée ergonomique qui offre un dosage maîtrisé de l'huile.

Sa composition unique lui garantit sa place d'huile la plus fine et la plus légère ce qui la rend parfaitement multi usage. En friture, Fleurial peut être utilisée jusqu'à 10 fois, la température maximale conseillée lors de son utilisation est de 180°.

➤ **RIZO Classic :**

Les Riz conditionnés à Cevital Agro-Industrie sont issus des légendaires rizières d'Asie. De couleur blanche pour le blanc et légèrement jaune pour l'étuvé, leurs grains ont une longueur moyenne minimale de 6.6 mm. RIZO est votre nouvel allié cuisine au quotidien, cette gamme vous offre une sélection de grains rigoureusement choisis parmi des milliers de variétés de qualité supérieure afin de vous offrir une expérience gustative unique et vous permettre de réussir à coup sûr toutes vos entrées, vos plats, desserts et d'épater l'ensemble de vos convives !

➤ **Sucre Roux Skor Cevital :**

Skor Cevital Roux: 100% Sucre de Canne

Le sucre roux Skor Cevital est le produit idéal pour tous les gourmands, en effet il donne plus de saveur aux tartes, gâteaux et biscuits tels que les cookies.

➤ **Margarine La Parisienne :**

La parisienne est une margarine de feuilletage idéale pour la préparation de tous types de viennoiserie, Elle est utilisée pour toutes préparations à base de pâte feuilletée.

La Parisienne est la margarine de feuilletage par excellence, elle permet d'obtenir un feuilletage léger, croustillant et homogène. La parisienne est conditionnée en plaquette de 500g.

La margarine à feuilletage est très facile d'emploi avec une plasticité optimale qui permet de réaliser un tourage sans difficulté

➤ **Medina**

Margarine Medina est un mélange de graisses végétales fraîchement raffinées et enrichie en vitamines A,D&E

Medina existe en différents formats : 1.8Kg, 900g et 500g. Medina est un produit incontournable utilisé dans la cuisine de tous les jours, il apporte un goût unique et une saveur délicate aux plats et gâteaux traditionnels.

➤ **TCHINA :**

TCHINA est une gamme de boissons au jus avec une teneur en fruits minimale de 16%, à base de purées et de concentrés de fruits. Disponible en PET avec 3 formats ; 2L, 1L et le 33CL, et en verre retournable 25CL.

➤ **Eau Minérale Lalla Khedidja :**

L'eau minérale Lalla Khedidja prend son origine dans les monts enneigés du Djurdjura. En s'infiltrant lentement au travers des roches, elle se charge naturellement en minéraux essentiels à la vie, tout en restant d'une légèreté incomparable. Elle est pure par nature, car elle est directement captée à la source. C'est une eau de montagne, oligo-minérale non gazeuse, dont le parcours géologique est protégé contre toute pollution.

➤ **Confiture CEVITAL :**

Pour les amoureux du petit déjeuner, ou encore pour la préparation des gâteaux, laissez-vous tenter par les confitures onctueuses de Cevital.

Cevital sélectionne les meilleurs ingrédients pour vous préparer des confitures à base de fruits 100% algériens, onctueuses et sans morceaux, pour faire plaisir aux petits comme aux grands.

Des confitures en deux variantes ; Abricot et fraise, en boîte métallique de 400g et 800g. À base de fruits 100% algériens fraîchement cueillis, sélectionnés et broyés au sein de notre propre unité de production.



Source : les données internes de l'entreprise

Figure 10 : Les différents produits et marque du CeVital Agro-industrie

7. Les filiales et partenaires de Groupe CeVital :

► Les Filiales :

Selon le responsable du recrutement du groupe CeVital, Menad Abba le groupe CeVital comptait 26 filiales répartie sur plusieurs métiers : ¹³⁵

- L'agroalimentaire (CeVital agro-industrie) ;
- L'électroménager (Brandt) ;
- La grande distribution (Uno) ;
- La logistique routière et maritime (Numilog, Nolis) ;
- La construction immobilier (Immobis) ;
- Le verre, fenêtre et les fermetures (Oxxo, MFG).

¹³⁵ Maghreb Emergent, Algérie : Les filiales du groupe CeVital attirent les jeunes chercheurs d'emploi, Consulté le : (17/04/2023 1:33), URL : <https://maghrebemergent.net/algerie-le-groupe-cevital-devoile-les-profil-professionnels-qui-recherche-le-plus/>

➤ **Les partenaires :**

Cevital a des nombreux partenaires nationaux et internationaux on peut citer entre autres :

Coca-Cola, Danone, Ferrero Rocher, Kraft foods, Ramy, Soummam, Ifri, Toudja, Rouiba, Bimo...etc.

Nos principaux partenaires



Source : les données internes de l'entreprise

Figure 11 : Les principaux partenaires du Cevital

■ **Notre avis sur Cevital Agro-industrie :**

Malgré la notoriété et l'ampleur de Cevital Agro-industrie, l'une des principales constatations qui ressort est l'absence d'une direction de Communication au sein de l'entreprise. Cette lacune est étonnante, étant donné l'importance croissante de la communication dans le paysage des affaires modernes.

La communication est un aspect essentiel de toute organisation, en particulier d'une entreprise de grande envergure telle que Cevital. Une direction de Communication bien structurée et compétente est indispensable pour gérer efficacement la réputation de l'entreprise, promouvoir ses produits et services, ainsi que pour établir et entretenir des relations solides avec les parties prenantes internes et externes.

Une direction de Communication joue un rôle clé dans la diffusion d'informations stratégiques, la gestion des crises, la coordination des relations publiques, la communication interne, les campagnes de marketing et de publicité, ainsi que dans la construction d'une identité de marque forte et cohérente.

D'après le **responsable de formation** de Cevital Agro-industrie, « *Bien qu'il n'y ait pas de direction ou de service dédié à la communication au sein de l'entreprise, ce domaine est pris en charge par la Direction des Ressources Humaines (DRH). Ainsi, toute communication importante est rédigée par le DRH et diffusée par l'intermédiaire de l'assistante du DRH.*

La communication au sein de l'entreprise se fait principalement par le biais de courriers électroniques, permettant ainsi de partager les informations de manière rapide et efficace. Ce canal de communication est privilégié pour transmettre des annonces importantes, des mises à jour, des procédures, des politiques internes, etc.

Parallèlement à la communication par courrier électronique, l'entreprise utilise également l'affichage dans des tableaux spécifiquement prévus à cet effet. Cette méthode permet de garantir une diffusion plus large des informations, en s'assurant qu'elles soient visibles par l'ensemble du personnel. Les tableaux d'affichage sont stratégiquement placés dans des zones fréquentées par les employés, tels que les espaces communs ou les zones de pause. »

Le choix d'utiliser à la fois le courrier électronique et l'affichage permet d'assurer un partage optimal des informations au sein de l'entreprise. Les employés ont ainsi la possibilité d'accéder aux informations de manière électronique et de les consulter à tout moment, tandis que l'affichage garantit que même ceux qui n'ont pas accès régulièrement à leurs boîtes de réception puissent être informés.

Bien que Cevital Agro-industrie ne dispose pas d'un département spécifique dédié à la communication, l'implication du DRH dans ce domaine démontre l'importance accordée à la diffusion des informations au sein de l'entreprise. En favorisant un partage clair et efficace, l'entreprise cherche à garantir que tous les employés soient informés des événements et des décisions importantes qui peuvent les affecter dans leur travail au quotidien.

Section 2 : Description de la méthode de recherche :

1. Description du lieu et de la durée du stage :

Le lieu : l'étude et la recherche ont été mené au sein de l'entreprise Cevital Agro-industrie SPA, situé au niveau de la route arrière port de Béjaia en Algérie.

Le temps : l'enquête du terrain s'est effectuée dans la période ayant du 30 Janvier 2023 jusqu'au 1 Mars 2023.

2. Population mère de l'étude :

Selon **Mounir M Touré** « une population est un agrégat d'éléments qui répondent à des critères précis. La population générale, renferme théoriquement, tous les éléments susceptibles d'en faire partie pour une raison ou une autre »¹³⁶

Notre population mère d'étude est les salariés travaillant au sein de Cevital Agro-industrie SPA, le nombre total est de 2978 salariés répartis dans les différentes directions et sites de l'entreprise, parmi cette population nous avons conduit un choix délibéré des cadres pour leur utilisation des TIC au travail. Dans l'ensemble Cevital compte 648 cadres repartis dans plusieurs directions.

3. La théorie d'échantillonnage :

D'après **Maurice ANGERS** « l'échantillonnage est une sorte d'échantillonnage probabiliste qui par de l'idée qu'une ou plusieurs caractéristiques distinguent les éléments de la population et qu'il y'a lieu d'en tenir compte avant la sélection. Ce procédé permet de créer des sous-groupes ou strates qui auront une certaine homogénéité parce qu'on présume que les éléments composant chaque strate ont une certaine ressemblance et que chacune est ainsi distincte des autres. »¹³⁷

Aussi l'échantillonnage est un processus méthodologique qui implique un ensemble d'opérations visant à sélectionner une catégorie spécifique d'une population principale afin de constituer un échantillon représentatif des caractéristiques essentielles de cette population cible. Il existe différentes méthodes pour réaliser cette opération, cependant, compte tenu de l'objet et de l'objectif de notre recherche, nous sommes contraints d'adopter une méthode d'échantillonnage stratifié.

Notre échantillon est stratifié en fonction des critères suivants : étant donné que notre recherche vise les personnes qui utilisent les TIC dans leur travail, nous avons choisi les cadres de l'entreprise comme groupe cible. Les strates sont constituées à partir de deux directions la Direction de Système d'Information et la Direction des Ressources Humaines.

¹³⁶ Mounir M. Touré, *introduction à la méthodologie de la recherche*, éd. l'Harmattan, Paris, 2007, p84.

¹³⁷ Ibid. p231

4. Échantillon d'étude :

L'échantillon est défini comme « est un sous-ensemble d'éléments d'une population donnée ». ¹³⁸

Dans le cadre de notre étude, nous avons sélectionné deux directions, à savoir la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et la Direction des Ressources Humaines (DRH). Pour saisir les cadres. La Direction des Systèmes d'Information (DSI) compte 27 cadres, tandis que la Direction des Ressources Humaines (DRH) compte 36 cadres, ce qui fait un total de 63 cadres inclus dans notre étude.

5. Description des méthodes et outils d'investigation dans le terrain :

5.1. La méthode utilisée :

Selon Mathieu GUIDERE, « la méthode désigne l'ensemble des démarches que suit l'esprit humain pour découvrir et démontrer un fait scientifique. S'interroger sur la méthode, c'est s'interroger sur la voie (odos en grec) suivie pour mener à bien une recherche ». ¹³⁹

Pour **Maurice ANGERS**, la méthode peut se définir comme « l'ensemble des procédures, des démarches précises adoptées pour en arriver à un résultat ». ¹⁴⁰

La méthode est une ligne de conduite qui prescrit la manière de concevoir et de planifier son travail sur un objet d'étude en particulier, elle peut intervenir d'une façon plus au moins imposée, plus au moins précise, a toutes les étapes de la recherche ou à l'une ou à l'autre. ¹⁴¹

Étant donné que notre étude a pour objectif d'identifier, de définir et d'analyser le rôle des technologies de l'information et de la communication dans le développement du travail, nous avons opté pour une approche hypothético-déductive basé sur une combinaison entre la méthode quantitative et qualitative, cette mixité vise à tirer parti des avantages des deux méthodes pour obtenir une compréhension plus approfondie du sujet étudié. C'est-à-dire mener des entretiens auprès des employés de l'entreprise sur l'usage et l'apport des TIC afin de les confrontés au résultat des données quantitatives collectées par questionnaire auprès des cadres.

5.2. La méthode quantitative :

Selon **Maurice ANGERS**, les méthodes quantitatives « visent d'abord à mesurer le phénomène à l'étude. Les mesures peuvent être ordinales ou numériques avec l'usage de calculs ». ¹⁴²

Dans le cadre de notre étude à caractère descriptif et analytique nous avons choisi cette méthode afin de déterminer avec précision les variables, décrire minutieusement leur corrélation pour une analyser en profondeur

¹³⁸ Maurice ANGERS, op.cit. p228.

¹³⁹ Mathieu GUIDERE, Méthodologie de la recherche, éd. Ellipses, Paris, 2004, p04.

¹⁴⁰ Maurice ANGERS, Op.cit. p09.

¹⁴¹ Ibid. p59.

¹⁴² Ibid. p60.

5.3. Technique de collecte des données quantitatives :

Les techniques de recherche nous dévoilent comment atteindre les informations dont on a besoin dans notre recherche. Selon **Maurice ANGERS**, « les techniques de recherche sont les moyens qui permettent d'aller recueillir des données dans la réalité. »¹⁴³

Afin d'obtenir des données quantitatives, il est essentiel d'utiliser une technique quantitative adaptée. Dans notre cas, le questionnaire s'est révélé particulièrement approprié pour notre étude de terrain, étant donné que la population cible était très occupée et disposait de peu de temps à nous accorder.

Le questionnaire se définit comme « un moyen d'entrer en communication avec des informateurs, en les interrogeant un à un et de façon identique, en vue de dégager des réponses obtenues des tendances dans les comportements d'une large population ».¹⁴⁴

Nous avons préparé un questionnaire de 48 questions, comprenant quarante-six (46) questions fermées et deux (2) questions ouvertes. Le questionnaire est divisé en quatre axes principaux :

- ▶ Le premier axe porte sur les données personnelles des employés de l'entreprise.
- ▶ Le deuxième axe concerne la première hypothèse, qui vise à décrire l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par la population étudiée. Nous avons posé onze (11) questions dans ce domaine.
- ▶ Le troisième axe se concentre sur notre deuxième hypothèse, qui explore l'impact des TIC sur l'organisation du travail à Cevital. Nous avons inclus dix-neuf (19) questions relatives à cet axe.
- ▶ Le quatrième axe regroupe les questions liées à notre troisième hypothèse, visant à déterminer la contribution des TIC à la promotion de la communication à Cevital. Nous avons posé onze (11) questions dans le cadre de cet axe.

5.4. La méthode qualitative :

« La méthode qualitative de recherche est une stratégie de recherche utilisant diverses techniques de recueil et d'analyse qualitative dans le but d'explicitier, en compréhension un phénomène humain ou social ».¹⁴⁵

L'objectif principal de cette méthode est d'explorer et de décrire en détail les aspects subjectifs et contextuels d'un phénomène, en mettant l'accent sur les perceptions, les expériences et les significations qui lui sont associées. La collecte de données qualitatives peut se faire à travers la technique de l'entretien semi-structuré. Cette technique permet au chercheur d'entrer en contact direct avec les participants et de recueillir des informations riches et détaillées sur le sujet d'étude. Dans notre cas d'étude, nous avons choisi cette méthode pour recueillir les discours des responsables des directions voir recenser leur avis et

¹⁴³ Ibid. p66.

¹⁴⁴ Ibid. p146.

¹⁴⁵ MUCHLI Alex, *dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, édition Armand COLIN, Paris, 1994, p129.

perceptions vis-à-vis de l'usage des TIC en relation avec le développement du travail. Ce corpus de discours fut exploité ultérieurement en analyse pour une confrontation avec les résultats de l'analyse quantitative afin de parvenir à une infirmation ou confirmation de nos hypothèses de recherche.

5.5. La technique de collecte de données qualitatives :

Pour répondre aux besoins de notre recherche, nous avons employé l'entrevue dans sa diversité. Selon **Grawitz**, l'entretien « *Est un procédé de recherche scientifique utilisant un processus de communication verbale, pour recueillir des informations, en relation avec le but fixé* ». ¹⁴⁶

En effet, nous avons utilisé les entretiens libres dans la phase exploratoire et la pré-enquête dans le but de discuter et de réunir un maximum d'informations sur notre sujet. Pour l'enquête de terrain nous avons procédé aux entretiens semi-directifs avec les responsables de deux directions choisis la DSI et celle de DRH. Selon **Raymond QUIVY** « *l'entretien semi directif, ou semi dirigé, est certainement le plus utilisé en recherche sociale. Il est semi-directif, en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises* ». ¹⁴⁷

Notre guide d'entretien semi-directif est arrêté sous forme de canevas. Nous le décrivons comme suit : Il comprend trois (3) Axes :

Le premier (1^{er}) Axe : les données personnelles ;

Le deuxième (2^{ème}) Axe : L'adoption et usage des TIC par le personnel de Cevital ;

Le troisième (3^{ème}) Axe : La formation du personnel sur les TIC ;

Nous avons posé 9 questions (voir l'annexe N°5).

Chaque entretien avec les responsables des directions de Cevital s'est déroulé dans leurs bureaux et salles de réunion, pour une durée moyenne de 30 minutes repartie sur plusieurs rendez-vous. Lors de nos entrevues avec les responsables, nous avons soulevé l'intérêt manifesté chez eux à l'égard de notre sujet c'est pourquoi nous leur avons offert l'occasion de s'exprimer de manière plus ou moins libre tout en essayant de maintenir les entretiens dans le sens de notre visée. Soulignant ici, qu'il était parfois impossible pour nous de réaliser des entretiens avec eux, en raison de leur surcharge c'est pourquoi nous nous sommes retrouvés contraints de reporter nos rendez-vous à plusieurs reprises.

5.6. L'observation :

Par ailleurs nous avons fait appel à l'observation qui demeure parmi les instruments de collecte d'informations appropriés dans la recherche scientifique il y'a l'observation. Elle est l'outil essentiel dans la recherche scientifique, offrant une méthode rigoureuse pour collecter

¹⁴⁶ Grawitz, Madeline, Op.cit. p742.

¹⁴⁷ Raymond QUIVY, Op.cit., p195.

des informations objectives sur les phénomènes étudiés. En combinant l'observation avec d'autres méthodes de recherche, les chercheurs peuvent obtenir une vision approfondie et nuancée de leur objet d'étude.

Selon **Jean-Marie DE KETELE et Xavier ROEGIERS** : « L'observation est un processus dont la fonction première immédiate est de recueillir de l'information sur l'objet pris en considération en fonction de l'objectif organisateur ». ¹⁴⁸ Et d'après **François Dépelteau** : « *l'observation est plus proche de la méthode expérimentale que de l'entrevue. Comme la méthode expérimentale, elle se fonde sur l'observation du comportement des individus et des phénomènes sociaux étudiés* ». ¹⁴⁹

Dans notre recherche nous avons engagé l'observation directe dans certaines situations pour repérer l'utilisation des TIC au travail. Nous avons été témoins de plusieurs démonstrations dans l'utilisation des TIC notamment auprès du Responsable de Système d'Information qui a pris le soin de nous initier sur les logiciels mis en place par Cevital pour le développement du travail, la correspondance et le processus de traitement des documents.

6. Déroulement du travail de terrain :

6.1. La phase exploratoire :

La phase d'exploration est cruciale pour le développement de toute recherche scientifique, comme le souligne **Raymond QUIVY**, l'exploration « *comprend les opérations de lecture, les entretiens exploratoires et quelques méthodes d'exploration complémentaires. Les opérations de lecture visent essentiellement à assurer la qualité du questionnement, tandis que les entretiens et les méthodes complémentaires aident notamment le chercheur à avoir un contact avec la réalité vécue par les acteurs sociaux* ». ¹⁵⁰

Notre exploration s'est déroulée en deux phases distinctes. Tout d'abord, un travail de lecture et de revue bibliographique où nous avons examiné les théories et les approches liées à notre thème afin d'opérer une sélection parmi les plus pertinentes et utiles à notre réflexion. Ensuite, nous avons entrepris des visites sur le terrain pour confronter nos lectures et conquérir des renseignements et informations plus concrètes sur notre sujet, afin de le problématiser.

Cette seconde phase était réservée au recueil de données auprès d'informateurs privilégiés. Ainsi, nous avons mené six entretiens libres et exploratoires - trois dans le département de Direction de Système d'Information (DSI) concernant les techniques de TIC utilisées dans l'entreprise, et trois autres dans le département de la Direction des Ressources Humaines (DRH) sur l'utilisation de ces technologies. Les réponses de nos interviewés ont permis d'affiner nos hypothèses, d'enrichir notre problématique. En effet, cette période

¹⁴⁸ Jean-Marie DE KETELE et ROEGIERS Xavier, *Méthodologie du recueil d'informations, fondement des méthodes d'observation, de questionnaire, d'interview et d'étude de documents*, 4e édition De Boeck, Bruxelles, 2009, p15.

¹⁴⁹ François Dépelteau, *Op.cit.* p336.

¹⁵⁰ Ibid. p41.

d'investigation première au terrain nous a offert une panoplie sur l'usage des TIC dans l'espace professionnel.

6.2. La pré-enquête :

Dans toute recherche scientifique, la pré-enquête constitue une étape primordiale. Selon Bayle LOUBERTDEL et Jean LOUIS, La pré-enquête est « *une démarche préparer qui s'inscrit dans un plan pré établi et qui obéit à des règles relativement précise pour en faire se peut, aux exigences d'objectivité et de rigueurs de la méthode scientifique* »¹

Dans notre cas d'étude, cette phase a permis en 1er temps de cerner davantage et beaucoup plus le cadre théorique et opérer des choix parmi les outils d'investigation et la population pour construire notre échantillon. Dans un deuxième temps, il était question de tester le guide d'entretien et le questionnaire pour déceler les incompréhensions, les faiblesses et les insuffisances. Afin d'apporter des corrections pour entamer l'enquête définitive. À ce propos

Madeleine GRAWITZ, souligne : « *La pré-enquête consiste à essayer sur un échantillon réduit les instruments (questionnaires analyse de document) prévus pour effectuer l'enquête. Si l'on a des doutes sur telle ou telle variables, oui sur le rendement de telle technique on peut explorer de façon limitée le problème à étudier, avant même de préciser définitivement ces objectifs.* »²

6.3. L'enquête de terrain

Dans notre organisme d'accueil, nous avons deux responsables de stage. L'un d'entre eux travaille dans la Direction des Ressources Humaines (DRH) et l'autre dans la Direction de Système d'Information (DSI).

Lorsque nous avons entamé la rédaction du questionnaire, notre responsable de stage de la DRH était en congé maladie. Malgré cela, nous avons tenté de le contacter, il nous a informé de son absence pour cause de congé maladie et nous a conseillé de nous tourner vers notre responsable de la DSI.

Le lendemain, nous nous sommes rendus à l'entreprise pour rencontrer notre responsable de la DSI. Nous lui avons présenté notre questionnaire sous forme papier et électronique. Il nous a expliqué qu'il n'était pas en mesure de partager des informations, mais que cette tâche relevait de la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines. Toutefois, il s'est montré très coopératif et nous a aidés en transmettant le questionnaire version électronique à la personne en charge des ressources humaines pour son partage auprès de notre échantillon d'étude (Les cadres).

Le questionnaire a été partagé le 9 mai 2023 dans deux directions : la Direction Commerciale et la DRH. Une semaine s'est écoulée sans que nous obtenions de réponse. Nous avons alors contacté notre responsable de la Direction des Ressources Humaines, qui était en congé maladie. Il nous a suggéré de changer la Direction Commerciale (DC) par la Direction de Système d'Information (DSI), car de nombreux cadres de cette direction étaient en déplacement, dont la plupart étaient à l'étranger. Notre choix initial de la Direction Commerciale était basé sur le fait qu'elle compte le plus grand nombre de cadres au sein de l'entreprise.

Nous avons donc dû retourner à l'entreprise où notre responsable nous a orientés vers un cadre de la DRH. Nous lui avons remis le questionnaire afin qu'il puisse le transmettre à tous les cadres de la DRH et du DSI via leurs adresses e-mail professionnelles.

Une semaine s'est écoulée sans que nous recevions de réponse de la part de la DRH, on se rendu à l'entreprise pour proposer aux enquêtés de répondre à nos questions en nous engageant de remplir le formulaire par nous-même. Cependant, notre proposition n'a pas été acceptée. Pendant cette même semaine, nous avons reçu huit réponses de la part des cadres de la DSI grâce à la pression exercée par notre responsable de stage de la Direction de Système d'Information.

Au cours de la troisième semaine, nous avons recontacté notre deuxième responsable, mais qui était à l'extérieur de l'entreprise ce jour-là. Il nous a informés qu'il s'occuperait des démarches nécessaires dès son retour. Le lendemain, grâce à sa pression exercée sur les cadres de la Direction de l'Information, nous avons reçu quelques réponses supplémentaires, portant ainsi le nombre de réponses de la DSI de neuf (9) à quinze (15), soit un ratio de 15 réponses sur 27 (15/27).

Nous avons alors réclamé davantage de réponses et il nous a été signalé que la plupart des cadres de la Direction de Système d'Information au niveau de l'entreprise avaient répondu, mais que certains étaient absents, certains étant en congé annuel et d'autres en congé maladie.

Le même jour, nous avons exercé une pression sur la Direction des Ressources Humaines, mais nous n'avons reçu que trois réponses de leur part.

Le lendemain, le 18 mai 2023, nous avons envoyé un courrier électronique à la DRH mais c'était la fin de la semaine et on nous a répondu la semaine suivante le 21 Mai 2023, que notre demande est prise en charge. Pendant cette journée on a reçu qu'une (1) seule réponse.

Mardi le 22 Mai 2023, qui est notre dernier jour de collecte des données et nous avons reçu a reçu 3 réponses.

7. Technique d'analyse des données de terrain :

7.1. Analyse de contenu – discours :

Analyser un contenu, (un document ou d'une communication), c'est, par des méthodes sûres dont nous aurons à faire l'inventaire, rechercher des informations qui s'y trouvent, dégager les sens ou les sens de ce qui y est présenté, formuler et classer tout ce que « contiens » ce document ou cette communication.

L'analyse de contenu se veut une méthode capable d'effectuer l'exploitation totale et objective des données informationnelles.¹⁵¹

Comme l'énonçaient Rodolphe Ghiglione et ses collaborateurs, en 1980, l'analyse de contenu doit être incluse dans un ensemble pragmatique qui comprend à la fois l'analyse du contexte

¹⁵¹ Roger MUCCHILLI, *L'analyse de contenu des documents et communications*, éd. ESF, Paris, 1998, p23.

de formulation des catégories d'analyse et la situation d'énonciation des propos des enquêtés : ce que Bardin nomme les « conditions de production » de l'énonciation. En conséquence, tout est susceptible de devenir un contenu d'analyse, y compris les préjugés des enquêteurs (s'ils sont différents du chercheur, ordonnateur de l'enquête), des enquêtés par entretiens ou du chercheur lui-même lisant les transcriptions (s'il a des personnels enquêteurs à sa disposition). L'analyse de contenu doit, d'une part, agencer les effets parasites des prénotions ou des avis rapides, et, de l'autre, délimiter clairement les objectifs théoriques, ceux de la problématique et ceux les plus essentiels de la découverte sur le terrain, auprès des enquêtés. Très concrètement, quand on fait une analyse de contenu d'entretiens sur la représentation de la pauvreté, on va construire plusieurs types de contenu : les dires des interviewés, les témoignages écrits ou de reportages et ethnographies sur la vie des pauvres ou des marginaux, des articles théoriques tentant d'expliquer la pauvreté, son histoire, sa définition, des études sur les stéréotypes des pauvres, des discours de politique publique sur la lutte contre l'exclusion, des conversations entre amis ou des forums et talk-shows, des reportages journalistiques, des observations dans la rue ou dans des centres d'accueil pour sans-domicile, des pratiques réelles et administratives d'institutions s'occupant des « pauvres », etc. Tous ces types de contenus surdéterminent les comportements observés dans l'enquête, et en tous cas, ils influencent les discours récoltés dans les entretiens.¹⁵²

La présente étude porte sur l'analyse des données qualitatives recueillies auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa, en utilisant la méthode de l'entretien semi-directif. Le processus de collecte de données a consisté à poser des questions ouvertes aux enquêtés, leur permettant ainsi de s'exprimer librement sur le sujet de recherche. Cette approche a permis d'obtenir des informations détaillées, des points de vue et des opinions des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa sur des sujets spécifiques liés à leur domaine d'activité.

Une fois les entretiens réalisés, une analyse du contenu a été entreprise. Cette analyse implique un examen minutieux des réponses fournies par les cadres lors des entretiens.

7.2. Technique d'analyse quantitative :

Après avoir collecté les questionnaires, nous les avons examinés pour exclure ceux qui ne pouvaient pas être pris en compte. Ensuite, nous avons procédé à la numérotation et à la codification des modalités de réponses et des questions, puis nous les avons classés par ordre.

Par la suite, nous avons entamé l'étape du tri à plat, durant laquelle les données recueillies ont été recopiées sur un support approprié afin de faciliter la compilation. Nous avons ensuite effectué une vérification supplémentaire pour nous assurer qu'aucune erreur n'était survenue lors du transfert des données.

En utilisant le logiciel statistique EXCEL nous avons pu traiter et analyser les données recueillies, et produire les tableaux simples et croisés nécessaires pour notre étude.

¹⁵² Ghiglione Rodolphe et Al, *Manuel d'analyse de contenu*, éd. Armand Colin, Paris, 1980, p05.

8. Difficultés rencontrées dans la recherche :

Au cours de la réalisation de notre travail de recherche, nous avons fait face à diverses difficultés, notamment :

- ✓ Un manque de ressources bibliographiques concernant notre thème au sein de la bibliothèque universitaire.
- ✓ Une insuffisance d'informations disponibles sur notre thématique de recherche dans le contexte Algérienne.
- ✓ La distance entre notre lieu de résidence et l'entreprise, qui a engendré des contraintes.
- ✓ La durée du stage est très limitée en temps.

Conclusion :

Dans ce chapitre, nous avons soigneusement introduit et exposé en détail notre organisme d'accueil. Par la suite, nous nous sommes principalement concentrés sur la méthodologie que nous avons adoptée pour mener notre enquête sur le terrain.

Chapitre V :
**Analyse des données et interprétation
des résultats**

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Préambule :

Dans ce chapitre, nous allons exposer les données recueillies lors de notre enquête au sein de l'entreprise Cevital Agro-industrie, en utilisant des tableaux simples et croisés en fonction des types de données. Ces tableaux seront accompagnés de commentaires permettant de parvenir à une interprétation finale des résultats, afin de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses.

1. Analyse de contenu (Analyse qualitative des données récoltées par entretiens) :

1.1. Les données socioprofessionnelles des enquêtés :

Afin d'analyser nos interlocuteurs, qui sont des cadres actifs à Cevital agro-industrie, nous avons pris en compte plusieurs variables qualitatives. Nous avons retenu les critères suivants : le genre, le sexe, les années d'expérience et le poste occupé. Ces variables nous permettent d'identifier les différents acteurs impliqués et de repérer les éléments de comparaison et de variation qui jouent un rôle crucial dans l'explication et la compréhension du phénomène étudié.

- **L'entrevue numéro 1** : Responsable de Système d'Information, âgé 44 ans avec une expérience de 14 ans.
- **L'entrevue numéro 2** : Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation.
- **L'entrevue numéro 3** : Analyste de Système d'Information âgé de 33 ans, avec une expérience de 5 ans.

Cette analyse présente deux (2) axes principaux qui sont développés à travers les variables liées à notre thématique. Le premier axe porte sur l'adoption et l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de Cevital. Il s'agit d'évaluer dans quelle mesure les employés de l'entreprise utilisent les TIC dans leurs activités quotidiennes et comment ces technologies développent leur travail, que ce soit pour la communication interne, la gestion des données, ou l'accès à l'information pertinente.

Dans le cadre de cet axe, nous pourrions examiner différents aspects tels que la disponibilité des outils technologiques au sein de l'entreprise, la familiarité du personnel avec ces outils, leur niveau de compétence dans leur utilisation, ainsi que les obstacles éventuels à une adoption optimale des TIC.

Le deuxième axe concerne la formation du personnel sur l'usage des techniques des TIC. Il est essentiel de comprendre dans quelle mesure l'entreprise investit dans la formation de son personnel pour les familiariser avec les technologies de l'information et de la communication, et pour développer leurs compétences dans ce domaine. Nous pourrions évaluer les

programmes de formation existants, leur contenu, leur accessibilité, ainsi que l'impact de ces formations sur les connaissances et les compétences du personnel.

L'objectif est de déterminer si l'entreprise investit suffisamment dans la formation de son personnel sur les TIC et si les employés disposent des compétences nécessaires pour tirer pleinement parti des outils technologiques à leur disposition.

Axe 1 : Adoption et l'usage des TIC par le personnel de Cevital.

À travers cet axe nous tenterons, de comprendre l'adoption et l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication par le personnel de Cevital Agro-industrie de Béjaia.

De voir comment sont utilisées ces technologies par le personnel de l'entreprise et leurs apports dans l'organisation et la communication.

La question 1 sur l'usage des TIC par le personnel : Utilisez-vous les Technologies de l'Information et de la Communication à Cevital ?

À travers notre analyse des données des entretiens sur l'adoption et l'usage des TIC, nous constatons que les TIC sont largement utilisées par le personnel de cette entreprise. Les discours ci-après nous le confirme.

Selon le **Responsable du Système d'information, âgé 44 ans avec une expérience de 14 ans**, « *Cevital dispose de technologies hautement développées pour assurer un travail de qualité à ses salariés, l'adoption de ces technologies a été motivée par les besoins de l'entreprise, notamment en termes de communication améliorée, d'échange de données en temps réel et de partage d'informations.* » **Entretiens numéro 3.**

Le Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation, répond, « *Nous disposons d'une diversité des techniques des TIC comme de logiciels nous permet une facilitation du travail.* » **Entretiens numéro 1.**

Nous constatons que malgré la disposition des nouvelles technologies l'entreprise garde certaines pratiques traditionnelles comme l'affichage sur des tableaux afin de partager une information au personnel de l'entreprise. La réponse du responsable de la formation « *...Parallèlement à la communication par courrier électronique, l'entreprise utilise également l'affichage dans des tableaux spécifiquement prévus à cet effet. Cette méthode permet de garantir une diffusion plus large des informations, en s'assurant qu'elles soient visibles par l'ensemble du personnel. Les tableaux d'affichage sont stratégiquement placés dans des zones fréquentées par les employés, tels que les espaces communs ou les zones de pause ...* » (**Le Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation**).

À cela s'ajoute avec l'**Analyste SI âgé de 33 ans, avec une expérience de 5 ans**. « Les TIC sont le noyau de notre travail, elles nous accompagnent dans toutes nos activités et nous facilite le travail. » **L'entrevue numéro 3.**

L'analyse de la question 2 : Pourquoi vous avez adopté les TIC dans votre entreprise ?

Nous constatons des nombreux avantages sur l'adoption des Techniques des TIC par Cevital. Tout d'abord ces techniques permettent aux salariés utilisateurs une assistance dans l'exécution de leurs tâches.

Selon **responsable de la formation** « *Nous avons adopté les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans notre entreprise afin de faciliter l'exécution des tâches et de faciliter le travail. En intégrant les TIC dans notre entreprise, nous avons constaté plusieurs avantages significatifs. Tout d'abord, l'utilisation des ordinateurs et des logiciels spécialisés nous permet d'automatiser de nombreuses tâches qui étaient auparavant effectuées manuellement. Cela nous permet d'économiser du temps et des ressources, tout en réduisant les erreurs humaines potentielles* » Entretien numéro 2 (**Le Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation**).

Concernant la question sur comment le personnel se communique au sein de l'entreprise.

À travers nos analyses et remarques sur les discours des enquêtés, nous constatons que les salariés du Cevital Agro-industrie usent des techniques comme téléphone professionnel, et les emails professionnels pour communiquer avec leurs collaborateurs au sein de l'entreprise. Et malgré la disponibilité des Techniques des TIC hautement modernes, nous remarquons que y'a toujours l'usage des techniques traditionnelles comme l'affichage des notes d'information.

Axe 2 : Sur la formation du personnel sur les TIC :

Concernant la question 5 : Est-ce que vous disposez des formations sur les TIC ?

À travers l'interprétation des discours et l'apport de la théorie, il est clair que Cevital dispose de moyens considérables pour prendre en charge la formation de son personnel. En effet, Cevital accorde une grande importance à la formation de ses salariés, ce qui se reflète dans ses actions concrètes.

Un exemple marquant de cet engagement est la création de l'**université corporate Cevital** en 2013. Considérée comme levier de management, l'université corporate Cevital a comme principale ambition de créer un vivier de cadres algériens qui permettra au groupe de poursuivre sa stratégie de développement. Partant de ce constat, **Issad REBRAB** a souligné, l'impact de cette action sur le management de l'entreprise. Il a déclaré à ce propos « *cette université sera un réel acquis pour les cadres du groupe Cevital. Nous avons comme ambition d'en faire une pépinière de cadres algériens à fort potentiel pour le groupe* ». Le président du groupe rajoute « *au sein de Cevital, nous avons compris dès le départ qu'au-delà des ressources financières qui s'empruntent, de la technologie qui s'achète, l'humain est toujours le capital précieux et primordial qui se projette dans la durée.* »¹⁵³

Pour la question 6 : vous disposez de Quels types de formations ?

¹⁵³ DJEBBAR Amar et Al, Compétitivité des entreprises Algériennes dans une logique d'internationalisation : cas de Cevital, Mémoire de Master en Sciences Commerciales Option : Marketing Management des entreprises, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2015, p40-41.

Nous constatons que Cevital dispose d'une multitudes types des formations pour préparer son personnel à faire un travail de qualité.

Les statistiques des formations sur les Technologies de l'Information et de la Communication :

- Durant l'année 2022, Cevital a réalisé des formations sur les TIC : Nous avons pendant cette période, 39 actions de formations sur les TIC, 16 thématiques, 402/5887 effectif formé (soit près de 7% de l'effectif total formé).
- Durant le premier trimestre 2023, Cevital a réalisé 5/98 actions de formation sur les TIC (soit 5% des actions réalisées), 446/1152 effectif formé (soit 4% de l'effectif formé).¹⁵⁴

Pendant l'année 2022, Cevital a mis en place des formations axées sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). Au cours de cette période, ils ont organisé 39 actions de formation sur les TIC, couvrant 16 thématiques différentes. Au total, 402 employés sur un effectif total de 5887 ont bénéficié de ces formations, ce qui représente près de 7% de l'effectif total formé.

Au premier trimestre de l'année 2023, Cevital a poursuivi son programme de formation sur les TIC. Ils ont réalisé 5 actions de formation sur un total de 98 (soit environ 5% des actions réalisées pendant cette période). De plus, 446 employés sur un effectif formé de 1152 ont été formés dans le domaine des TIC, ce qui représente environ 4% de l'effectif total formé.

Ces chiffres démontrent que Cevital a continué à investir dans la formation en TIC au début de l'année 2023, en maintenant un niveau d'engagement élevé par rapport à l'année précédente. Cela indique que l'entreprise considère les compétences en TIC comme importantes et cherche à les développer au sein de son personnel.

Le Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation, a souligné « *Nous avons des formations diversifiées sur les techniques de TIC, par exemple sur Excel, bureautique, sur la rémunération, la paie, RH, formations transversales pour tous les cadres de l'entreprise., formations des comportements, gestion des projets, accusation des nouvelles technologies... »*

À cela s'ajoute les propos de **l'Analyste de Système d'information, cadre de l'entreprise Cevital âgé de 33 ans avec une expérience de 5 ans** « *Nous avons de nombreuses formations dans divers domaines. Personnellement, j'ai bénéficié de ces formations et elles m'ont grandement aidé à maîtriser les techniques liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC).* »

L'Analyste de Système d'information indique qu'il existe de nombreuses formations disponibles dans divers domaines des TIC au sein de l'entreprise Cevital. Ces formations sont conçues pour améliorer les compétences et les connaissances du personnel dans des

¹⁵⁴ Données fournies par l'entreprise.

domaines tels que le développement de logiciels, la gestion de bases de données, la sécurité informatique, les réseaux, etc.

Il témoigne avoir bénéficié de ces formations et en tire de nombreux avantages. Ces formations lui ont permis d'acquérir de nouvelles compétences techniques, de se tenir à jour avec les dernières avancées technologiques et de renforcer sa compréhension des concepts clés liés aux TIC. Il estime que ces connaissances supplémentaires l'ont aidé à être plus performant dans son travail et à résoudre plus efficacement les problèmes liés aux systèmes d'information.

Les formations sur les TIC offrent également des avantages pour l'entreprise Cevital dans son ensemble. En encourageant et en soutenant le développement professionnel de ses employés, l'entreprise peut bénéficier d'une main-d'œuvre plus qualifiée et compétente. Cela peut se traduire par une amélioration des processus internes, une plus grande efficacité opérationnelle et une meilleure utilisation des technologies de l'information pour atteindre les objectifs organisationnels.

Pour ce qui concerne l'analyse de la question 7 : Quelle est la catégorie qui bénéficie de ces formations ?

Après avoir analysé la question numéro 7 relative à la catégorie bénéficiaire des formations, nous avons recueilli des informations lors des entretiens réalisés. Il ressort de ces entretiens que Cevital, à travers son responsable de formation, que Cevital forme son personnel en fonction des besoins spécifiques de chaque employé concerné par la formation technique.

D'après le **Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation** « *Tous les salariés de l'entreprise qui bénéficient de formation, il n'y a pas une catégorie favorisée sur les autres, les formations se font selon les besoins de l'employé* »

L'analyse de la question 8 : Comment vous formez vos employés sur les TIC ?

Suite à nos analyses de la question 8 portant sur la formation des employés de Cevital sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), nous avons identifié plusieurs aspects importants. L'entreprise a adopté diverses approches pour assurer la formation de son personnel dans ce domaine spécifique.

Cevital accorde une importance particulière à la formation interne de ses employés sur les TIC. Elle a mis en place des programmes de formation spécifiques, animés par des experts internes. Ces experts possèdent une expertise approfondie dans les domaines des TIC et sont capables de transmettre leurs connaissances et compétences aux employés de l'entreprise.

Le **Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation**, nous a expliqué, « *Notre entreprise s'engage à offrir des formations adaptées aux besoins de nos employés, en veillant à combler leurs lacunes de compétences individuelles de nos employés. Nous identifions ces lacunes et proposons des formations spécifiques afin d'aider nos employés à acquérir les connaissances nécessaires. Lorsqu'un employé rencontre des difficultés dans une*

technique particulière ou lorsque de nouvelles technologies sont introduites au sein de l'entreprise, nous organisons des formations appropriées. Dans le cas où un employé ne maîtrise pas une technique spécifique, nous mettons en place des formations ciblées pour l'aider à développer ces compétences. Ces formations peuvent prendre la forme de cours en ligne, d'ateliers pratiques, de séminaires ou de sessions de formation en face-à-face dispensées par des experts dans le domaine concerné. De plus, nous considérons qu'il est essentiel de former tous nos employés aux nouvelles technologies que nous introduisons dans notre entreprise. Ainsi, nous nous assurons que chacun dispose des compétences nécessaires pour travailler efficacement avec les outils et les systèmes les plus récents. En complément des formations, nous mettons à la disposition de nos employés des guides d'orientation. Ces guides fournissent des informations et des ressources supplémentaires pour les aider à se familiariser avec les nouvelles techniques. Ils servent de référence et permettent aux employés de poursuivre leur apprentissage de manière autonome ». Entretiens numéro 2.

La question 9 : Comment se font les formations sur les technologies nouvellement adoptées par l'entreprise ?

Cette question concerne la manière dont les formations sur les technologies nouvellement adoptées par l'entreprise sont mises en place.

D'après le propos du **responsable de formation** « *Lorsque notre entreprise investit dans une nouvelle technologie, nous établissons un partenariat avec le fournisseur de cette technologie afin de former nos formateurs à son utilisation. Cette approche nous permet de garantir que nos formateurs possèdent les connaissances nécessaires pour enseigner efficacement cette technologie aux employés de notre entreprise.*

En formant nos formateurs en interne, nous nous assurons qu'ils acquièrent une expertise approfondie dans l'utilisation de la nouvelle technologie. Ainsi, ils sont en mesure de dispenser des formations précises et adaptées aux besoins spécifiques de notre entreprise. Nos formateurs ont la capacité de transmettre les connaissances et les compétences essentielles aux employés utilisateurs, leur permettant ainsi de tirer pleinement parti de la technologie nouvellement acquise... ». Entretiens numéro 2 avec **(Le Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation).**

2. Analyse quantitative des données collectées par questionnaire :

2.1. Dépouillement des données quantitatives récoltées :

Nous avons ciblé soixante-trois (63) cadres repartis dans deux directions (Direction de Système d'Information et la Direction des Ressources Humaines) sur la totalité de l'échantillon, nous avons a reçu 24 (vingt-quatre) réponses.

La période qui a écoulé entre la distribution et la réception des réponses est dix-sept (17) jours, du 7 au 23 Mai 2023.

Il nous a été signalé par nos responsables de stage à l'entreprise qu'il y a beaucoup d'absents parmi les cadres de deux directions. Certains sont en congé et d'autres sont en congé maladie, il y'a aussi ceux qui sont partis à l'étranger pour des formations.

2.2. Caractéristiques Socioprofessionnelles de l'échantillon d'étude de Cevital :

Nous allons entamer notre analyse par la présentation des différentes caractéristiques relatives à notre échantillon d'étude à savoir : genre, l'âge, situation matrimoniale, niveau d'instruction, zone d'habitation, l'ancienneté....

Tableau 1 : La représentation de l'échantillon selon le genre

Le genre	Effectif	Pourcentage
Homme	19	79,2%
Femme	05	20,8%
Total	24	100%

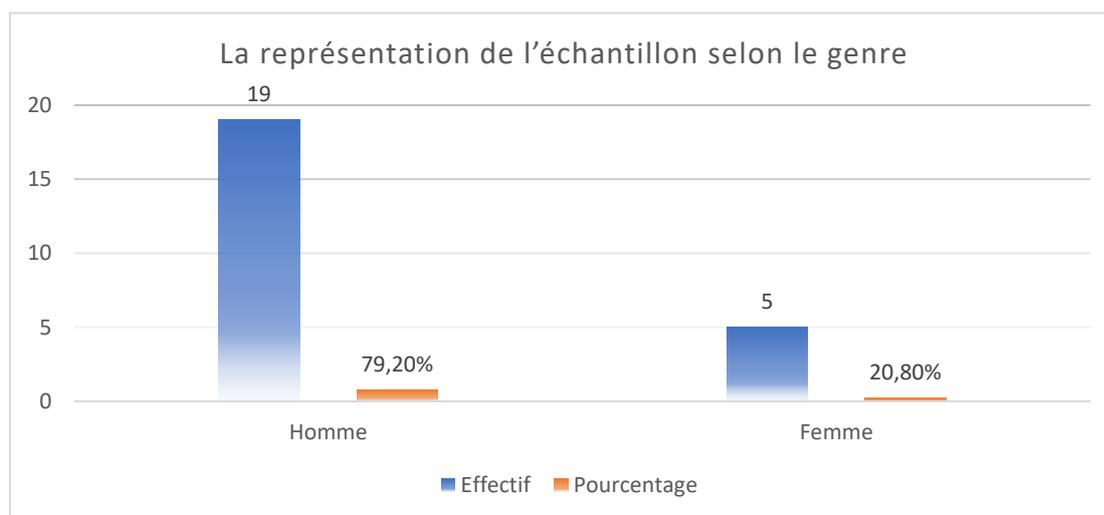


Figure 12 : La représentation de l'échantillon selon le genre

Source : Enquête de terrain mené auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

D'après les réponses recueillies auprès des participants, il est observé que la fréquence des hommes est plus élevée que celle des femmes. En termes de pourcentage, la catégorie féminine représente 20,8%, tandis que la catégorie masculine représente 79,2% de notre échantillon.

Ces pourcentages révèlent une prédominance masculine marquée par rapport aux femmes, malgré les progrès importants réalisés par ces dernières dans de nombreux domaines professionnels. Cette disparité s'explique par l'activité exercée au sein de Cevital Agro-industrie SPA, une entreprise agro-industrie. Le choix des hommes pour occuper ces postes

peut également être attribué aux méthodes de travail appliquées et au mode opératoire qui nécessite un contact direct avec les machines. En revanche, la plupart des femmes occupent des fonctions administratives.

Selon l'ONS (Office National des Statistiques), bien que les femmes représentent environ 50% de la population algérienne totale, le taux d'emploi des femmes n'est que de 14% (contre 61% chez les hommes). Au vu de ces statistiques et comme le remarquent Igalens et al. (2011), la représentation des femmes au sein des organisations apparaît comme une problématique d'actualité, dans la mesure où les entreprises, dans un environnement complexe, prennent de plus en plus conscience que la participation des femmes et leurs compétences professionnelles peuvent constituer un atout.¹⁵⁵

Tableau 2 : La répartition de l'échantillon selon l'âge

Tranche d'âge	Effectif	Pourcentage
[20-30]	2	8,3%
[30-40]	7	29,2
[40-50]	15	62,5%
[50 et plus]	0	0%
Total	24	100%

¹⁵⁵ L'Houcine HOUANTI et Al, A complexe intégration professionnelle des femmes algériennes, entre avancées et résistances : le cas du groupe Cevital, p01.

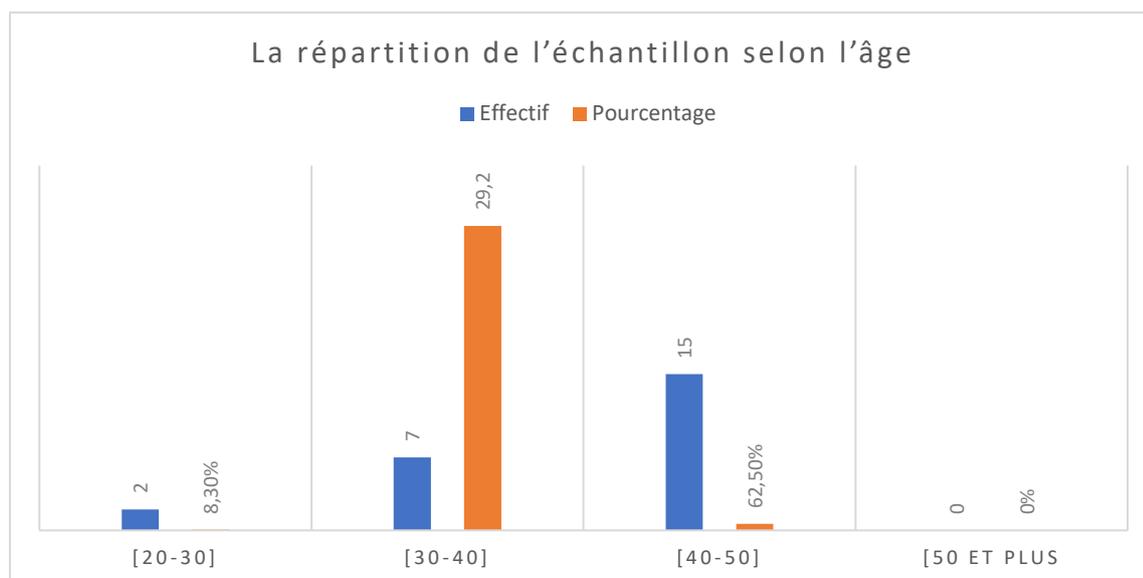


Figure 13 : La répartition de l'échantillon selon l'âge

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

Ce tableau illustre la répartition de l'échantillon en fonction de l'âge. Après avoir examiné les données, il a été constaté que l'âge est réparti en quatre catégories. La catégorie la plus représentée est celle des personnes âgées de [40-50], qui représente 62% de l'échantillon. Ensuite, 29,2% des individus se situent dans la tranche d'âge [30-40], tandis que 8,3% se trouvent dans la tranche d'âge [20-30].

Analyse évidente qui se dégage de ces résultats est que la majorité du personnel de Cevital Agro-industrie est relativement jeune. Cette tendance s'explique par la politique de recrutement de l'entreprise, qui favorise les jeunes. Cette approche est justifiée par plusieurs raisons. Tout d'abord, les qualifications requises pour les postes spécifiques au sein de l'entreprise exigent souvent un long parcours d'études spécialisées, ce qui est plus courant chez les jeunes employés. De plus, la maîtrise des outils informatiques et des technologies de l'information et de la communication (TIC) est devenue essentielle dans de nombreux domaines professionnels, et ces compétences sont généralement plus associées aux jeunes qu'aux personnes plus âgées.

Les jeunes employés apportent à l'entreprise un ensemble de compétences, une motivation accrue, un dynamisme et une perspective de développement. Leur familiarité naturelle avec les technologies de l'information et de la communication en fait des acteurs clés dans l'exploitation efficace de ces outils au sein de l'entreprise.

Tableau 3 : La répartition de l'échantillon selon la situation matrimoniale

Situation matrimoniale	Effectif	Pourcentage
Célibataire	2	8,3%
Marié (e)	22	91,7%
Divorcé (e)	0	0%
Veuf (ve)	0	0%
Total	24	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse des données statistiques de ce tableau révèle que la majorité des employés, soit 91,7%, sont mariés, tandis que seulement 8,3% d'entre eux sont célibataires.

Sur la base de ces chiffres, il est possible de suggérer que le statut matrimonial peut jouer un rôle dans la stabilité professionnelle des employés et peut favoriser une prise de responsabilités plus importante dans leur travail.

Tableau 4 : La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Le niveau d'instruction	Effectif	Pourcentage
Primaire	0	0%
Moyen	0	0%
Secondaire	0	0%
Universitaire	22	91,7%
Formation professionnelle	2	8,3%
Autres	0	0%
Total	24	100%

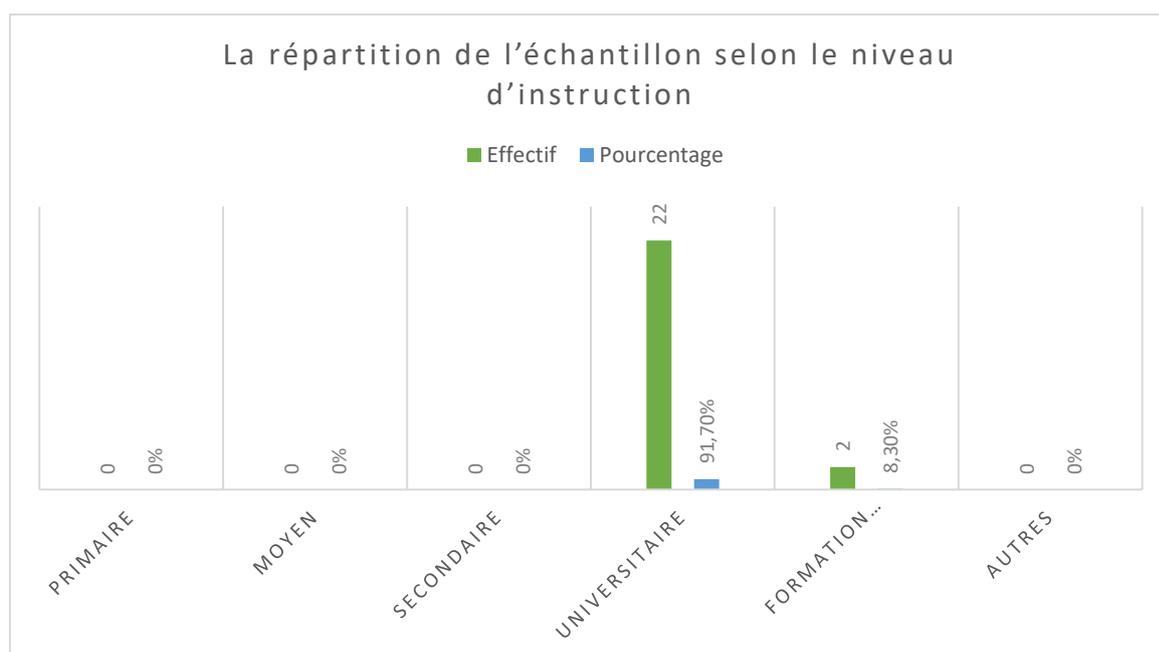


Figure 14 : La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

D'après les données présentées dans le tableau statistique et figure ci-dessus, il est clair que le niveau d'instruction le plus élevé au sein de la population étudiée est l'enseignement universitaire, représentant 91,7% de la population. Les formations professionnelles, quant à elles, sont suivies par un taux de 8,3%.

En analysant ces données, il est pertinent de souligner que l'entreprise Cevital bénéficie d'un avantage considérable en termes de personnel qualifié. En effet, la grande majorité de ses employés possèdent un niveau d'instruction universitaire. Cette caractéristique est susceptible de conférer un avantage concurrentiel à l'entreprise, car elle peut s'appuyer sur un personnel hautement qualifié pour répondre aux exigences du marché.

Il convient de noter que les connaissances et les compétences acquises dans le cadre d'une formation universitaire sont généralement plus approfondies et spécialisées. Les employés possédant ce niveau d'instruction sont susceptibles d'apporter des perspectives et des expertises supplémentaires à l'entreprise, ce qui peut favoriser l'innovation, l'efficacité et la productivité.

Tableau 5 : La représentation de l'échantillon selon le lieu d'habitation

Lieu d'habitation	Effectif	Pourcentage
Zone rurale	3	12,5%
Zone urbaine	21	87,5%
Total	24	100%

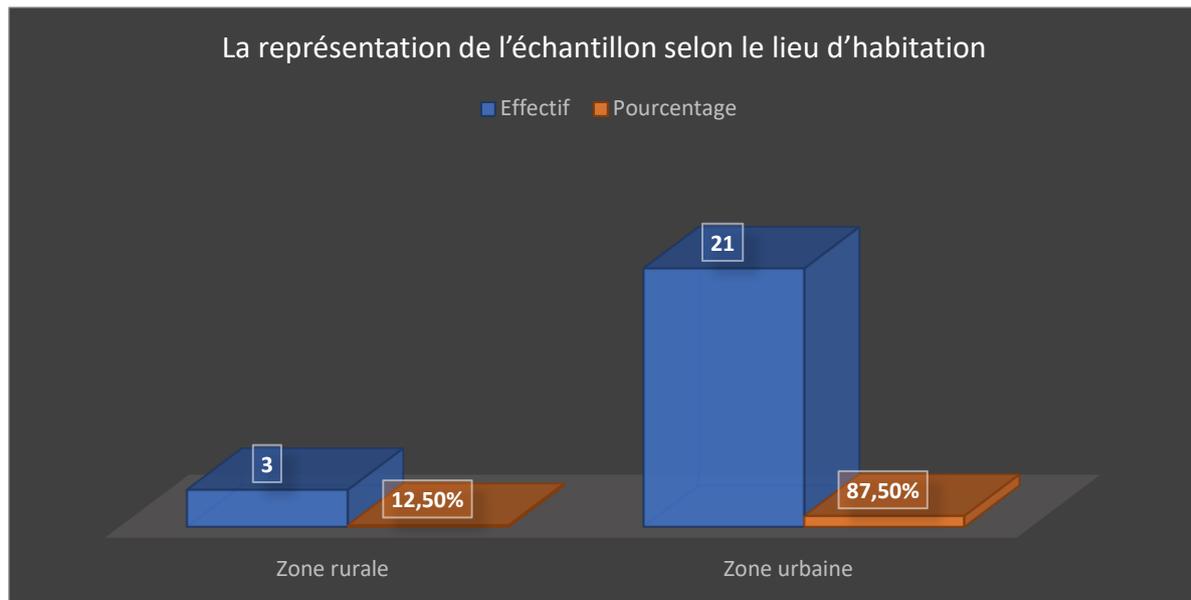


Figure 15 : La représentation de l'échantillon selon le lieu d'habitation

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

En examinant les données de ce tableau et figure ci-dessous, il est clair que la majorité des enquêtés vivent dans les zones urbaines, avec un pourcentage de 87,5 %. En revanche, les zones rurales ne représentent qu'une faible proportion de l'échantillon, soit seulement 12,5 %.

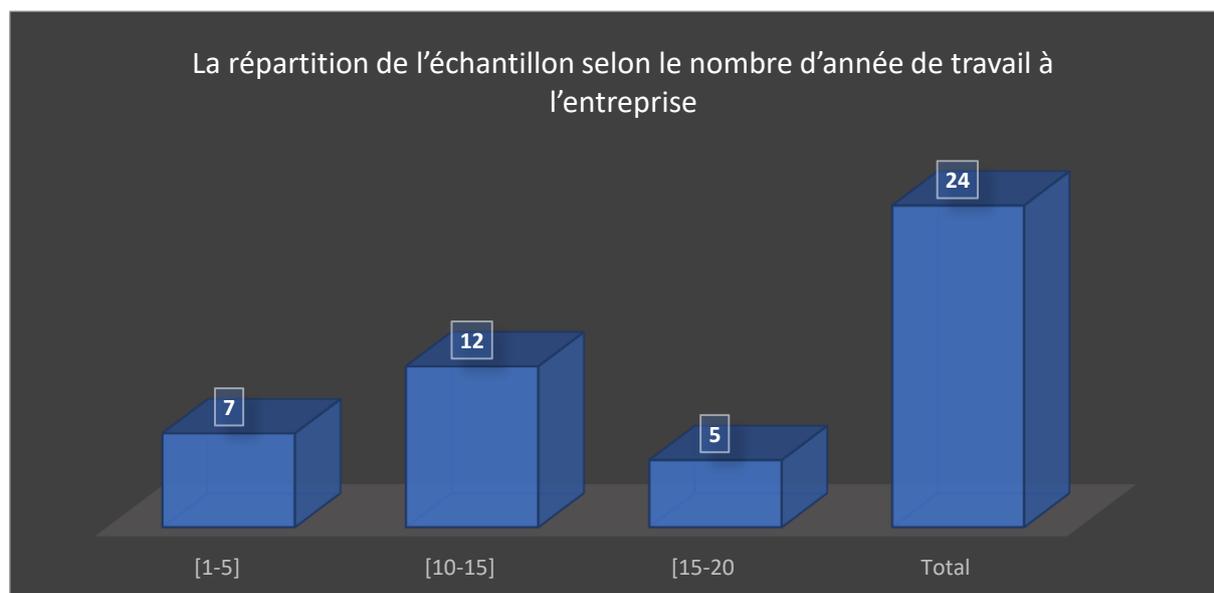
Par le fait que la plupart des salariés du Cevital agro-industrie habitent la zone urbaine, cela peut éviter à l'entreprise des dépenses dans leur transport et avoir un salarié en forme.

Cette répartition géographique soulève des implications importantes pour les entreprises, notamment pour Cevital Agro-Industrie. Étant donné que la plupart des salariés habitent dans des zones urbaines, cela présente un avantage significatif en termes de réduction des dépenses liées à leur transport. En évitant de longs trajets quotidiens, l'entreprise peut économiser des ressources financières précieuses.

De plus, le fait d'avoir des salariés résidant à proximité des installations de l'entreprise peut également contribuer à leur bien-être et à leur forme physique. Les déplacements moins fréquents et moins stressants peuvent aider les employés à se sentir plus énergiques et moins fatigués, ce qui peut favoriser leur productivité et leur engagement au travail.

Tableau 6 : La répartition de l'échantillon selon le nombre d'année de travail à l'entreprise

Tranche d'année	Effectif	Pourcentage
[1-5]	7	29,2%
[10-15]	12	50%
[15-20]	5	20,8%
Total	24	100%

**Figure 16** : La répartition de l'échantillon selon le nombre d'année de travail à l'entreprise

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

En examinant les données statistiques présentées, nous pouvons observer une prévalence des employés ayant une ancienneté de [10-15 ans], représentant le pourcentage le plus élevé à hauteur de 50%. La catégorie suivante est celle des employés ayant une expérience de [1-5 ans], avec un taux de 29,2%. Enfin, la catégorie moins représentée de l'échantillon est celle des employés ayant une ancienneté de [15-20] ans et plus, avec un taux de 20,8%.

Il est évident que les employés ayant une ancienneté de [10-15 ans] constituent 50% de l'échantillon, ce qui peut être expliqué par leur attachement à leur poste de travail. Cette différence s'explique par le fait que la majorité des salariés possèdent une expérience au sein de cette entreprise, ce qui indique la présence d'un potentiel humain qualifié au sein de Cevital Agro-industrie. Par conséquent, l'entreprise bénéficie de la contribution d'employés expérimentés qui assurent l'exécution parfaite de ses projets. De plus, il convient de rappeler que l'expérience joue un rôle fondamental dans l'entreprise, permettant une meilleure réalisation des tâches et une maîtrise accrue des nouveaux moyens technologiques.

Tableau 7 : L'usage régulier des Technologies de l'Information et de la Communication par les cadres de l'entreprise dans leur travail

Genre	Fréquence		Pourcentage
	Oui	Non	
Masculin	19	00	100%
Féminin	5	00	100%
Total	24	00	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

À travers ce tableau nous pouvons observer que la totalité des enquêtés de deux genres usent les TIC dans leur travail au sein de l'entreprise Cevital Agro-industrie.

Cette constatation met en évidence l'utilisation régulière des TIC et souligne l'importance de ces technologies dans l'amélioration de la productivité professionnelle. En effet, la généralisation de l'utilisation des TIC par les employés de Cevital Agro-industrie témoigne du fait que ces outils technologiques sont devenus essentiels pour accomplir efficacement les tâches et les responsabilités quotidiennes.

Selon **Tristan Klein et Daniel Ratier**, les technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupent les différentes techniques utilisées dans les domaines de l'informatique, d'Internet et des télécommunications. Elles ont profondément impacté le monde du travail au cours des dernières décennies, entraînant une transformation majeure. Les TIC ont été largement adoptées par la plupart des secteurs d'activité, et aujourd'hui, la majorité des salariés sont des utilisateurs de ces technologies. La proportion de ceux qui n'ont pas accès aux TIC diminue régulièrement.¹⁵⁶

¹⁵⁶ Tristan Klein et Daniel Ratier, L'impact des TIC sur les conditions de travail, 2012, p09.

Tableau 8 : L'usage des techniques de TIC par les cadres dans l'exécution des tâches au sein de l'entreprise Cevital

Techniques	Le nombre d'utilisateur	Pourcentage
Le téléphone et la messagerie téléphonique	24	100%
Les applications téléphoniques	16	66,7%
Les emails et les courriers électroniques	24	100%
Les réseaux sociaux	11	45,8%
Le fax	8	33,3%
L'ordinateur	24	100%
Le Télécopieur	10	41,7%
L'internet	24	100%
L'extranet	13	54,2%
L'intranet	17	70,8%
Les logiciels	24	100%
Autre	6	25%

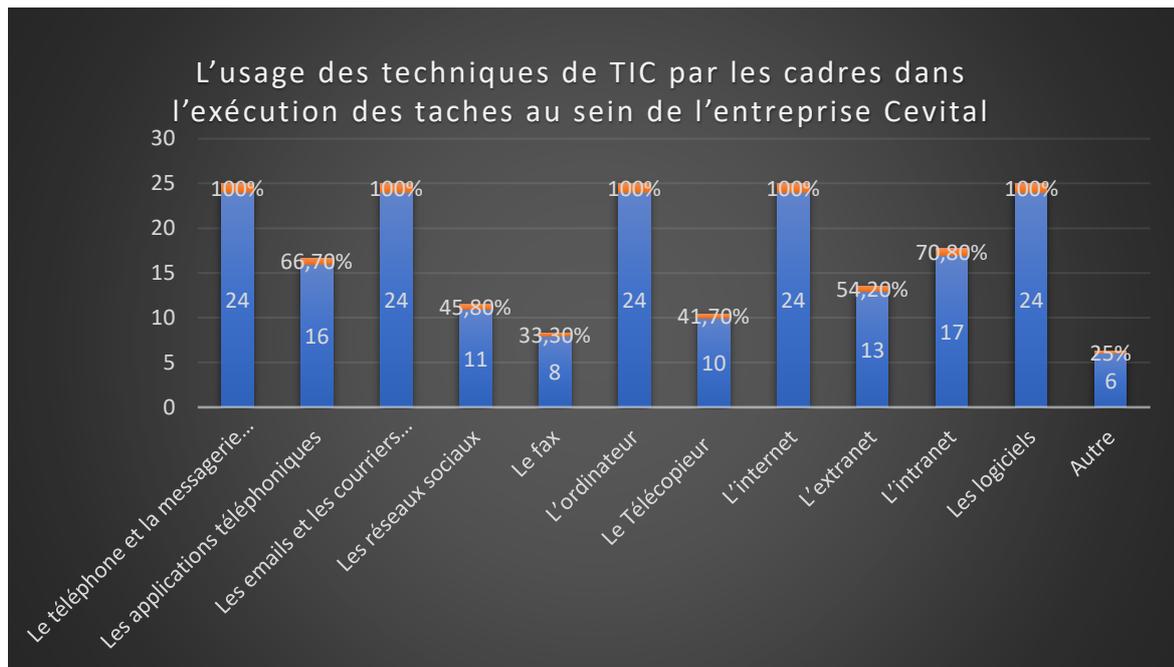


Figure 17 : L'usage des techniques de TIC par les cadres dans l'exécution des tâches au sein de l'entreprise Cevital

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

Après avoir examiné les données qui figurent dans ce tableau et figure, il est clair que toutes les techniques telles que le téléphone, la messagerie téléphonique, les emails, les courriers électroniques, l'internet, l'ordinateur et les logiciels sont utilisées par l'ensemble de notre échantillon. Cependant, les applications téléphoniques sont utilisées par la majorité, avec une fréquence de 66,7%. En revanche, les réseaux sociaux, le télécopieur, l'extranet et le fax sont utilisés de manière modérée, avec une fréquence d'environ 50% à 30% de notre échantillon.

Ces résultats indiquent que les cadres de Cevital utilisent diverses techniques dans leurs travaux au sein de l'entreprise. Il est encourageant de constater que les technologies de communication modernes telles que le téléphone, la messagerie téléphonique, les emails et les courriers électroniques sont largement utilisées. Cela suggère que les cadres sont à l'aise avec l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans leur travail quotidien.

Cependant, il est intéressant de noter que certaines techniques comme les réseaux sociaux, le télécopieur, l'extranet et le fax sont utilisées de manière plus modérée. Cela pourrait indiquer que ces outils ne sont pas aussi essentiels ou pertinents pour les tâches spécifiques effectuées par les cadres de Cevital.

Tableau 9 : L'usage de logiciels par les cadres dans leur travail au sein de Cevital

Logiciels	Le nombre des usagers	Pourcentage
Annuaire électronique	17	70,8%
Le sage X3	6	25%
Kelio	23	95,8%
Odoo	7	29,2%
Workflow	21	87,5%
Groupeware	1	4,2%
Qualipro	12	50%
Coswin	13	54,2%
Synergy	5	20,8%
Autres	11	45,8%

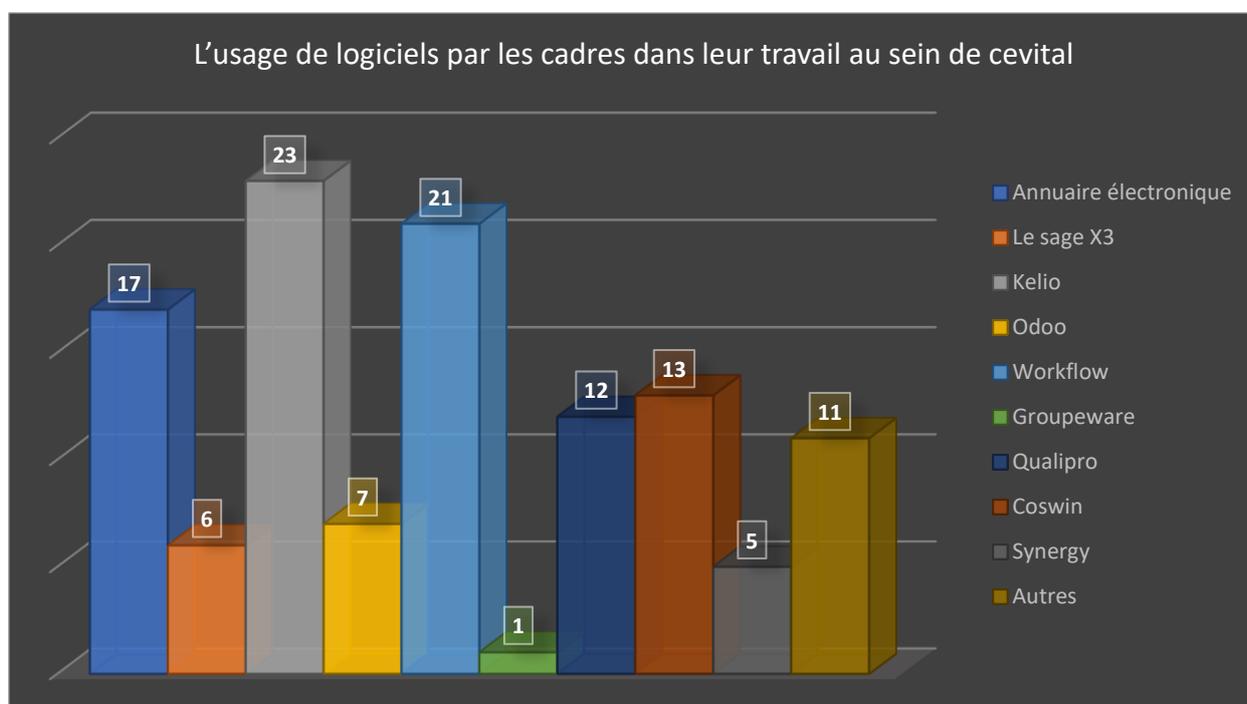


Figure 18 : L'usage de logiciels par les cadres dans votre travail au sein de Cevital

Source : L'enquête.

Selon les données fournies par ce tableau statistique et figure, nous pouvons observer les tendances d'utilisation des logiciels parmi les cadres de l'entreprise. Les logiciels les plus utilisés par la majorité des cadres sont Kelio, Workflow et Annuaire électronique. Kelio est le plus fréquemment utilisé, avec un taux d'utilisation de 95,8 %. Ensuite, vient Workflow avec un taux d'utilisation de 87,5 %. L'annuaire électronique est utilisé par 70,8 % des cadres.

En outre, les logiciels Coswin et Qualipro sont également utilisés, respectivement, par 54,2 % et 50 % des cadres de cette entreprise. Ces deux logiciels sont utilisés par environ la moitié des cadres. Enfin, les logiciels tels qu'Odoo, Sage X3, Synergy et Groupeware sont utilisés avec une fréquence d'au moins 30 % parmi l'échantillon étudié.

Le nombre de 45% autres Il est important de noter que les différentes directions au sein d'une entreprise peuvent présenter des variations dans l'accès et l'utilisation de ces logiciels en fonction de leurs besoins spécifiques. Par exemple, le département des ressources humaines peut accorder une importance particulière à Kelio pour la gestion des horaires de travail, tandis que le service de maintenance peut se concentrer davantage sur l'utilisation de Coswin pour la gestion des équipements.

Il est donc essentiel de prendre en compte ces variations et les besoins spécifiques de chaque direction lors de la mise en place et de l'utilisation de logiciels. Une analyse approfondie des exigences de chaque département permettra de choisir les logiciels les mieux adaptés et d'optimiser leur utilisation pour maximiser les avantages pour l'ensemble de l'entreprise.

Tableau 10 : La durée d'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les cadres du Cevital dans la journée

La durée de l'usage des TIC par jour	Effectif	Pourcentage
Entre une heure et cinq heures	11	45,8%
Entre cinq heures à dix heures	10	41,7%
Dix heures et plus	3	12,5
Total	24	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars

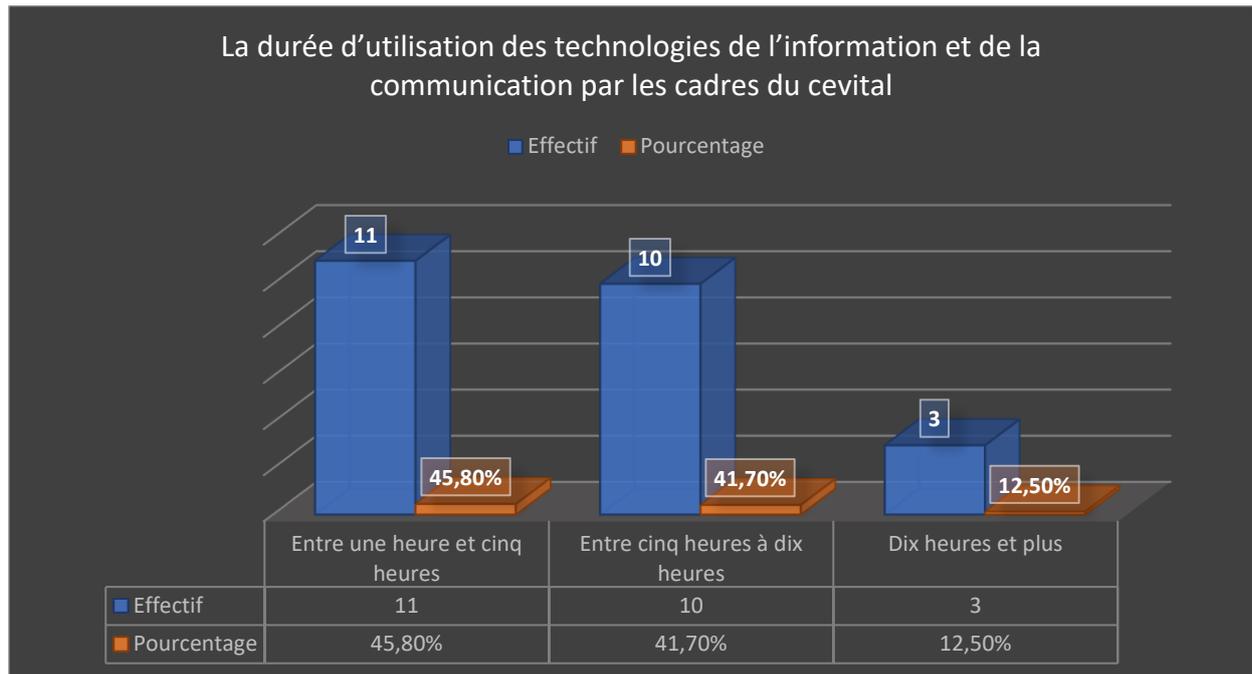


Figure 19 : La durée d'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les cadres du Cevital

2023.

En examinant ce tableau, il est évident que les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle important dans le travail des cadres au sein de l'entreprise Cevital. Selon les données fournies, un pourcentage significatif de cadres, soit 45,8%, utilisent les TIC pendant une période allant d'une heure à cinq heures par jour. Cela suggère que ces outils sont intégrés dans leur quotidien professionnel et qu'ils en dépendent pour mener à bien leurs tâches et leurs responsabilités. De plus, une autre partie des cadres, environ 41,7%, utilise les TIC entre cinq et dix heures par jour. Cette proportion élevée suggère que certains cadres ont des besoins plus importants en matière de technologies de l'information et de la communication, peut-être en raison de la nature de leurs fonctions ou de l'importance accordée à ces outils dans leur domaine d'activité spécifique.

Il est également intéressant de noter qu'environ 12,5% des cadres travaillent avec les TIC pendant plus de dix heures par jour. Ce pourcentage élevé indique une dépendance encore plus forte à l'égard des TIC pour accomplir leurs tâches professionnelles. Ces cadres passent un temps considérable à utiliser ces technologies, ce qui souligne l'importance cruciale des TIC dans leur travail.

Tableau 11 : La nécessité de la formation sur les TIC

	Les TIC nécessite une formation					
	Oui		Non		Total	
Genre	F*	%	F	%	F	%
Féminin	4	16,67%	1	4,17%	5	20,84%
Masculin	14	58,33%	5	20,83%	21	79,16%
Total	18	75%	6	25%	24	100%

F*=Fréquence

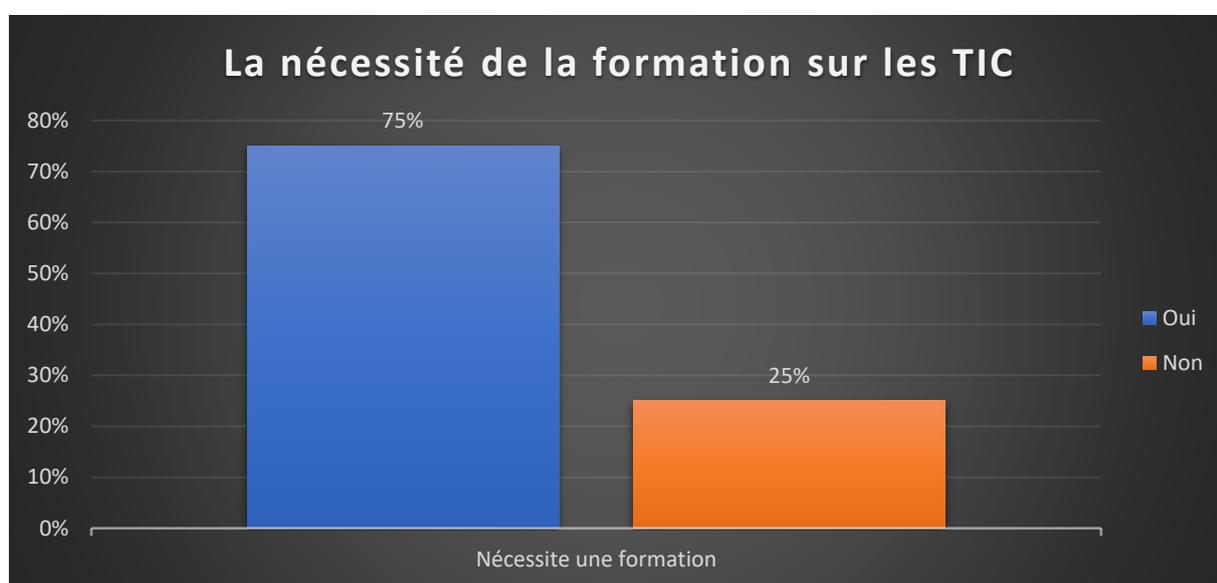


Figure 20 : La nécessité de la formation sur les TIC

Source : Enquête

Les informations présentées dans ce tableau mettent en évidence un point essentiel : 75% des individus interrogés au sein de notre échantillon sont d'avis que l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) requiert une formation préalable. Cette donnée significative révèle l'importance accordée à l'acquisition de compétences spécifiques dans le domaine des TIC.

Cette tendance souligne une prise de conscience croissante de la complexité et de la rapidité avec lesquelles les TIC évoluent. Les participants reconnaissent que pour exploiter pleinement les avantages offerts par ces technologies, il est essentiel de posséder un bagage de connaissances et de compétences adaptées. Une formation adéquate permettrait aux individus de maîtriser les outils et les fonctionnalités des TIC, de mieux comprendre leur potentiel et de les utiliser de manière efficace et efficiente.

La nécessité d'une formation en TIC peut s'expliquer par plusieurs raisons. Tout d'abord, les technologies numériques évoluent rapidement et introduisent régulièrement de nouvelles fonctionnalités, de nouvelles plateformes et de nouveaux logiciels. Sans une formation continue, il peut être difficile pour les individus de rester à jour et de tirer pleinement parti des innovations technologiques.

Selon **LAFRANCE Jean-Paul** « *On ne peut travailler avec les TIC si on ne sait pas comment les utiliser, dans ce cas c'est les capacités de tirer parti de ces outils qui comptent. Travailler avec les TIC c'est d'abord savoir lire et écrire, savoir traiter l'information et la communiquer et surtout c'est savoir maîtriser les différents logiciels. Et c'est pour cette raison que les chercheurs insistent sur l'usage des TIC plus que sur leur adoption. Dans une entreprise, beaucoup d'informations de tout genre circulent, chacune a besoin d'un traitement spécifique d'une manière à la communiquer ou l'exploiter dans l'intérêt de l'entreprise. L'entreprise (ou l'équipe) reçoit de son environnement des informations (par exemple les préférences des consommateurs). Ces informations qui arrivent en ordre dispersé doivent être agrégées puis traitées (une base de données de type Customer Relationship Management) pour aboutir à une décision optimale (tarification différenciée, personnalisation du produit, etc.)* »¹⁵⁷

En outre, l'utilisation des TIC peut parfois être complexe et nécessiter une connaissance approfondie de certaines compétences techniques. Une formation appropriée permettrait aux utilisateurs de développer leur expertise et de surmonter les obstacles liés à la manipulation des TIC.

Tableau 12 : Formation sur l'utilisation des TIC dans le travail

Le bénéfice d'une formation par les cadres	Effectif	Pourcentage
Oui	20	83,3%
Non	4	16,7%
Total	24	100%

¹⁵⁷ LAFRANCE Jean-Paul, *Critique de la société de l'information*, éd. CNRS, Paris, 2009, p76-77.

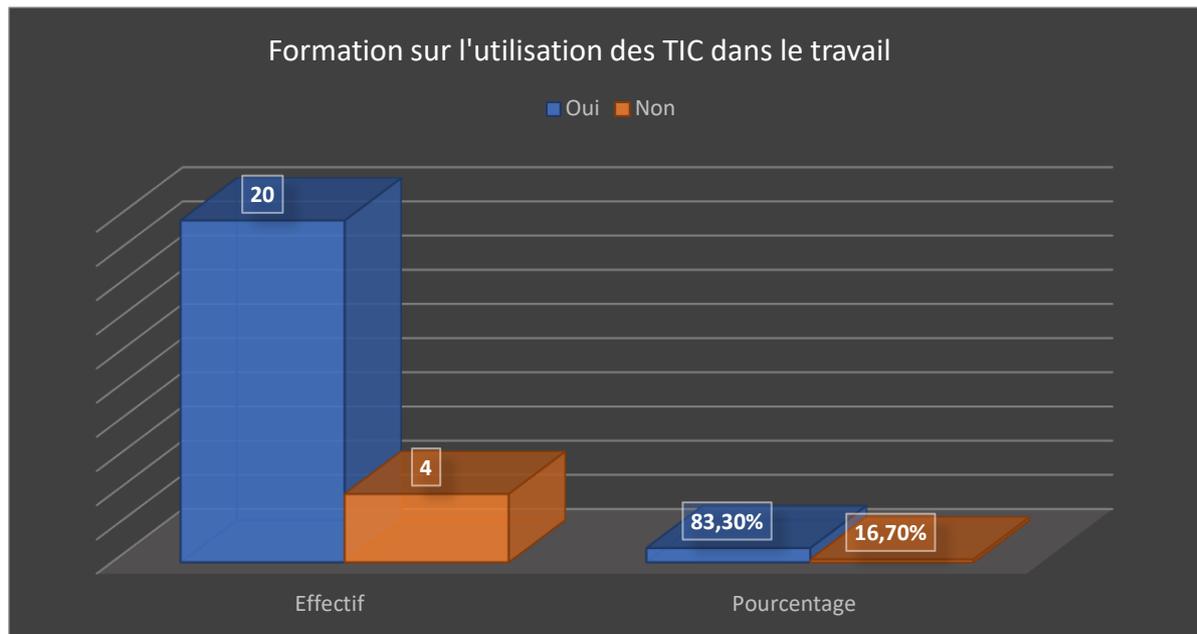


Figure 21 : Formation sur l'utilisation des TIC dans le travail

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

En observant ce tableau et figure ci-dessous, il est évident que la grande majorité des cadres de l'entreprise Cevital, soit 83,30 % d'entre eux, affirme avoir déjà suivi une formation sur les Technologies de l'Information et de la Communication. D'autre part, un pourcentage de 16,70 % des cadres déclare ne pas avoir bénéficié d'une formation sur les TIC. Bien que ce pourcentage soit inférieur à la majorité, il n'en demeure pas moins significatif et souligne la nécessité de poursuivre les efforts de formation au sein de l'entreprise. En accordant une attention particulière à cette minorité de cadres qui n'ont pas encore reçu de formation, Cevital peut s'assurer que tous les membres de son personnel acquièrent les compétences requises pour relever les défis technologiques de leur travail quotidien.

Cette démarche démontre l'engagement de Cevital envers le développement professionnel de ses employés. En favorisant la formation sur les TIC, l'entreprise vise à renforcer les compétences de ses cadres et à faciliter l'exécution de leurs tâches. En effet, les technologies de l'information et de la communication sont devenues des outils indispensables dans de nombreux domaines d'activité, permettant une meilleure efficacité, une communication accrue et une adaptation aux évolutions rapides du monde numérique.

Tableau 13 : Évaluation de la formation sur les TIC

Évaluation de la formation	Effectif	Pourcentage
Très bénéfique	16	66,7%
Bénéfique	6	25%
Moyennement bénéfique	2	8%
Légèrement bénéfique	0	0%
Pas du tout bénéfique	0	0%
Total	24	100%

Source : Enquête

L'analyse des données statistiques de ce tableau indique que la majorité des employés cadres de Cevital, soit 66,7%, estime que la formation sur les TIC qu'ils ont suivie leur est très bénéfique. En revanche, 25% des employés considèrent que la formation est bénéfique, tandis qu'un pourcentage de 8% la juge moyennement bénéfique.

Il est également mentionné que la formation à Cevital se fait selon les besoins spécifiques des employés. Cela signifie que si un employé ne maîtrise pas une technique particulière, Cevital lui offre une formation spécifique pour combler cette lacune. Cette approche de formation sur mesure est souvent bénéfique car elle permet aux employés de développer des compétences spécifiques requises pour leurs responsabilités professionnelles.

Tableau 14 : L'importance des TIC dans l'activité professionnelle

L'importance des TIC	Effectif	Pourcentage
Oui	24	100%
Non	0	0%
Total	24	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse de ce tableau démontre que tous les individus de notre échantillon estiment que l'utilisation des TIC est indispensable dans leur travail. Cette perception positive est justifiée par le fait que Cevital leur fournit des outils de TIC qui facilitent leur assistance dans leurs tâches professionnelles. Les TIC améliorent l'efficacité, favorisent la communication et offrent un accès rapide à l'information, contribuant ainsi à une meilleure performance globale des employés de Cevital.

Tableau 15 : L'impact des TIC sur le travail des cadres de Cevital

L'usage des TIC dans le travail	Effectif	Pourcentage
Facilite votre travail	24	100%
Facilite moyennement votre travail	0	0%
Complique votre travail	0	0%
Total	24	100%

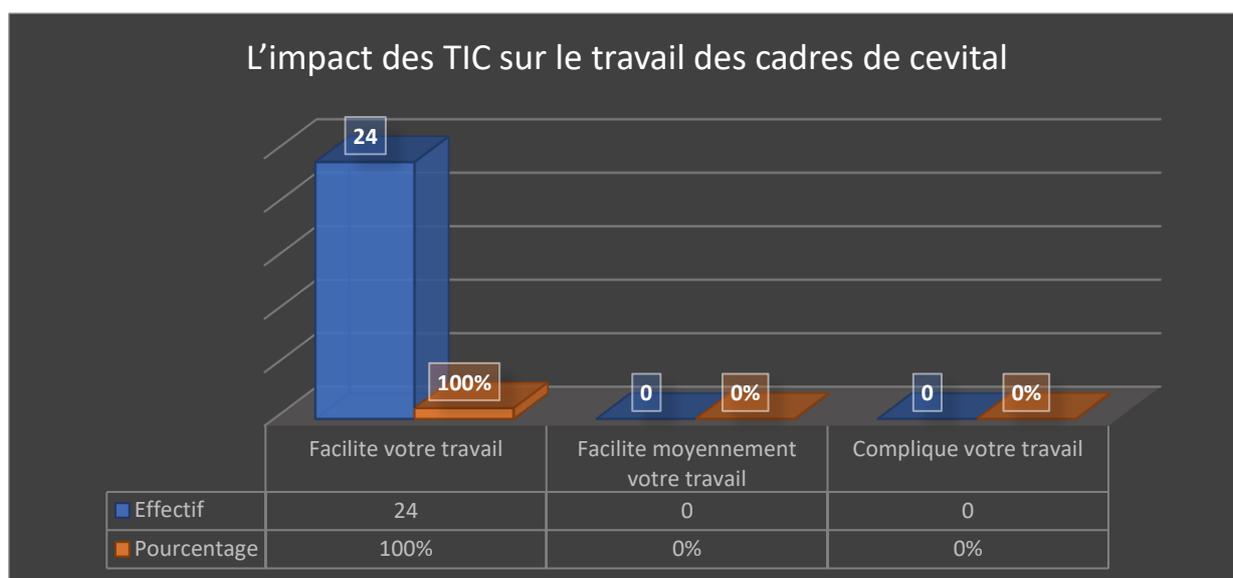


Figure 22 : L'impact des TIC sur le travail des cadres de Cevital

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

À travers l'analyse de ce tableau statistique et figure ci-dessous, nous constatons que la totalité de notre échantillon, soit 100%, est d'avis que l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) facilite leur travail. Cette constatation souligne l'importance significative des TIC dans l'exercice des fonctions des cadres de Cevital.

Les résultats du tableau statistique démontrent de manière claire et unanime que les cadres de Cevital reconnaissent les avantages qu'apportent les TIC dans leur environnement professionnel. Ces technologies leur offrent une série d'outils et de ressources qui simplifient leurs tâches quotidiennes et optimisent leur productivité.

Tableau 16 : Les TIC dans l'économie du temps dans le travail

TIC dans l'économie du temps dans le travail	Effectif	Pourcentage
Oui	24	100%
Non	0	0%
Total	24	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

Les données de ce tableau révèlent que la totalité de notre échantillon, c'est-à-dire 100 %, confirme que l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) leur permet de gagner du temps dans l'exécution de leurs tâches.

Ces chiffres témoignent de l'impact positif de l'adoption des TIC sur l'efficacité du travail des cadres de Cevital. Lorsque nous considérons l'échantillon dans son ensemble, tous les participants s'accordent pour reconnaître que l'utilisation des TIC leur permet de réaliser des économies de temps.

Ces résultats démontrent que les avantages liés à l'utilisation des TIC sont largement reconnus et perçus comme étant significatifs. L'économie de temps est un facteur essentiel dans le monde professionnel, et les TIC offrent visiblement une solution efficace pour répondre à ce besoin.

Tableau 17 : Les TIC comme moyens d'exécuter les tâches à distance à Cevital

Les TIC, moyens d'exécuter les tâches à distance à Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	24	100%
Non	0	0%
Total	24	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse du tableau ci-dessus révèle que l'ensemble des personnes interrogées, soit 100%, affirment que les technologies de l'information et de la communication (TIC) leur permettent de travailler à distance. Sur cette base, nous pouvons conclure que Cevital dispose des moyens techniques nécessaires en matière de technologies, ce qui offre à ses salariés la possibilité de travailler à distance.

Cette analyse est tirée de l'observation des réponses de l'échantillon représentatif interrogé, qui indiquent unanimement que les TIC jouent un rôle crucial dans leur capacité à travailler à

distance. Il est donc clair que Cevital a mis en place une infrastructure et des outils adéquats pour permettre à ses employés de travailler efficacement en dehors du bureau traditionnel.

Tableau 18 : L'utilisation des TIC et l'aisance dans l'exécution des tâches

L'usage des TIC et l'aisance dans l'exécution des tâches	Effectif	Pourcentage
Oui	23	95,8%
Non	1	4,2%
Total	24	100%

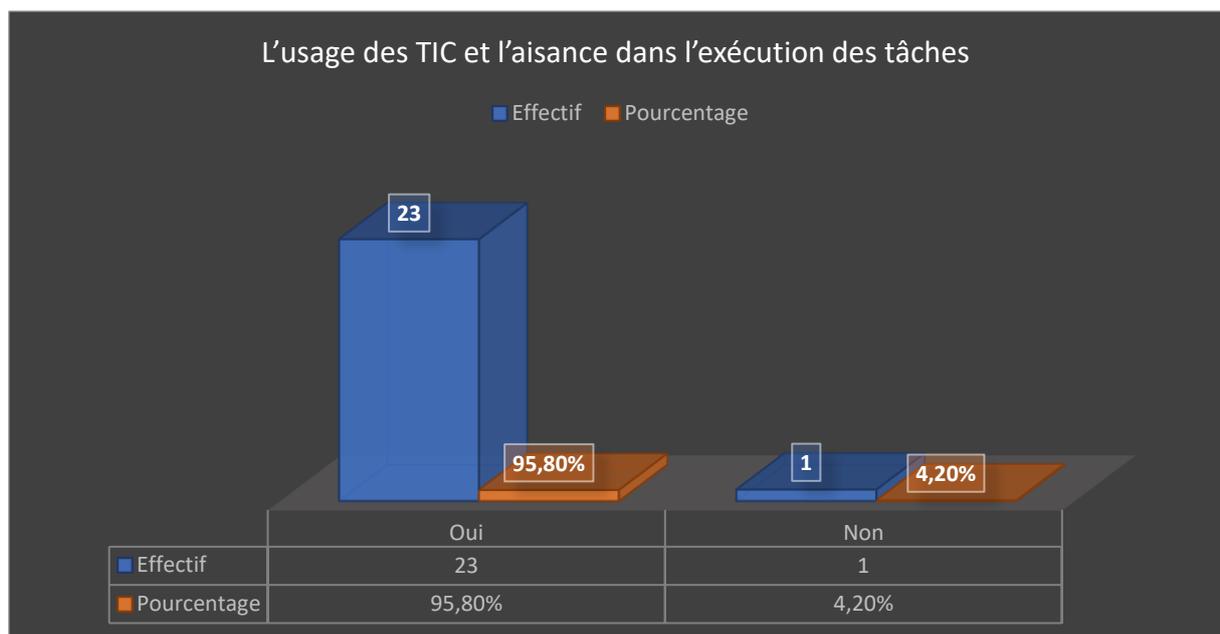


Figure 23 : L'utilisation des TIC et l'aisance dans l'exécution des tâches

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

Selon l'analyse du tableau et figure ci-dessous, il est clair que la majorité de nos enquêtés, soit 95,8 %, affirment constater une aisance dans l'exécution de leurs tâches grâce à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans leur travail. Cependant, 4,2 % des enquêtés estiment que ces technologies ne leur permettent pas de faciliter leurs tâches.

Cette constatation souligne le fait que les cadres de Cevital utilisent des techniques basées sur les TIC qui leur procurent une facilité d'exécution de leurs tâches.

Tableau 19 : TIC dans l'automatisation des tâches et l'optimisation du processus de travail à Cevital

TIC dans l'automatisation des tâches et l'optimisation du processus de travail à Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	23	95,8%
Non	1	4,2%
Total	24	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse de ce tableau révèle que la majorité des enquêtés, soit 95,8 % d'entre eux, est d'avis que les technologies de l'information et de la communication (TIC) favorisent l'automatisation des tâches et contribuent à promouvoir le processus de travail au sein de Cevital. Ces répondants considèrent donc que l'intégration des TIC est bénéfique pour l'entreprise.

Cependant, il est également important de noter qu'une minorité des enquêtés, soit 4,2 %, expriment une opinion contraire. Ces répondants estiment que les TIC ne favorisent pas l'automatisation des tâches. Leurs raisons peuvent être diverses : peut-être qu'ils pensent que les TIC ne sont pas suffisamment développées ou adaptées aux besoins de l'entreprise, ou bien qu'ils craignent que l'automatisation entraîne des pertes d'emploi ou une déshumanisation du travail.

Tableau 20 : Les TIC dans la simplicité de l'exécution des tâches

Les TIC dans la simplicité de l'exécution des tâches.	Effectif	Pourcentage
Oui	24	100%
Non	0	0%
Total	24	100%

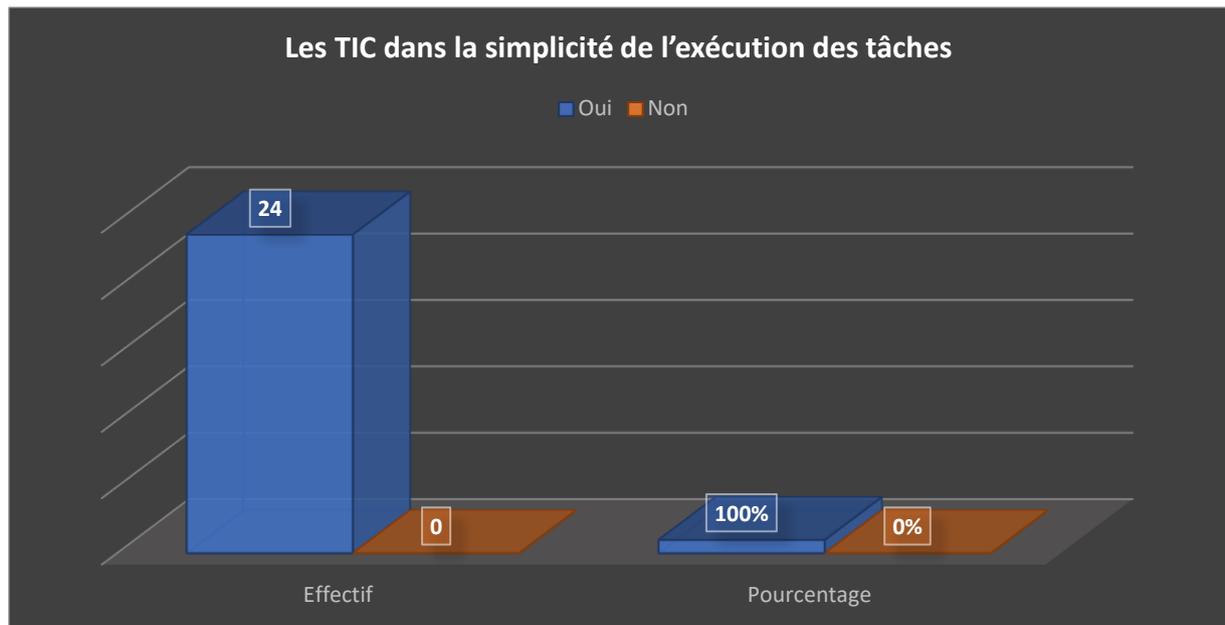


Figure 24 : Les TIC dans la simplicité de l'exécution des tâches

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

À travers le tableau et figure ci-dessous, nous constatons que tous les répondants trouvent que les technologies de l'information et de la communication (TIC) rendent leurs tâches plus faciles à exécuter. Cette perception peut s'expliquer par le fait que les cadres de Cevital ont à leur disposition des techniques très modernes en matière de TIC, ce qui leur permet d'accomplir plus facilement leurs tâches.

« Les TIC permettent aux salariés de gagner du temps et de diminuer le déplacement ; à l'époque traditionnelle, les ouvriers étaient dans l'obligation de se déplacer pour communiquer une information ou donner des ordres à exécuter, (chef hiérarchique) aujourd'hui et depuis leur apparition, les TIC favorisent la réalisation des tâches en un temps record, le responsable n'a qu'à envoyer un mail à l'employé ou le joindre par téléphone pour l'informer ou lui donner des directives à suivre.

Les TIC ont donné naissance au télétravail (le travail en ligne), à domicile ou dans un bureau isolé, une catégorie appelée les nomades peut exercer ses tâches le plus normalement du monde. Grâce à internet les responsables peuvent rester toujours en contact avec leurs subordonnés, même s'ils sont ailleurs (à l'étranger) ils sont tenus au courant de toutes les nouvelles ». ¹⁵⁸

Il est important de souligner que les cadres de Cevital bénéficient d'un accès à des outils et à des ressources technologiques de pointe. Grâce à ces ressources, ils peuvent tirer pleinement

¹⁵⁸ BENAZOUZ Mohamed et BEKHAT Sami Mustapha, Le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale des entreprises algériennes (privées), Cas pratique : Entreprise KERNOU ALUMUNIUM (Bejaia), Université Abderrahmane Mira de Bejaia, mémoire de master 2, 2022, p50-51.

parti des TIC, ce qui leur permet de simplifier leurs processus de travail et d'accroître leur efficacité.

Tableau 21 : TIC et l'activation dans l'exécution des tâches

TIC et l'activation dans l'exécution des tâches	Effectif	Pourcentage
Oui	23	95,8%
Non	1	4,2%
Total	24	100%

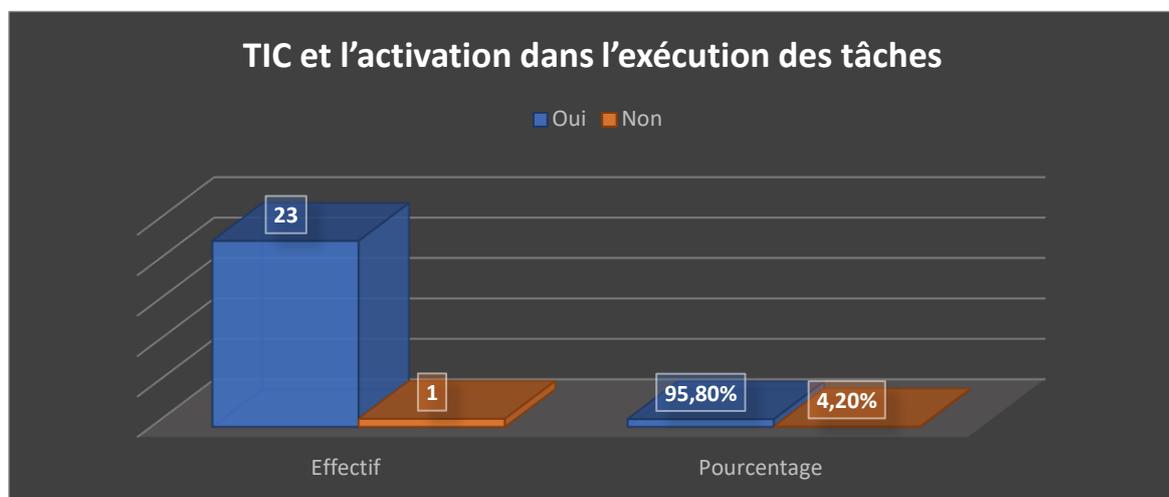


Figure 25 : TIC et l'activation dans l'exécution des tâches

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

À travers les données statistiques de ce tableau et figure ci-dessous, nous pouvons constater que la grande majorité des enquêtés soit 95,8% estime que les TIC dont ils disposent à Cevital leur permettent une activation dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes. Cela suggère que ces individus considèrent les TIC comme des ressources utiles et efficaces, leur permettant d'accomplir leur travail de manière plus productive. Cette perception positive des TIC peut être analysée à travers le concept de "capital technologique", qui fait référence à la valeur attribuée par les individus aux outils technologiques dans leur environnement professionnel.

L'utilisation des TIC peut influencer la façon dont les individus perçoivent leur travail et leur productivité. Dans ce cas, les participants considèrent que les TIC leur permettent d'exécuter leurs tâches de manière plus efficace, rapide et prolifique. Cette perception peut être expliquée par le concept de "capital social", qui renvoie aux avantages sociaux et professionnels que les individus peuvent tirer de leurs relations et interactions avec les technologies. Les TIC peuvent faciliter la communication, l'accès à l'information et la

collaboration, ce qui peut renforcer le capital social des individus et améliorer leur performance au travail.

Cependant, il y a des enquêtés qui estiment que les TIC ne leur permettent pas une activation dans l'exécution de leurs tâches soit 4,2%. Cette divergence d'opinion souligne l'importance de prendre en compte les différences individuelles, telles que les compétences technologiques, les attentes et les préférences personnelles. Certains enquêtés peuvent ne pas être à l'aise avec les TIC ou ne pas trouver qu'elles répondent à leurs besoins spécifiques. Cela soulève des questions sur les facteurs individuels et contextuels qui influencent l'adoption et l'utilisation des TIC.

Selon LEKHAL Amel et Al « *La nécessité de l'utilisation des TIC, a un apport considérable à l'entreprise. Pour les employés de l'entreprise le système d'information leur permet la simplification les taches et à gagner du temps et à gérer efficacement l'information et aussi à rendre l'information accessible* ». ¹⁵⁹ Cela explique que l'utilisation des TIC dans l'entreprise présente de nombreux avantages. Elle simplifie les tâches des employés, leur permet de gagner du temps, facilite la gestion de l'information et rend celle-ci accessible à tous les acteurs de l'entreprise. En adoptant ces technologies, les entreprises peuvent améliorer leur efficacité opérationnelle, renforcer leur compétitivité et favoriser l'innovation.

Tableau 22 : La possibilité offerte par les TIC d'exécuter plusieurs tâches en même temps

L'exécution de plusieurs tâches en même temps avec les TIC.	Effectif	Pourcentage
Oui	22	91,7%
Non	2	8,3%
Total	24	100%

¹⁵⁹ LEKHAL Amel et Al, La contribution des NTIC dans la flexibilité de l'entreprise », Revue Economiques des Business et Commerce N°: 1 03 Aout/2017.

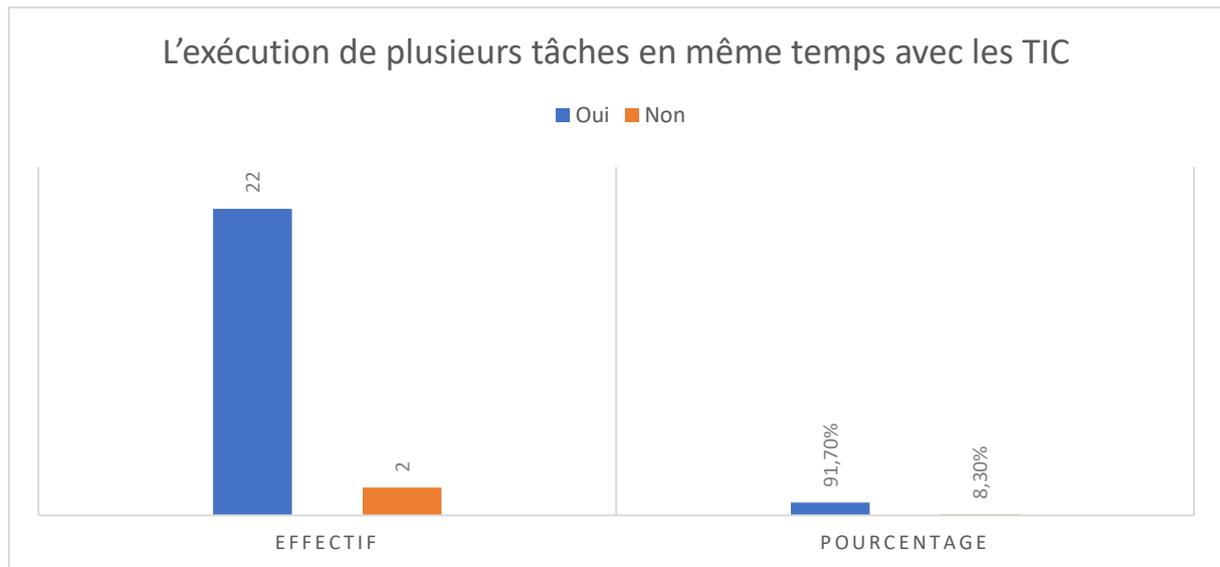


Figure 26 : La possibilité offerte par les TIC d'exécuter plusieurs tâches en même temps

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

En analysant les données de ce tableau et figure ci-dessous, nous pouvons observer que la majorité des enquêtés, soit 91,7%, affirment qu'avec l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), ils sont capables d'exécuter plusieurs tâches simultanément. Cette constatation met en évidence le fait que l'entreprise Cevital dispose d'une diversité de techniques qui permettent à ses salariés de travailler sur plusieurs projets en même temps.

L'efficacité des TIC dans la gestion multitâche est un atout majeur pour l'entreprise, car cela lui confère une capacité accrue à gérer plusieurs activités simultanément, favorisant ainsi la productivité et la flexibilité. Grâce aux outils technologiques mis à leur disposition, les employés peuvent gérer diverses tâches, projets et responsabilités en parallèle, ce qui contribue à optimiser l'utilisation des ressources et à améliorer les résultats.

Cependant, une minorité des enquêtés, soit 8,3%, estime que les TIC ne leur donnent pas la possibilité de travailler sur plusieurs tâches en même temps. Il est important de prendre en compte cette perspective, car elle met en évidence des besoins spécifiques ou des obstacles potentiels auxquels certains employés peuvent être confrontés. Il peut s'agir de problèmes liés à l'ergonomie des outils, à la complexité des tâches ou à une préférence personnelle pour une approche plus séquentielle du travail.

Tableau 23 : Les TIC comme moyen de genèse d’innovation et de créativité dans le processus du travail

Les TIC comme moyen de genèse d’innovation et de créativité dans le processus du travail	Effectif	Pourcentage
Oui	21	87,5%
Non	3	12,5%
Total	24	100%

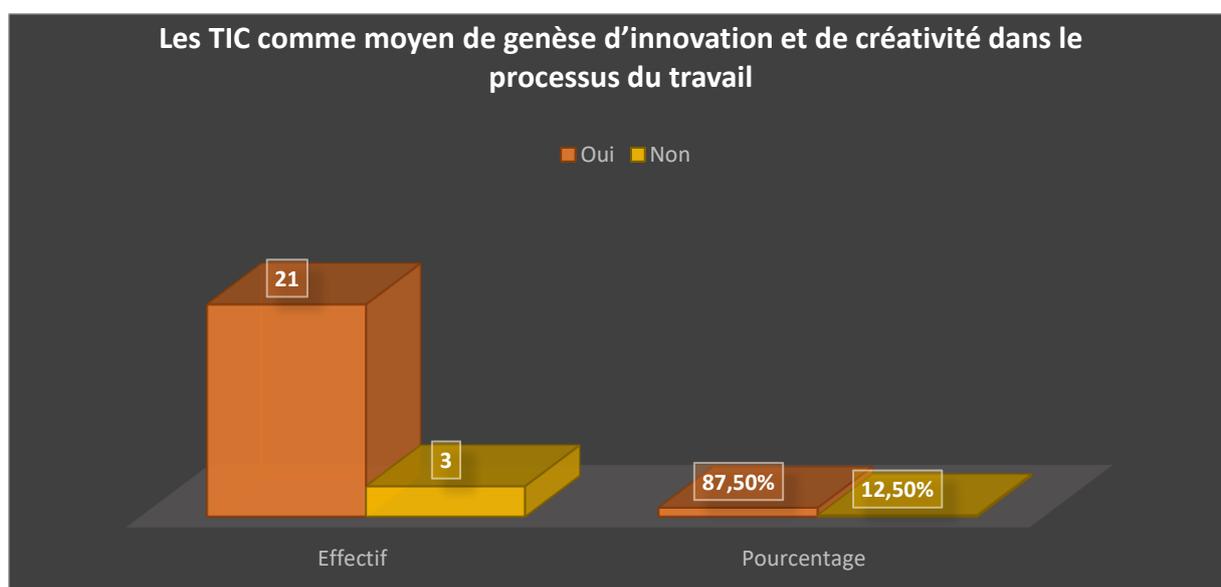


Figure 27 : Les TIC comme moyen de genèse d’innovation et de créativité dans le processus du travail

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

Selon les données présentées dans le tableau et figure ci-dessous, il ressort que 87,5% des enquêtés interrogés estiment que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) à Cevital favorise l'émergence de l'innovation et de la créativité dans le processus de travail. Cela indique une forte majorité de répondants qui reconnaissent les avantages des TIC en termes de génération d'idées novatrices et de créativité au sein de l'entreprise.

Cependant, il convient également de noter qu'une minorité, soit 12,5% des enquêtés, pense le contraire. Ces cadres expriment donc une opinion divergente, suggérant que, selon eux, l'utilisation des TIC à Cevital ne favorise pas la genèse d'innovation et de créativité dans le processus de travail.

Tableau 24 : Les TIC et la coordination du processus de travail à Cevital

Les TIC et coordination du processus de travail à Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	24	100%
Non	0	0%
Total	24	100%

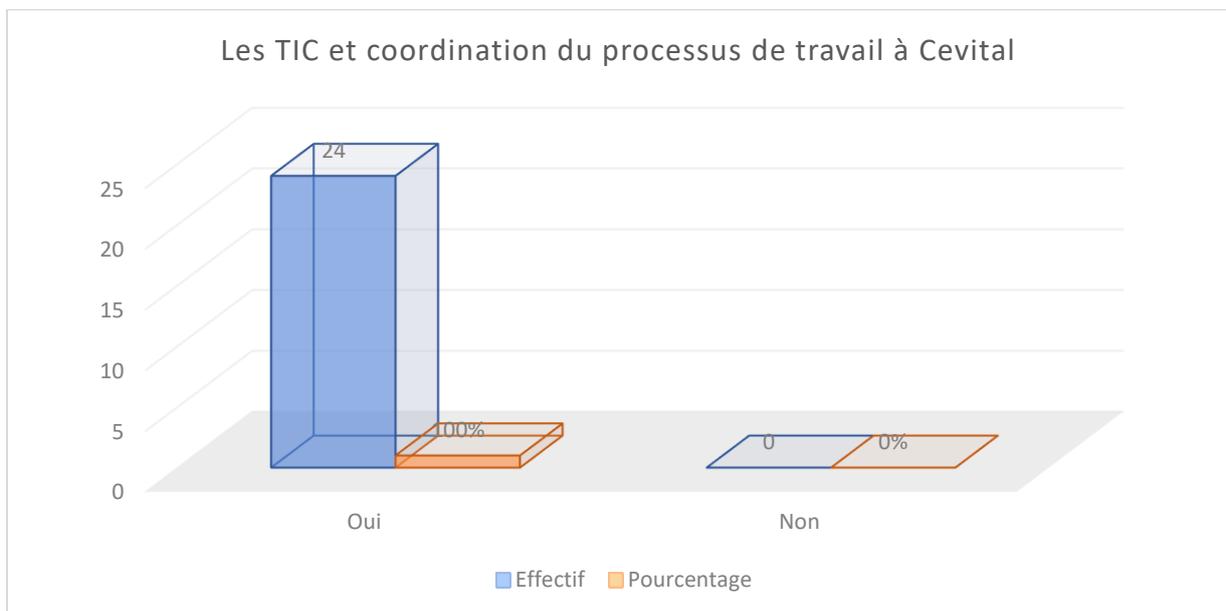


Figure 28 : Les TIC et la coordination du processus de travail à Cevital

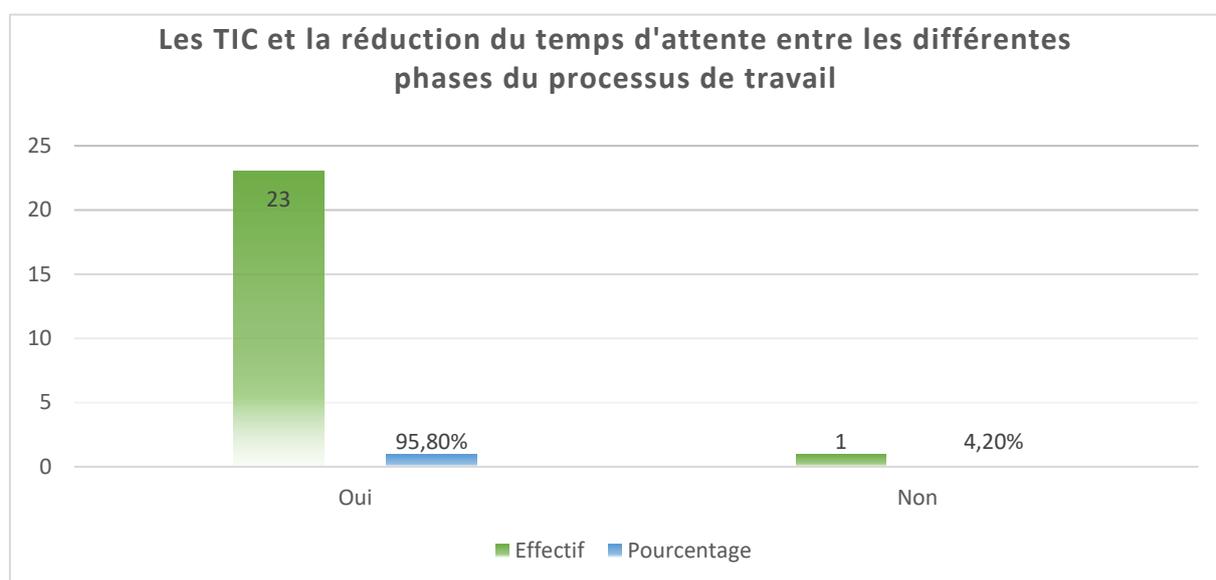
Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse des données présentées sur le tableau et figure ci-dessous, révèle de manière évidente que tous les enquêtés considèrent que les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) contribuent à la coordination et à la communication tout au long des différentes étapes du processus de travail chez Cevital.

Les données recueillies indiquent de manière unanime que les enquêtés perçoivent les TIC comme un outil essentiel pour faciliter la coordination des activités au sein de l'entreprise. Les TIC permettent une meilleure synchronisation des tâches et des processus, en favorisant un échange rapide et efficace d'informations entre les différents acteurs impliqués. Cela contribue à éviter les retards, les erreurs de communication et les conflits d'informations, ce qui se traduit par une amélioration globale de la coordination dans le processus de travail.

Tableau 25 : Les TIC comme moyen réduction du temps d'attente entre les différentes phases du processus de travail

Les TIC et la réduction du temps d'attente entre les différentes phases du processus de travail	Effectif	Pourcentage
Oui	23	95,8%
Non	1	4,2%
Total	24	100%

**Figure 29** : Les TIC comme moyen réduction du temps d'attente entre les différentes phases du processus de travail

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse sociologique des données présentées sur ce tableau et de la figure ci-dessous, met en évidence certaines tendances et attitudes des enquêtés vis-à-vis de l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur les temps d'attente dans le processus de travail à Cevital. Les résultats indiquent que la majorité écrasante des personnes interrogées, soit 95,8%, estiment que les TIC réduisent les temps d'attente, tandis qu'une minorité de 4,2% pense le contraire.

Cette différence d'opinions peut être analysée à travers plusieurs facteurs sociologiques. Tout d'abord, il convient de considérer les caractéristiques sociodémographiques des enquêtés. Par exemple, l'âge, le niveau d'éducation, l'expérience professionnelle et le rôle occupé au sein de l'entreprise peuvent influencer les perceptions des individus. Les personnes plus jeunes, ayant une plus grande familiarité et une meilleure maîtrise des TIC, sont plus susceptibles de

reconnaître leur potentiel pour réduire les temps d'attente. En revanche, les individus plus âgés ou moins familiers avec les nouvelles technologies peuvent être plus réticents et penser que les TIC n'ont pas un impact significatif sur les temps d'attente.

Tableau 26 : TIC dans l'accélération du traitement des affaires à Cevital

TIC dans l'accélération du traitement des affaires à Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	23	95,8%
Non	1	4,2%
Total	24	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

En analysant les données présentées dans le tableau N°25, il est clair que la majorité écrasante des enquêtés, soit 95,8%, affirment que les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont utilisées pour accélérer le traitement des affaires à Cevital. Cela indique que la grande majorité des personnes interrogées sont convaincues de l'impact positif des TIC sur la rapidité du traitement des affaires au sein de l'organisation.

Cependant, il est important de noter qu'une minorité de 4,2% des enquêtés ne partage pas cet avis. Bien que ce pourcentage soit relativement faible, il indique qu'il existe un groupe restreint de personnes qui ne considèrent pas que les TIC sont bénéfiques pour accélérer le traitement des affaires à Cevital.

En se basant sur l'opinion exprimée par la plus grande proportion d'enquêtés, soit 95,8%, on peut conclure que Cevital dispose de techniques qui permettent effectivement d'accélérer le traitement de ses affaires. Ces techniques peuvent être liées à l'utilisation de systèmes informatiques avancés, de logiciels spécialisés ou d'autres innovations technologiques.

Tableau 27 : Les TIC et leur apport dans la dynamisation dans le traitement des affaires à Cevital

Les TIC et leur apport dans la dynamisation dans le traitement des affaires à Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	23	95,8%
Non	1	4,2%
Total	24	100%

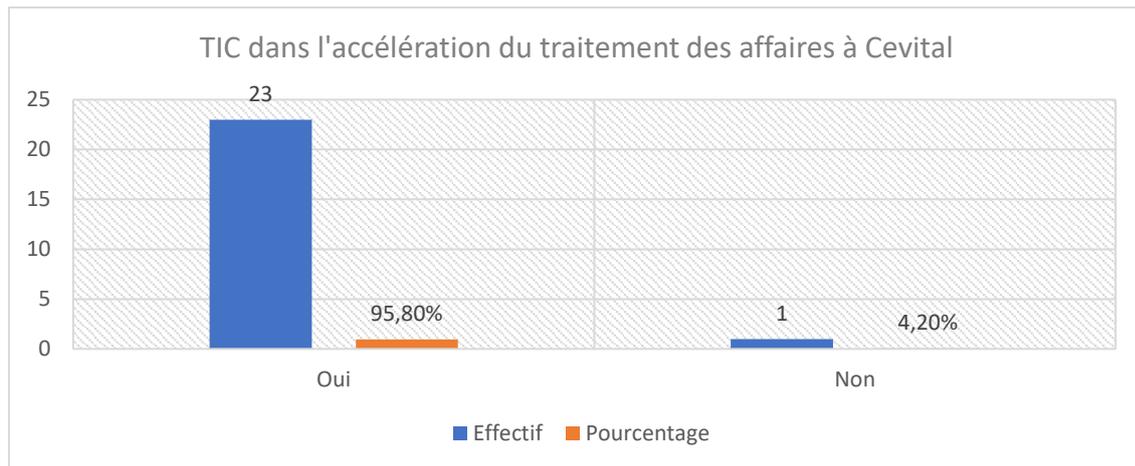


Figure 30 : Les TIC et leur apporte dans la dynamisation dans le traitement des affaires à Cevital

Source : Enquête de terrain mené auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse des données chiffrées présentées dans ce tableau statistique révèle une tendance claire concernant l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de Cevital. La majorité des enquêtés, soit 95,8%, sont d'avis que l'utilisation des TIC contribue effectivement à dynamiser le traitement des affaires au sein de l'entreprise.

Cette opinion positive exprimée par la majorité des enquêtés suggère que les TIC sont perçues comme un outil efficace pour accélérer et faciliter le traitement des affaires chez Cevital. Les TIC peuvent englober différents aspects tels que les systèmes informatiques, les logiciels, les communications en ligne, les bases de données, etc. Ces outils technologiques permettent de rationaliser les processus, d'améliorer la communication et d'accroître l'efficacité globale des opérations de l'entreprise.

Cependant, il est important de noter qu'une minorité représentant 4,2% des enquêtés ne partage pas cette opinion positive quant à l'utilisation des TIC pour la dynamisation dans le traitement des affaires. Cette minorité exprime une opinion divergente, suggérant qu'ils ne croient pas que l'utilisation des TIC puisse apporter des avantages significatifs en termes de dynamisation des activités professionnelles à Cevital. Les raisons de cette opinion dissidente pourraient être multiples, allant d'une méfiance à l'égard des nouvelles technologies à une expérience négative antérieure dans l'utilisation des TIC.

Tableau 28 : L'impact des TIC sur la surveillance en temps réel sur l'état de l'avancement des affaires

L'impact des TIC sur la surveillance en temps réel sur l'état de l'avancement des affaires	Effectif	Pourcentage
Oui	24	100%
Non	0	0%
Total	24	100%

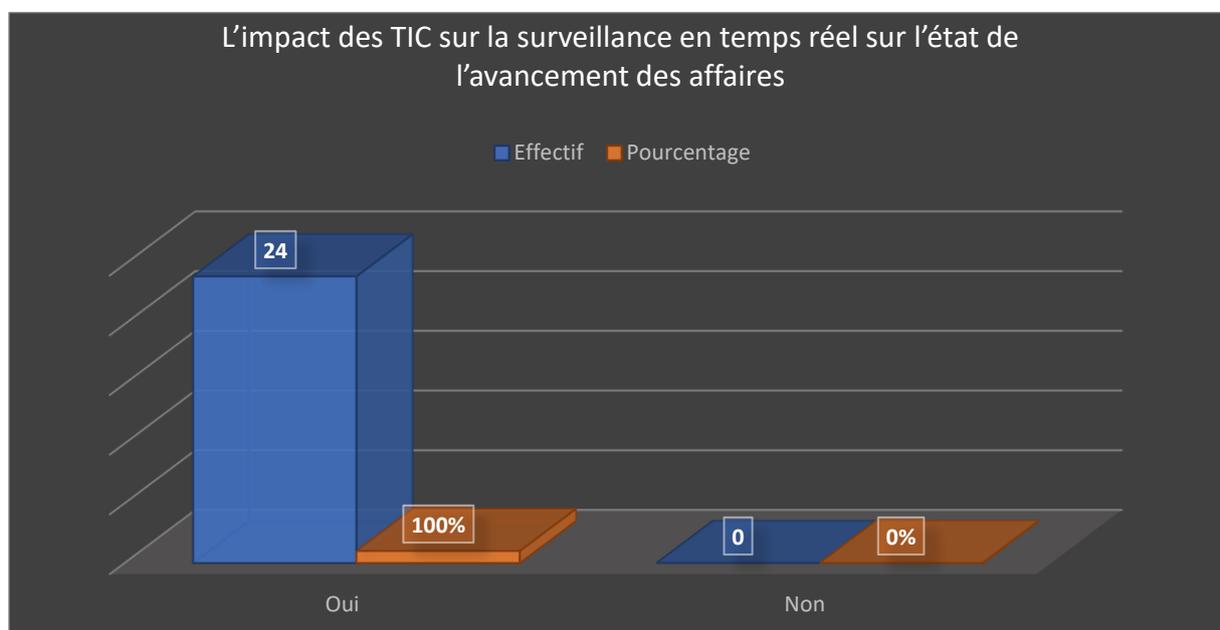


Figure 31 : L'impact des TIC sur la surveillance en temps réel sur l'état de l'avancement des affaires

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

Les données chiffrées de ce tableau et figure, montrent que tous les enquêtés affirment que les technologies de l'information et de la communication (TIC) mises en place par Cevital leur offrent l'opportunité de surveiller en temps réel l'état d'avancement des affaires.

Ces chiffres démontrent d'une certaine manière que l'utilisation des TIC à Cevital a un effet réel sur la capacité des cadres à suivre en direct l'évolution de leurs affaires. Cette fonctionnalité est essentielle dans un environnement commercial compétitif, où il est crucial de rester informé des développements en temps réel pour prendre des décisions éclairées et réagir rapidement aux changements.

La surveillance en temps réel de l'état d'avancement des affaires permet aux cadres de Cevital d'avoir une vision claire et précise de l'évolution de leurs activités. Cela leur donne la possibilité d'identifier rapidement les problèmes éventuels, de prendre des mesures correctives immédiates et d'optimiser les processus opérationnels. Grâce aux TIC, ils peuvent accéder à des informations actualisées en temps réel, telles que les ventes, les stocks, les livraisons, les performances des employés, etc.

Cette capacité de surveillance en temps réel offre un avantage concurrentiel à Cevital, car elle permet aux cadres de réagir rapidement aux changements du marché et d'adapter leurs stratégies en conséquence. Ils peuvent prendre des décisions basées sur des données fiables et à jour, ce qui améliore leur efficacité et leur productivité.

Tableau 29 : La capacité des TIC d'analyser et générer des rapports sur les données relatives aux affaires dans la précipitation et l'immédiat

La capacité des TIC d'analyser et générer des rapports sur les données relatives aux affaires dans la précipitation et l'immédiat	Effectif	Pourcentage
Oui	24	100%
Non	0	0%
Total	24	100%

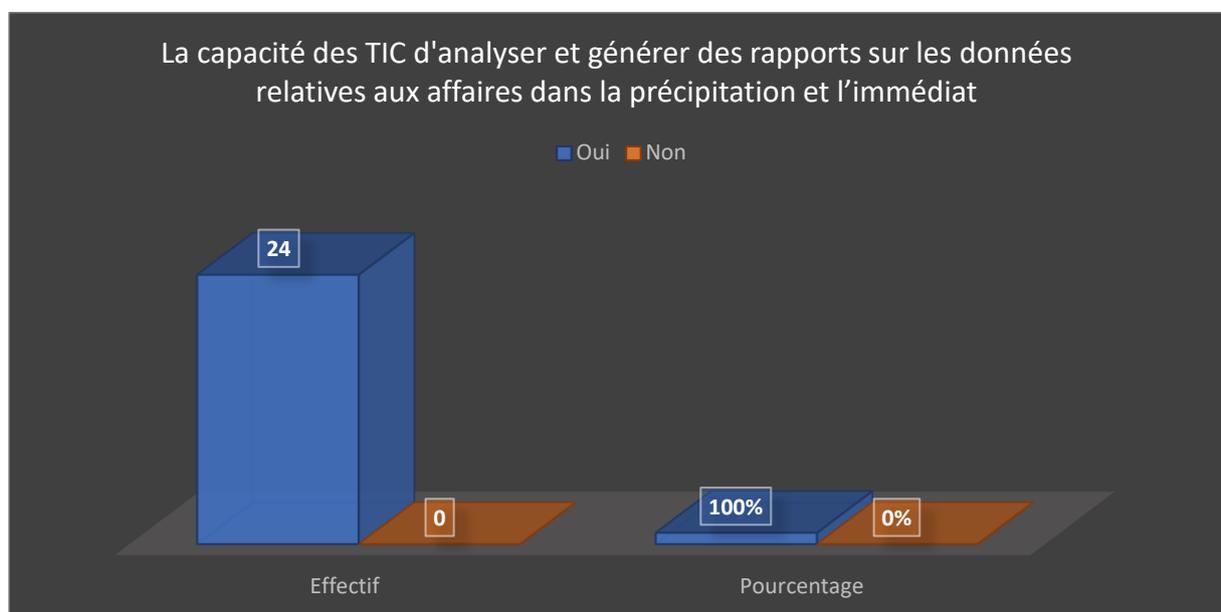


Figure 32 : La capacité des TIC d'analyser et générer des rapports sur les données relatives aux affaires dans la précipitation et l'immédiat

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

D'après l'analyse de ce tableau figure ci-dessous, il est évident que la totalité des enquêtés ont confirmé que l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) à Cevital leur offre la capacité d'analyser et de générer rapidement des rapports sur les données liées aux affaires.

L'intégration des TIC dans les processus commerciaux de Cevital semble avoir un impact significatif, permettant aux enquêtés d'accéder à des informations précieuses et de les traiter rapidement. Cette capacité d'analyse et de génération de rapports instantanée peut être un atout majeur pour prendre des décisions éclairées et opportunes.

En utilisant les TIC, les cadres de Cevital peuvent extraire, organiser et analyser des données relatives aux affaires de manière efficace, sans délai significatif. Cela leur permet d'avoir une meilleure compréhension des tendances, des performances et des opportunités, ce qui peut les aider à prendre des décisions éclairées pour l'entreprise.

Il est important de souligner que la précipitation et l'immédiateté sont des avantages clés de l'intégration des TIC à Cevital. Grâce à ces technologies, les employés peuvent traiter les données en temps réel, réduisant ainsi les délais de production des rapports et permettant une réactivité plus rapide face aux situations commerciales changeantes.

Tableau 30 : TIC et le respect du temps dans le traitement et la conclusion des affaires à Cevital

TIC et le respect du temps dans le traitement et la conclusion des affaires à Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	22	91,7%
Non	2	8,3%
Total	24	100%

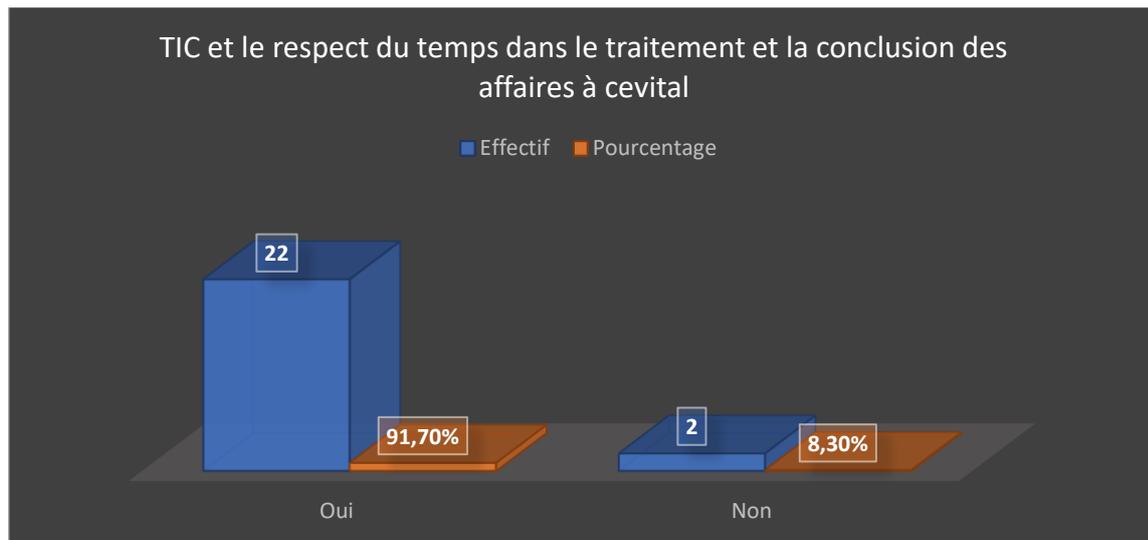


Figure 33 : TIC et le respect du temps dans le traitement et la conclusion des affaires à Cevital

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

À travers le résultat de ce tableau statistique et de figure, il est clairement démontré que la majorité de nos enquêtés, représentant un pourcentage significatif de 91,7%, constatent une nette amélioration en termes de respect du temps dans le traitement et la conclusion des affaires au sein de l'entreprise Cevital. Cette observation peut être attribuée à plusieurs raisons.

Tout d'abord, le Cevital a mis en place des mesures spécifiques visant à améliorer l'efficacité et la productivité dans le traitement des affaires. Cela inclut l'utilisation de technologies avancées, l'automatisation des processus ou l'optimisation des flux de travail, ce qui permettrait aux employés de traiter les tâches plus rapidement et plus efficacement.

En outre, l'amélioration du respect du temps dans le traitement des affaires peut également être le résultat d'une meilleure organisation et d'une gestion plus efficace des ressources au sein de l'entreprise. Cevital a mis en place des politiques et des procédures claires pour garantir que les délais sont respectés et que les ressources nécessaires sont allouées de manière appropriée. Cela permettrait d'éviter les retards inutiles et de maintenir un flux de travail fluide.

Par ailleurs, Cevital a investi dans la formation et le développement de ses employés. En renforçant les compétences et les connaissances de son personnel, l'entreprise peut améliorer la qualité et la rapidité du traitement des affaires. Des employés bien formés sont souvent plus efficaces dans l'exécution de leurs tâches et sont en mesure de respecter les délais impartis.

Cependant, malgré cette majorité de répondants qui constatent une amélioration du respect du temps dans le traitement des affaires, il est important de noter qu'une minorité des

enquêtés ne partagent pas le même avis. Les raisons de cette divergence d'opinions peuvent être variées. Il est possible que ces répondants aient vécu des expériences différentes ou qu'ils aient des attentes particulières qui n'ont pas été pleinement satisfaites.

Tableau 31 : La possibilité de traiter plusieurs dossiers en parallèle grâce au TIC à Cevital

La possibilité de traiter plusieurs dossiers en parallèle grâce au TIC à Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	22	91,7%
Non	2	8,3%
Total	24	100%

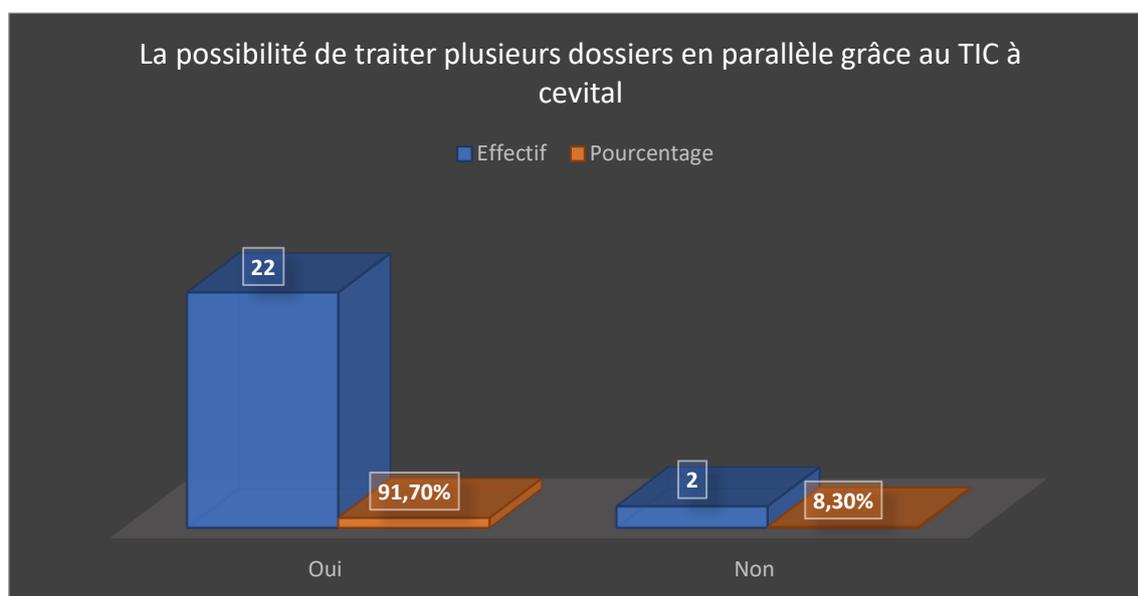


Figure 34 : La possibilité de traiter plusieurs dossiers en parallèle grâce au TIC à Cevital

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

Selon les données fournies dans le tableau et la figure ci-dessous, il est clair que la grande majorité des répondants, soit 91,7%, affirment avoir la possibilité de traiter plusieurs dossiers en parallèle grâce à la disposition des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) chez Cevital. Cette constatation peut être expliquée par plusieurs raisons.

Tout d'abord, les TIC offrent des outils et des technologies avancés qui permettent d'automatiser de nombreuses tâches et d'améliorer l'efficacité des processus de travail. Par exemple, les logiciels de gestion de projet permettent de suivre et de coordonner plusieurs tâches simultanément, facilitant ainsi la gestion de plusieurs dossiers en parallèle. Les employés peuvent accéder à ces outils à partir de leurs postes de travail ou même à distance,

ce qui leur donne une flexibilité accrue pour gérer leurs tâches. Ensuite, les TIC favorisent la communication et la collaboration entre les différents départements et les membres d'une équipe. Les outils de communication en ligne tels que les e-mails, les chats et les vidéoconférences permettent aux employés de rester connectés et de partager facilement des informations, des idées et des documents. Cela facilite la coordination des activités et la résolution de problèmes, ce qui contribue à la capacité de traiter plusieurs dossiers en parallèle. De plus, les TIC offrent également la possibilité de stocker et d'accéder facilement à de grandes quantités de données et d'informations. Les systèmes de gestion de bases de données et les espaces de stockage en ligne permettent aux employés de récupérer rapidement les informations dont ils ont besoin pour traiter différents dossiers. Cela réduit le temps de recherche d'informations et facilite le travail multitâche.

Cependant, malgré la majorité écrasante de répondants qui confirment la possibilité de traiter plusieurs dossiers en parallèle grâce aux TIC, il y a une minorité de 8,3% des répondants qui divergent sur cet avis. Les raisons de cette divergence peuvent être multiples. Certains employés pourraient rencontrer des difficultés techniques avec les outils informatiques, comme des problèmes de compatibilité ou des pannes fréquentes du système. D'autres pourraient se sentir submergés par la charge de travail et estimer qu'ils n'ont pas suffisamment de ressources ou de temps pour gérer efficacement plusieurs dossiers en parallèle.

Tableau 32 : Comparaison du temps de réalisation du travail avant et après l'utilisation des TIC

Comparaison du temps de réalisation du travail avant et après l'utilisation des TIC	Effectif	Pourcentage
Oui	17	70,8%
Non	7	29,2%
Total	24	100%

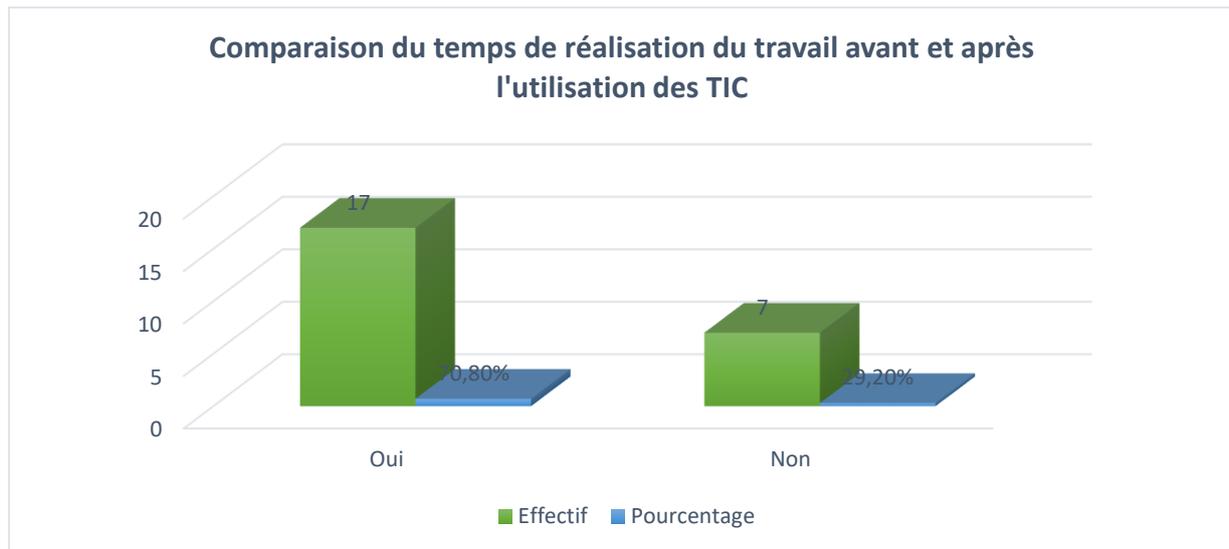


Figure 35 : Comparaison du temps de réalisation du travail avant et après l'utilisation des TIC

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

Les données présentées dans le tableau statistique et la figure montrent clairement que la majorité des enquêtés, soit 70,8%, est d'avis que le temps requis pour réaliser leur travail est le même avant et après l'utilisation des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication). Cette constatation démontre que les TIC ne leur permettent pas une amélioration du temps dans leur travail.

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi cette majorité considère que le temps nécessaire à la réalisation de leur travail n'a pas été amélioré malgré l'adoption des TIC.

Il est possible que les enquêtés n'aient pas reçu une formation adéquate sur l'utilisation des TIC ou qu'ils ne maîtrisent pas pleinement les fonctionnalités offertes par ces technologies. Dans ce cas, les avantages potentiels des TIC en termes de gain de temps ne pourraient pas être exploités efficacement.

Il se peut que certains employés pourraient percevoir les TIC comme une source de distraction plutôt que comme un outil permettant d'améliorer leur efficacité. L'utilisation excessive des technologies, telle que la consultation fréquente des réseaux sociaux ou la navigation sur Internet à des fins personnelles, peut entraîner une perte de temps au lieu d'une utilisation productive des TIC.

Cependant, il convient de noter que 29,2% de nos enquêtés divergent de cet avis majoritaire. Ces cadres estiment que les TIC ont effectivement amélioré le temps nécessaire à la réalisation de leur travail. Les raisons de cette divergence peuvent être multiples. Certains enquêtés peuvent avoir bénéficié d'une formation approfondie sur l'utilisation des TIC et ont réussi à exploiter pleinement leur potentiel pour accélérer leurs tâches. De plus, certains emplois peuvent être plus directement impactés par les avantages des TIC, par exemple, ceux qui nécessitent beaucoup de recherche en ligne ou de traitement de données.

Tableau 33 : Fréquence sur l'utilisation des TIC à Cevital

Fréquence sur l'utilisation des TIC à Cevital	Effectif	Pourcentage
Compliqué	0	0%
Moins compliqué	6	25%
Plus ou moins facile	4	16,7%
Facile	11	45,8%
Trop facile	3	12,5%
Total	24	100%

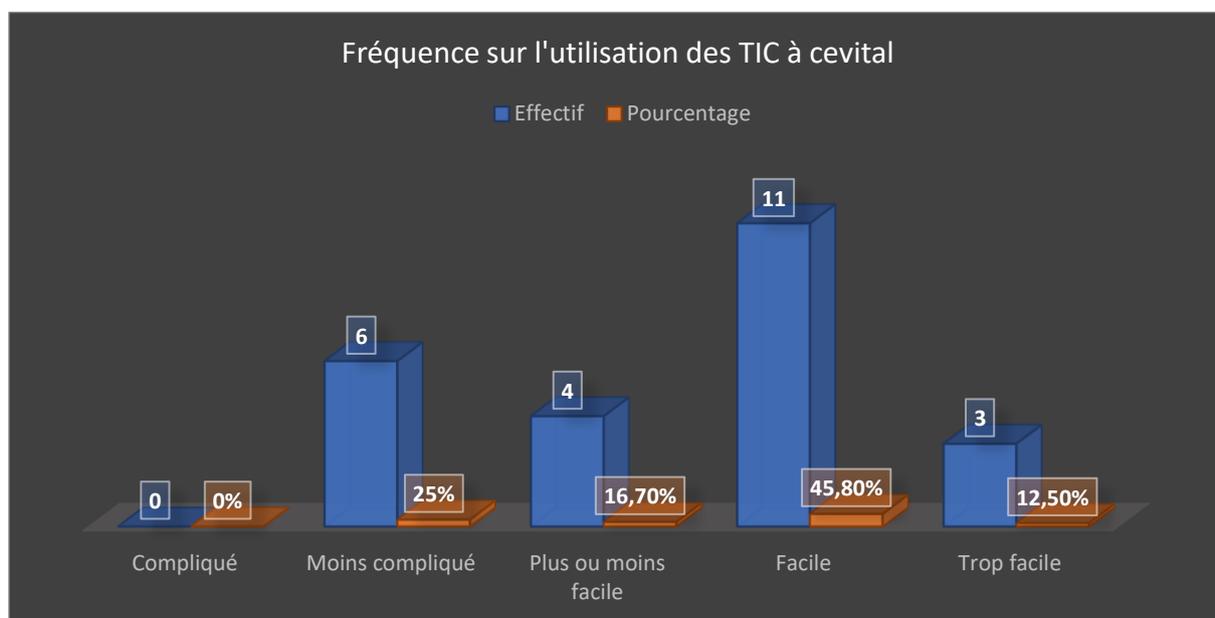


Figure 36 : Fréquence sur l'utilisation des TIC à Cevital

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

En analysant les données du tableau et de la figure, nous constatons que la majorité des enquêtés, soit 45,8%, estime que le processus de travail à Cevital est désormais facile avec l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce point de vue est suivi par 25% des enquêtés qui pensent que l'utilisation des TIC rend le processus de travail moins compliqué.

Cependant, une proportion de 16,7% des enquêtés estime que le processus de travail avec les TIC est plus ou moins facile, ce qui laisse entendre qu'ils ne voient pas une grande amélioration

par rapport à avant. Enfin, nous observons également que 12,5% de nos enquêtés qui considèrent que l'utilisation des TIC rend le processus de travail trop facile.

Ces résultats suggèrent donc que la majorité des enquêtés perçoivent les TIC comme une aide précieuse pour faciliter le processus de travail à Cevital. Cependant, il existe également des opinions divergentes, avec une partie des enquêtés qui ne remarquent pas une grande différence ou qui estiment que les TIC rendent le travail trop facile.

D'après l'ingénieur IT un salarié au sein l'entreprise, « Les TIC nous apportent une fluidité au travail, une organisation plus adéquate et une productivité accrue ».

Tableau 34 : L'effet des TIC sur l'organisation du travail

L'effet des TIC sur l'organisation du travail	Effectif	Pourcentage
Plus organisé en travail	23	95,8%
Moyennement organisé en travail	1	4,2%
Indifférent en travail	0	0%
Total	24	100%

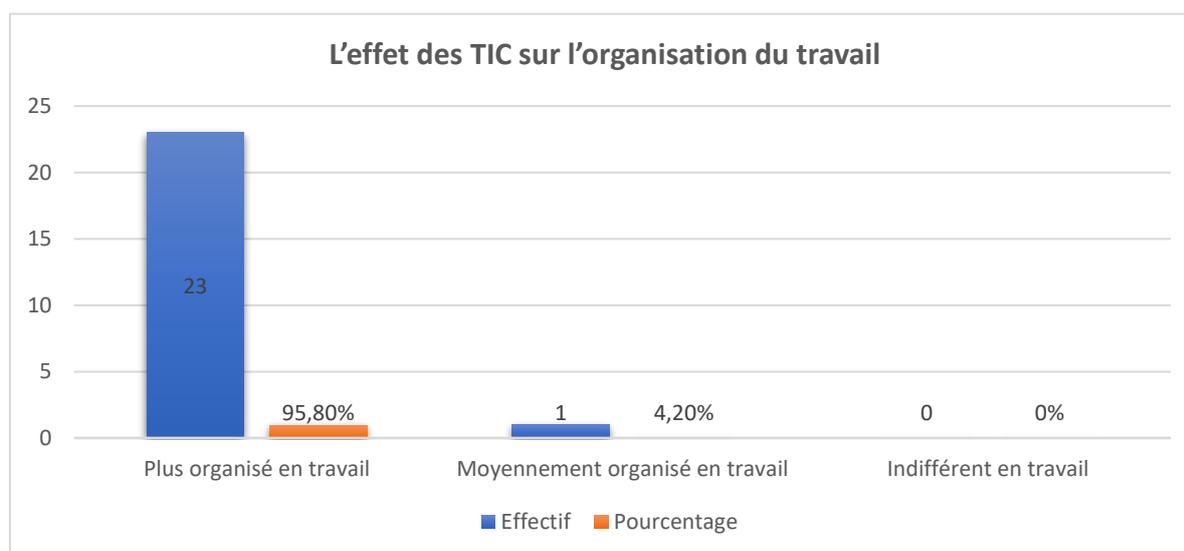


Figure 37 : L'effet des TIC sur l'organisation du travail

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

Après avoir analysé les données du tableau et de la figure, nous constatons que 95,8% des personnes interrogées estiment que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) à Cevital leur permet d'être plus organisées dans leur travail. Ce résultat s'explique par plusieurs facteurs.

Tout d'abord, les TIC offrent des outils et des ressources qui facilitent la gestion de l'information, le processus du travail. Les employés peuvent accéder rapidement et facilement aux données pertinentes, aux documents et aux ressources nécessaires à leur travail. Cela leur permet de gagner du temps et d'être plus efficaces dans leurs tâches quotidiennes.

Cependant, malgré ces avantages, nous constatons qu'une minorité des répondants estime que l'utilisation des TIC ne leur permet d'être que moyennement organisés dans leur travail. Il est possible que ces enquêtés rencontrent des difficultés liées à l'utilisation des technologies ou qu'ils aient besoin d'une formation supplémentaire pour exploiter pleinement les avantages offerts par les TIC. Il peut également y avoir des contraintes spécifiques dans leur environnement de travail qui limitent l'efficacité des TIC.

Tableau 35 : L'impact de la diversité et abondance des TIC sur l'échange de connaissances et la circulation de l'information à Cevital

L'impact de la diversité et abondance des TIC sur l'échange de connaissances et la circulation de l'information à Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	21	87,5%
Non	3	12,5%
Total	24	100%

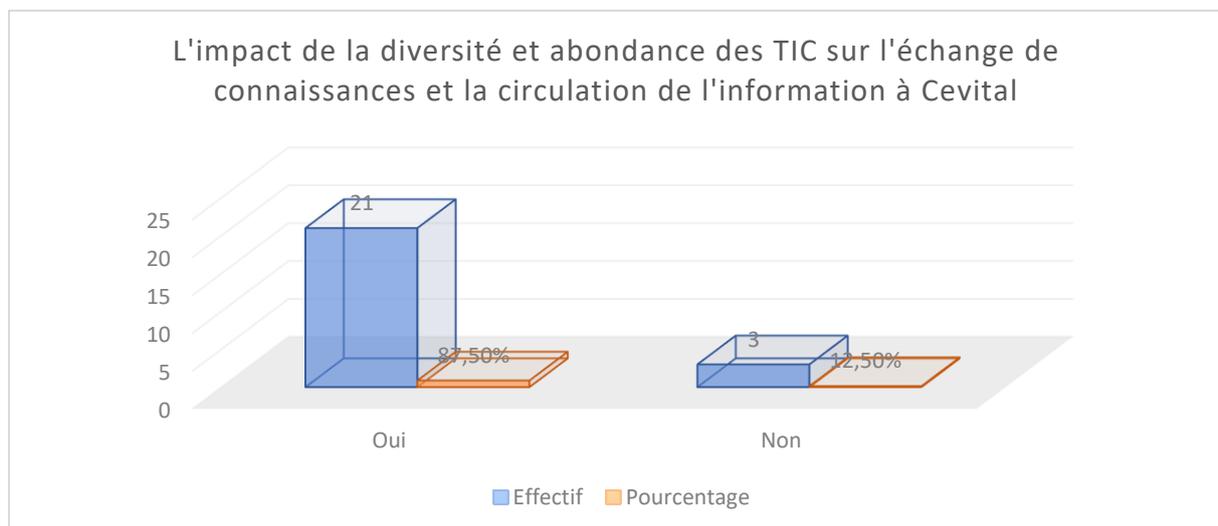


Figure 38 : L'impact de la diversité et abondance des TIC sur l'échange de connaissances et la circulation de l'information à Cevital

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse de ce tableau et de figure, révèle que la majorité des enquêtés, soit 87,5% d'entre eux, estiment que la diversité et l'abondance des technologies de l'information et de la communication à Cevital favorisent l'échange de connaissances et la circulation de l'information entre les différents départements de l'entreprise. Cela indique que la présence de ces technologies joue un rôle important dans la promotion de la collaboration et de la communication interdépartementales au sein de Cevital.

Selon Paré et Sicotte, les TIC jouent un rôle essentiel dans la facilitation du transfert et de l'acquisition de connaissances.¹⁶⁰ Ces technologies permettent aux employés de partager des informations plus rapidement et efficacement, de collaborer plus étroitement et de bénéficier d'un accès plus large aux ressources et aux connaissances pertinentes. Ainsi, il est logique que la grande majorité des enquêtés soutiennent que les TIC favorisent l'échange de connaissances au sein de Cevital.

Cependant, un pourcentage de 12,5% de nos enquêtés ne partage pas cet avis. Ces individus estiment probablement que malgré la diversité et l'abondance des TIC, l'échange de connaissances et la circulation de l'information entre les départements ne sont pas suffisamment favorisés. Il peut y avoir plusieurs raisons à cela, telles que des lacunes dans les systèmes de communication internes, des problèmes de formation ou d'utilisation des technologies, ou encore des obstacles organisationnels qui entravent la collaboration interdépartementale.

Tableau 36 : La satisfaction des cadres sur la diversité et la richesse des Techniques des TIC pour promouvoir l'échange le dialogue et la circulation de l'information

Satisfaction des cadres sur la diversité et la richesse des Techniques	Effectif	Pourcentage
Oui	20	83,3%
Non	4	16,7%
Total	24	100%

¹⁶⁰ Mohamed KOSSAÏ, Op.cit., pp28-29.

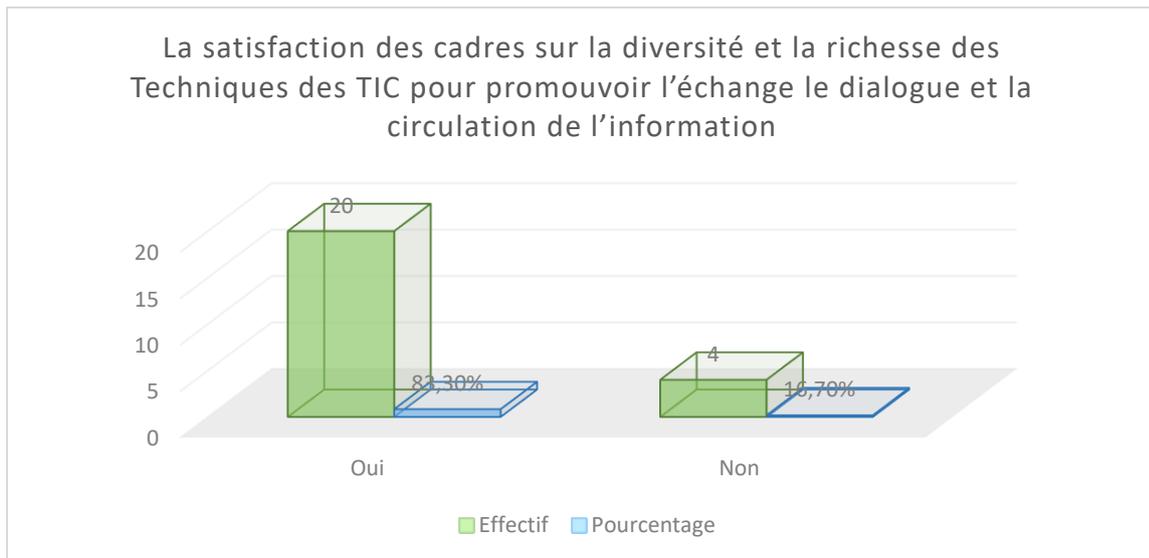


Figure 39 : La satisfaction des cadres sur la diversité et la richesse des Techniques des TIC pour promouvoir l'échange le dialogue et la circulation de l'information

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

À travers le résultat de notre analyse sur ce tableau et figure, nous pouvons dire que la majorité de nos enquêtés, cadres de l'entreprise Cevital, soit 83,3%, sont satisfaits de la variété et de la richesse des techniques de technologies de l'information et de la communication installées à Cevital. Ils voient ces techniques comme moyen qui vise à promouvoir l'échange, le dialogue et la circulation de l'information au sein de l'entreprise. Ce haut niveau de satisfaction s'explique par plusieurs facteurs.

Les TIC offrent une large gamme d'outils et de solutions qui facilitent la communication entre les employés, quel que soit leur niveau hiérarchique ou leur position géographique. Les cadres peuvent ainsi échanger rapidement des informations, partager des idées et collaborer de manière efficace. Cette facilité de communication favorise la coordination des équipes, la prise de décision et la résolution des problèmes, ce qui contribue à accroître la productivité et la performance globale de l'entreprise.

Cependant, il convient de noter qu'une minorité des enquêtés ne partage pas cet avis positif sur les techniques de TIC installées à Cevital.

Tableau 37 : L'impact des TIC sur l'implication du personnel de Cevital dans les échanges et les partages d'information

TIC sur l'implication du personnel de Cevital dans les échanges et les partages d'information	Effectif	Pourcentage
Oui	23	95,8%
Non	1	4,2%
Total	24	100%

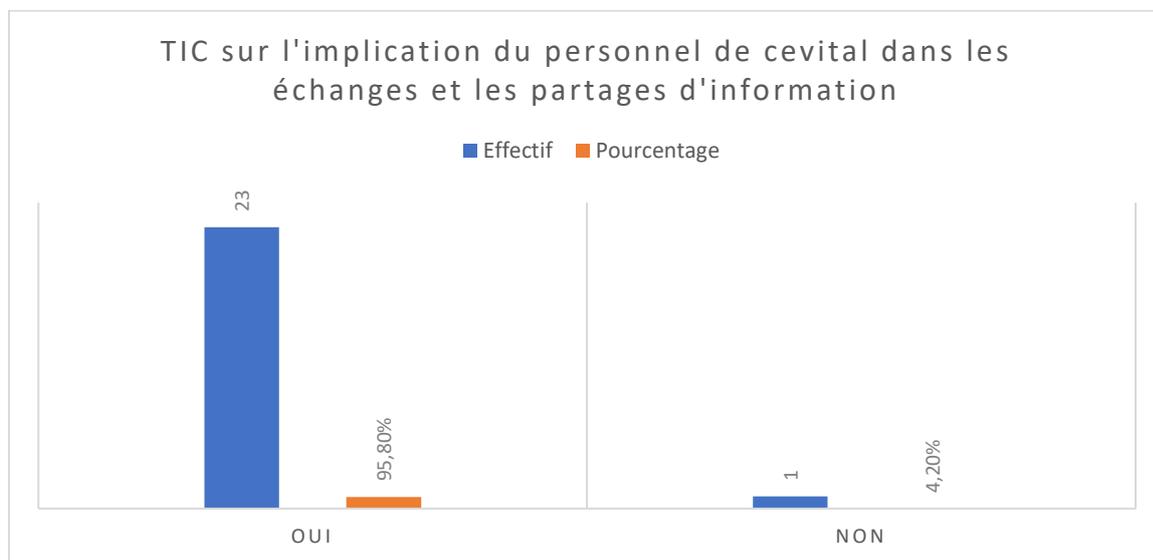


Figure 40 : L'impact des TIC sur l'implication du personnel de Cevital dans les échanges et les partages d'information

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

D'après les données de ce tableau et de la figure, il est clair qu'une grande majorité des répondants avec un pourcentage de 95,8% ont affirmé avoir remarqué une implication plus ou moins importante du personnel dans les échanges et les partages d'information. Ce constat indique que la plupart des personnes interrogées perçoivent une réelle participation du personnel dans ces activités.

Cela suggère que les employés sont engagés et impliqués dans la communication et le partage d'informations au sein de l'organisation. Leur participation peut prendre différentes formes, telles que des discussions informelles, des réunions d'équipe, des échanges de courriels ou l'utilisation d'outils de communication en ligne.

Cependant, il convient de noter qu'une petite minorité, soit environ 4,2% des répondants, ne partage pas cet avis. Ces personnes estiment probablement que le personnel n'est pas

suffisamment impliqué dans les échanges et les partages d'information. Les raisons de cette perception peuvent varier d'un individu à l'autre, par exemple en raison d'une communication insuffisante, d'un manque de transparence ou de difficultés dans la circulation de l'information.

D'après **responsable des systèmes d'information**, « *Les TIC facilitent notre travail et améliorent l'efficacité globale de notre organisation* ».

Tableau 38 : L'usage extensive et diversifié des TIC comme moyen d'encouragement du dialogue entre le personnel de Cevital

L'usage extensive et diversifié des TIC comme moyen d'encouragement du dialogue entre le personnel de Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	21	87,5%
Non	3	12,5%
Total	24	100%

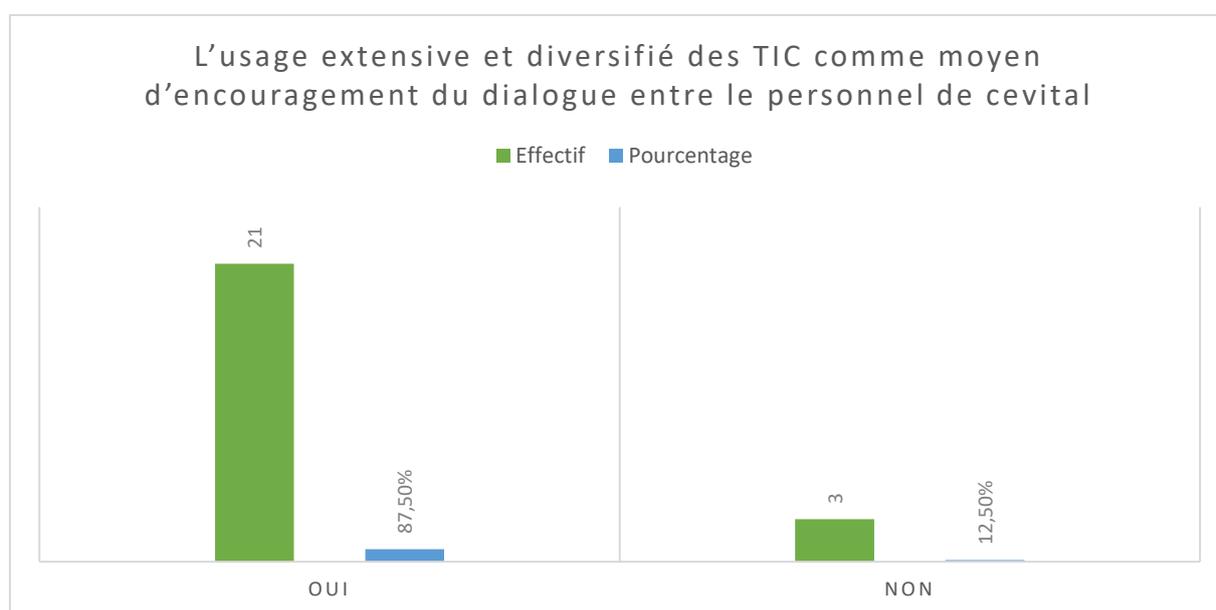


Figure 41 : L'usage extensive et diversifié des TIC comme moyen d'encouragement du dialogue entre le personnel de Cevital

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

En analysant les données présentées sur ce tableau statistique ci-dessous, nous remarquons que la majorité des enquêtés, soit 87,5%, croient que l'utilisation extensive et diversifiée des

TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) par Cevital encourage le dialogue entre les membres de son personnel. Cette statistique démontre que la mise en place de solutions technologiques par Cevital a un impact significatif sur la communication interne au sein de l'entreprise.

La croyance largement répandue selon laquelle les TIC favorisent le dialogue peut s'expliquer de plusieurs manières. Les TIC permettent de partager facilement des informations, des documents et des idées, ce qui favorise la collaboration et la coopération entre les membres de l'équipe. Cependant, il est important de noter que 12,5% des enquêtés ne partagent pas cet avis. Ces personnes expriment probablement des préoccupations ou des opinions différentes concernant l'utilisation des TIC par Cevital. Il pourrait y avoir plusieurs raisons à cela. Certains pourraient craindre que l'utilisation excessive des TIC entraîne une dépendance excessive à la technologie au détriment des interactions humaines en face à face. D'autres pourraient rencontrer des difficultés à s'adapter aux nouvelles technologies ou à les utiliser de manière efficace.

Tableau 39 : La satisfaction de la rapidité de réponse entre collègues via le message ou courrier

La satisfaction de la rapidité de réponse entre collègues via le message ou courrier	Effectif	Pourcentage
Oui	21	87,5%
Non	3	12,5%
Total	24	100%

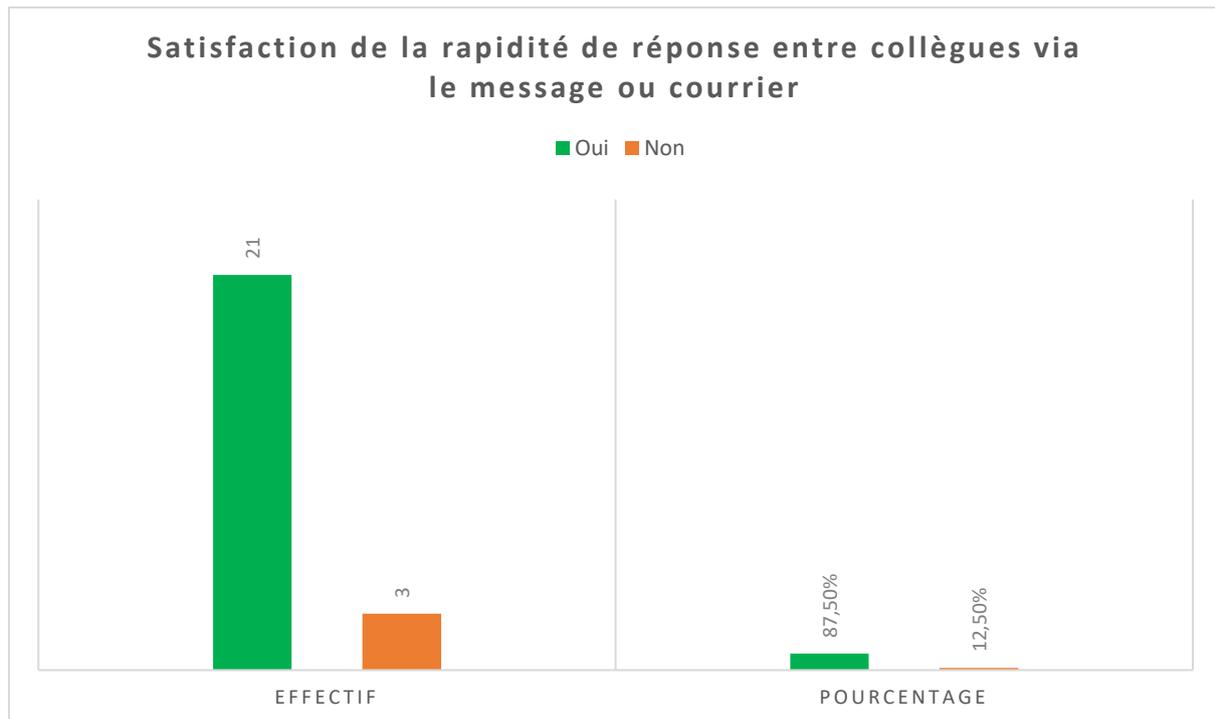


Figure 42 : La satisfaction de la rapidité de réponse entre collègues via le message ou courrier

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

Dans ce tableau il est demandé de connaître l’avis des enquêtés sur la satisfaction des échanges entre collègues au travail.

Selon les données de l'analyse, il ressort que 87,5% des enquêtés interrogés déclarent leur satisfaction de la rapidité de réponse de leurs collègues lorsqu'ils leur envoient des messages ou des courriels professionnels. Cette majorité élevée indique un niveau élevé de satisfaction quant à la réactivité des collègues dans les échanges professionnels au sein de l'entreprise.

Cependant, il est également important de noter qu'un pourcentage de 12,5% des enquêtés a exprimé leur insatisfaction concernant la rapidité des réponses de leurs collègues. Bien que ce pourcentage soit relativement faible, il est essentiel de prendre en compte ces opinions divergentes et d'explorer les raisons sous-jacentes à cette insatisfaction.

Tableau 40 : Le rôle des TIC dans l’amélioration de la qualité des interactions entre les membres du personnel de DRH et DSI

Les TIC dans l’amélioration de la qualité des interactions entre les membres du personnel de DRH et DSI	Effectif	Pourcentage
Oui	22	91,7%
Non	2	8,3%
Total	24	100%

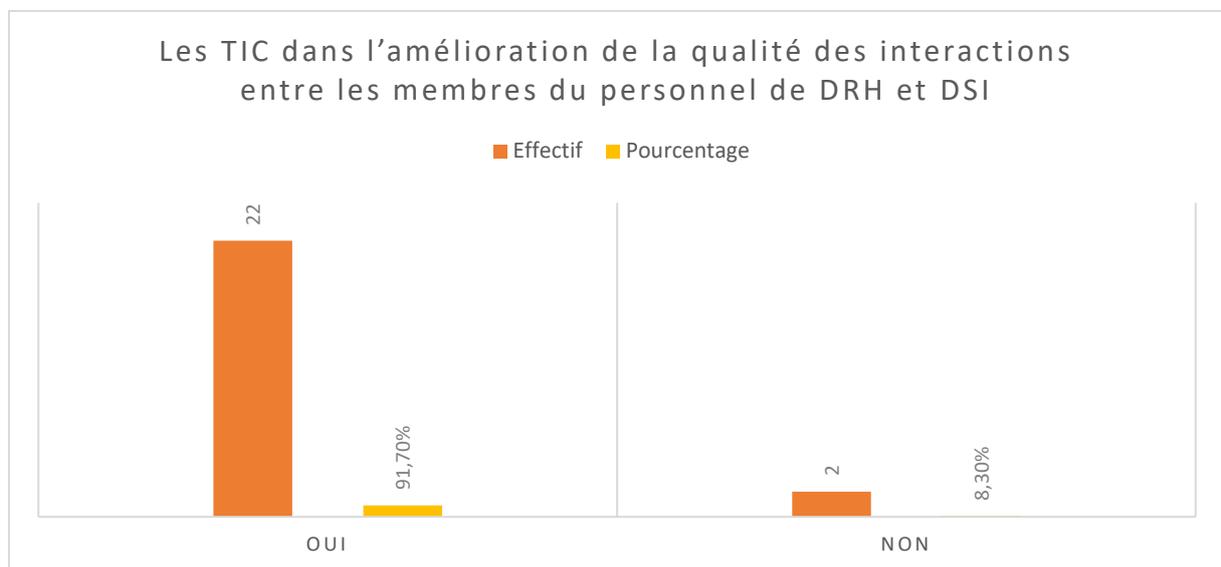


Figure 43 : Le rôle des TIC dans l’amélioration de la qualité des interactions entre les membres du personnel de DRH et DSI

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

Selon les résultats de notre enquête, nous avons constaté que la majorité de nos enquêtés, soit 91,7%, affirment qu'avec la multitude des techniques de TIC à Cevital, ils ont réussi à améliorer la qualité des interactions entre les membres du personnel des deux départements, à savoir la DRH et la Direction de Système d'Information. Cette constatation suggère que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication a eu un impact positif sur la collaboration et la communication entre ces deux départements.

Avec l’usage de réseau social d’entreprise qui a comme objectifs de favoriser la collaboration, l'interaction, la communication, le travail d'équipe, le partage et l'échange entre individus et groupes d'individus grâce à des fonctionnalités similaires à celles des réseaux sociaux traditionnels. Les RSE ont pour but d'équiper les employés de meilleurs outils de

communication. À cela s'ajoute l'utilisation des logiciels tels que workflow et groupeware les membres de différents départements sont en interaction.¹⁶¹

Cependant, nous avons également relevé qu'il y a un pourcentage d'enquêtés qui ne partagent pas cet avis. Ces individus semblent ne pas avoir constaté d'amélioration significative dans les interactions entre les membres du personnel des départements DRH et Direction de l'information malgré l'utilisation des techniques de TIC à Cevital.

Tableau 41 : Les TIC dans le renforcement de la collaboration au travail entre les employés des différents départements de Cevital

Les TIC dans le renforcement de la collaboration au travail entre les employés des différents départements de Cevital	Effectif	Pourcentage
Oui	22	91,7%
Non	2	8,3%
Total	24	100%

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaïa Mars 2023.

L'analyse des données du tableau révèle que 22 des enquêtés, soit 91,7% de l'échantillon, ont exprimé leur opinion selon laquelle l'utilisation de diverses techniques de technologies de l'information et de la communication (TIC) a renforcé la collaboration entre les employés de différents départements de Cevital. Cette constatation indique clairement l'impact positif des TIC sur la coopération au sein de l'entreprise.

Ces résultats soulignent l'importance de reconnaître les avantages des TIC dans le contexte professionnel. En favorisant la communication et la coordination entre les départements, les TIC ont contribué à créer un environnement de travail plus collaboratif. Les employés peuvent désormais échanger des informations de manière plus rapide, partager des idées, collaborer sur des projets et résoudre des problèmes de manière plus efficace.

Cependant, il est également essentiel de noter qu'une petite partie des enquêtés, soit 8,3%, n'a pas partagé cet avis positif sur l'impact des TIC sur la collaboration au travail. Leurs raisons peuvent être variées, allant de préoccupations liées à la confidentialité des données à une préférence pour des méthodes de travail plus traditionnelles.

¹⁶¹ Pascale BELORGEY et Nathalie VAN LAETHEM, *La méga boîte à outils du Manager leader*, éd. DUNOD, Malakoff, 2016.

Tableau 42 : Les TIC comme moyen qui permet d'accéder à l'information

Les TIC comme moyen qui permet d'accéder à l'information	Effectif	Pourcentage
Oui	20	83,3%
Non	4	16,7%
Total	24	100%

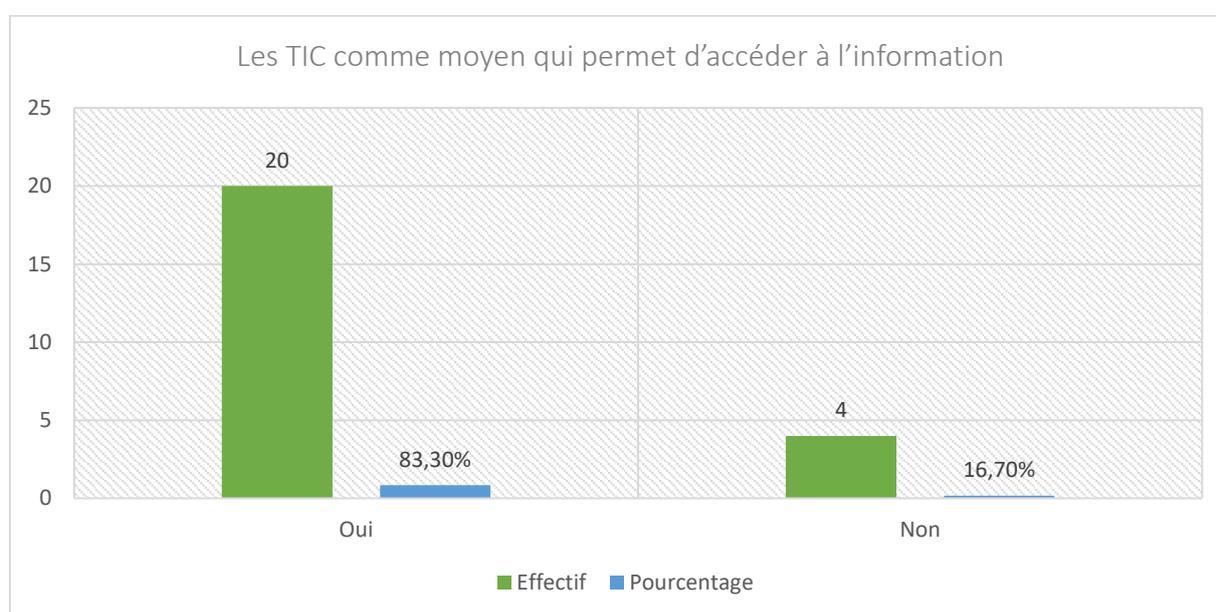


Figure 44 : Les TIC comme moyen qui permet d'accéder à l'information

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'analyse des données présentées sur ce tableau et de figure révèle que sur les enquêtés interrogés, 20 d'entre eux, soit 83,3 %, affirment disposer de toutes les informations nécessaires à leur travail grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce pourcentage élevé témoigne d'une intégration solide des TIC au sein de l'entreprise Cevital. Cependant, il est également important de souligner que 16,7 % des enquêtés ne partagent pas cet avis.

Ces résultats suggèrent que la majorité des employés de Cevital perçoivent les TIC comme un outil essentiel pour accéder aux informations nécessaires à leurs tâches professionnelles. Cela est dû à l'intégration approfondie des TIC qui peut avoir plusieurs avantages, tels que l'amélioration de l'efficacité, l'optimisation des processus de travail et la facilitation de la communication et de la collaboration entre les employés de l'entreprise.

Tableau 43 : Outils numériques des TIC sur l'interaction des employés au travail

Outils numériques des TIC sur l'interaction des employés au travail	Effectif	Pourcentage
Oui	21	87,5%
Non	3	12,5%
Total	24	100%

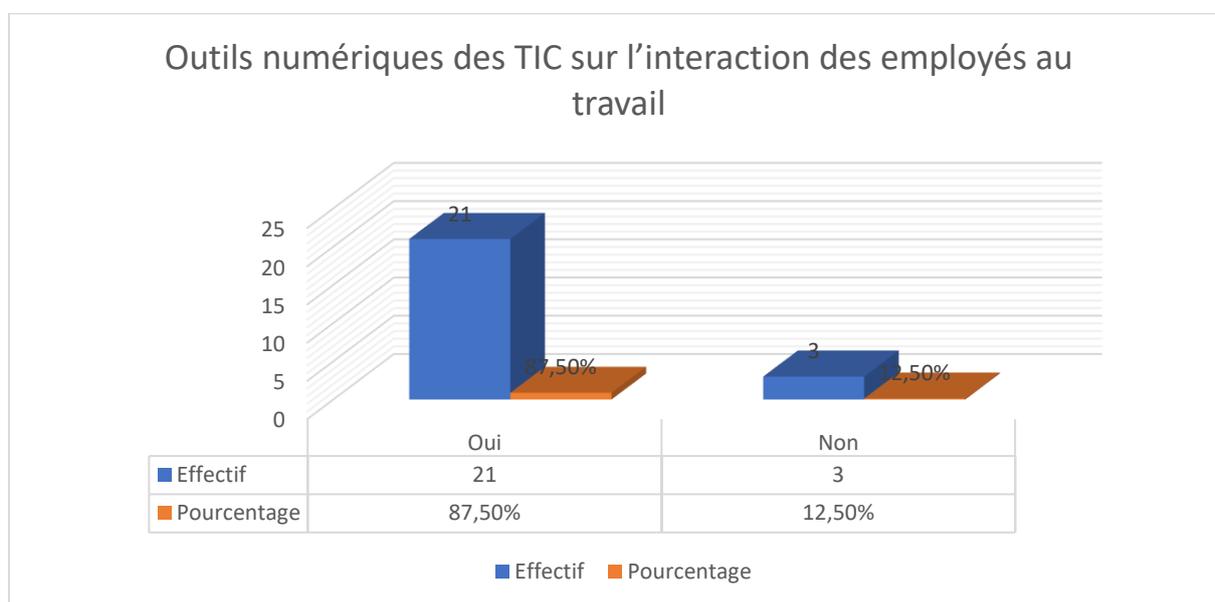


Figure 45 : Outils numériques des TIC sur l'interaction des employés au travail

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

Après avoir analysé les données du tableau, nous constatons que 21 de nos enquêtés, ce qui représente 87,5 % de l'échantillon, affirment utiliser régulièrement des outils numériques et des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour interagir avec leurs collègues au travail à Cevital. Cette statistique élevée démontre que Cevital a mis à la disposition de ses employés des outils numériques de haute qualité, favorisant ainsi une communication efficace et la collaboration entre les collaborateurs de l'entreprise. L'utilisation régulière des outils numériques de TIC pour l'interaction au sein de l'entreprise témoigne d'une intégration solide de ces technologies dans les processus de travail.

Toutefois, il convient également de souligner qu'un petit nombre de participants à l'enquête ne sont pas d'accord avec cette opinion.

Tableau 44 : La facilitation de la prise de décisions avec les outils numériques

La facilitation de la prise de décisions avec les outils numériques	Effectif	Pourcentage
Oui	22	91,7%
Non	2	8,3%
Total	24	100%

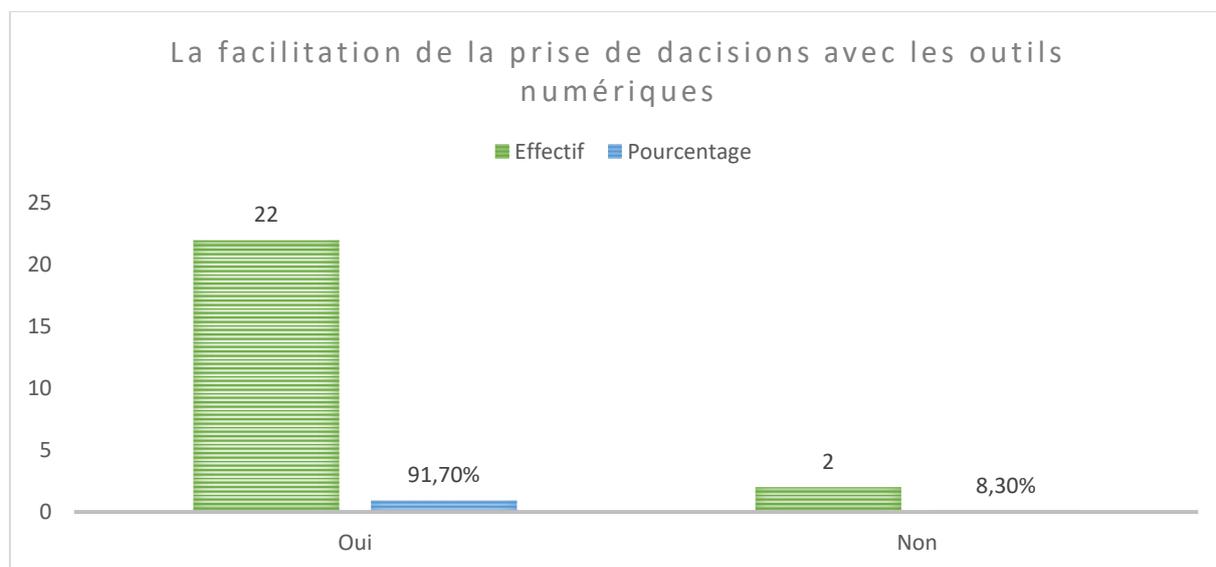


Figure 46 : La facilitation de la prise de décisions avec les outils numériques

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

D'après les réponses obtenues des participants, il ressort que la grande majorité des enquêtés, soit 91,7%, déclarent que les outils de collaboration numériques leur simplifient la prise de décisions en équipe à Cevital. Ces résultats mettent en évidence le fait que les employés de Cevital bénéficient de logiciels de travail en groupe qui leur permettent de prendre des décisions de manière plus efficace.

Cependant, il convient de souligner qu'une minorité ne partage pas cet avis favorable. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette divergence de points de vue.

Le Cevital dispose des logiciels comme Sage X3 qui est un système de gestion d'entreprise (ERP) qui joue un rôle important dans l'entreprise algérienne en aidant à centraliser les données et les processus commerciaux, à améliorer l'efficacité opérationnelle et à prendre des décisions éclairées.

Tableau 45 : La relation de l'usage des TIC sur l'ancienneté

	Effectif	Pourcentage
[1-5]	7	29,17%
[5-10]	0	0%
[10-15]	12	50%
[15-20]	5	20,83%
Total	24	100%

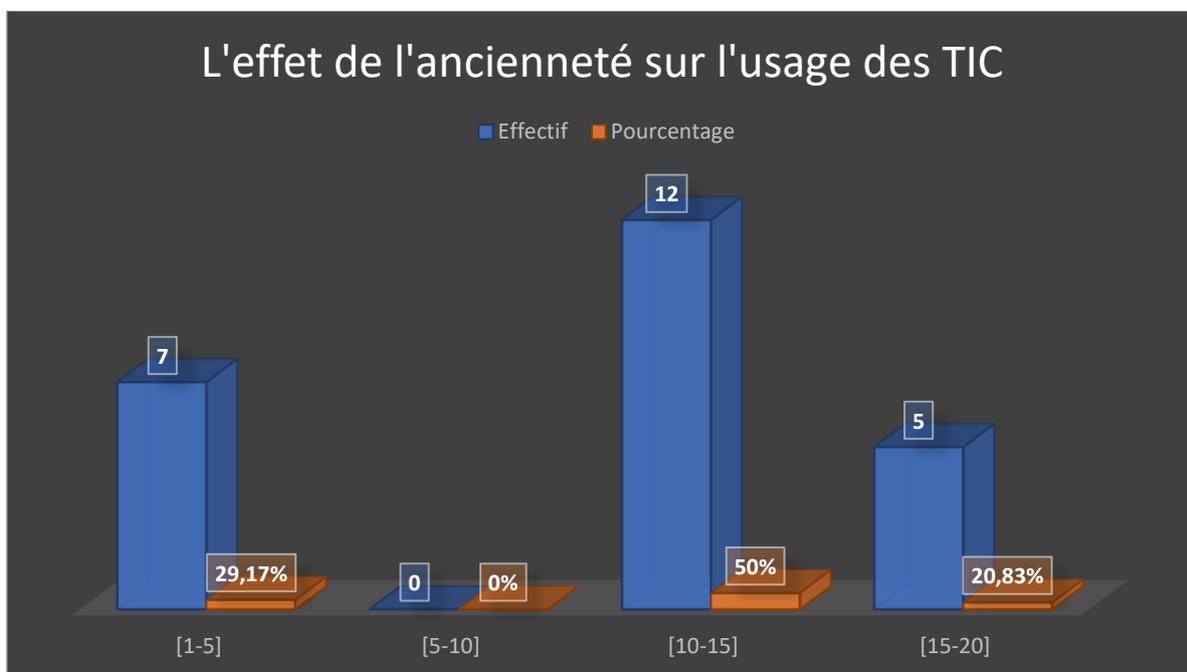


Figure 47 : La relation de l'usage des TIC sur l'ancienneté

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

En observant ce tableau et la figure ci-dessous, nous pouvons dégager le résultat suivant : l'effet de l'ancienneté sur l'usage des TIC. À travers ces données statistiques et graphiques, il est clair que les cadres ayant une ancienneté entre dix et quinze ans, représentant un pourcentage de 50%, sont plus enclins à utiliser les TIC dans leur travail. Ils sont suivis par la tranche d'ancienneté d'un à cinq ans, avec un pourcentage d'utilisation de 29,17%. Enfin, la tranche d'ancienneté de quinze à vingt ans représente un pourcentage d'utilisation de 20,83%.

Cela s'explique par plusieurs facteurs. Tout d'abord, les cadres ayant une ancienneté entre dix et quinze ans ont probablement été confrontés à l'émergence et à l'évolution rapide des

technologies de l'information et de la communication au cours de leur carrière. Ils ont donc eu davantage d'opportunités d'acquérir des compétences et une familiarité avec les TIC, ce qui les rend plus à l'aise pour les utiliser dans leur travail.

D'autre part, la tranche d'ancienneté d'un à cinq ans présente également un pourcentage élevé d'utilisation des TIC. Cela peut s'expliquer par le fait que ces cadres sont généralement plus jeunes et ont grandi avec l'avènement des technologies numériques. Ils ont donc été exposés aux TIC dès le début de leur carrière et ont intégré ces outils dans leurs pratiques professionnelles.

En revanche, la tranche d'ancienneté de quinze à vingt ans affiche un pourcentage d'utilisation des TIC relativement plus faible. Cela peut être dû à plusieurs raisons. Les cadres ayant une plus longue ancienneté peuvent être moins enclins à adopter de nouvelles technologies en raison de la familiarité avec des méthodes de travail plus traditionnelles. De plus, certains d'entre eux peuvent avoir moins de motivation à s'adapter aux nouvelles technologies en raison de leur proximité avec la fin de leur carrière.

Tableau 46 : La relation entre la formation sur les TIC et le niveau d'instruction

Formation sur TIC \ Niveau d'instruction	Très bénéfique	Bénéfique	Moyennement bénéfique	Légèrement bénéfique	Pas bénéfique du tout	Total
Primaire	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Moyen	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Secondaire	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Universitaire	14 58,33%	6 25%	2 8,33%	0	0	22 91,67%
Formation professionnelle	2 8,33%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 8,33%
Autres	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Total	16	6	2	0	0	24 100%

En observant ce tableau relatif à la formation sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) en fonction du niveau d'instruction, plusieurs observations peuvent être faites.

Tout d'abord, il est remarquable que parmi les répondants, les cadres ayant un niveau d'instruction universitaire représentent un pourcentage élevé de 58,33%. Parmi eux, la majorité considère que la formation sur les TIC est très bénéfique. Cela suggère que les individus ayant un niveau d'éducation supérieur ont une perception positive de l'impact de la formation sur les TIC dans leur vie professionnelle et personnelle.

Ensuite, on constate que 25% des cadres ayant un niveau d'instruction universitaire trouvent la formation sur les TIC bénéfique, mais sans la qualifier de "très bénéfique". Il est possible que ces répondants reconnaissent les avantages des TIC, mais qu'ils ne considèrent pas la formation comme essentielle à leur niveau de compétence actuel.

Cependant, il est important de noter qu'un petit pourcentage de 8,33% des cadres universitaires estime que la formation sur les TIC est moyennement bénéfique. Cela pourrait indiquer qu'ils ont une opinion mitigée quant à l'impact de la formation sur les TIC, peut-être en raison de limitations ou d'obstacles perçus dans leur contexte professionnel.

Par ailleurs, on observe que 8,33% des cadres ayant un niveau d'instruction en formation professionnelle évaluent la formation sur les TIC comme très bénéfique pour eux. Cette constatation suggère que ces professionnels, bien que n'ayant pas suivi un cursus universitaire, reconnaissent tout de même les avantages importants de la formation sur les TIC dans leur domaine d'activité.

Kessouri Mohamed amine déclare, « *cette forte présence des TIC à tous les niveaux n'a pas participé uniquement à augmenter le niveau et l'intensité des pratiques sociales, elle a également creusé des inégalités entre des régions urbaines et rurales, entre des individus de niveau d'instruction décalés, ou de niveau de revenu différents. Ces inégalités sont également relevées au niveau des régions, des pays ou des continents* ». ¹⁶²

¹⁶² Kessouri Mohamed amine, l'observatoire des TIC en Algérie, p01.

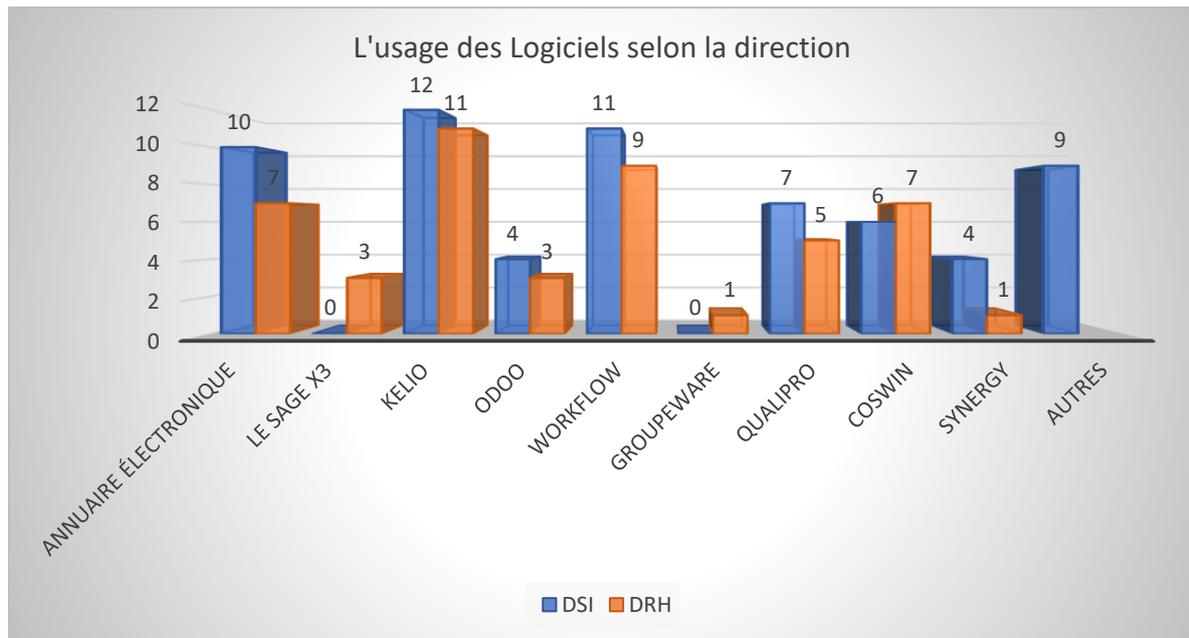


Figure 48 : L'usage des Logiciels selon la direction

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

À travers l'analyse de cette figure, nous constatons des variations dans l'utilisation des logiciels d'une direction à une autre. Par exemple, nous pouvons observer que le logiciel "Annuaire électronique" est utilisé par 10 personnes de la direction DSI, tandis que seulement 7 cadres de la DRH l'utilisent. Toutefois, nous pouvons également remarquer que la direction DSI compte plus d'utilisateurs de logiciels que la DRH dans toutes les catégories de logiciels.

De plus, il est intéressant de noter que la DSI utilise d'autres logiciels qui ne figurent pas dans cette liste. Ces observations suggèrent que la DSI a un éventail plus large d'outils logiciels à sa disposition par rapport à la DRH. Cela peut s'expliquer par différents besoins et responsabilités au sein de chaque direction, ainsi que par des processus opérationnels spécifiques à chaque domaine.

Tableau 47 : TIC et l'organisation du travail

	TIC et l'organisation du travail							
	Plus organisé en travail		Moyennement organisé en travail		Indifférent en travail		Total	
Genre	F*	%	F	%	F	%	F	%
Féminin	5	20,83%	0	0%	0	0%	5	20,83%
Masculin	18	75%	1	4,17%	0	0%	19	79,17
Total	23	95,83%	1	4,17%	0	0%	24	100%

F* = Fréquence

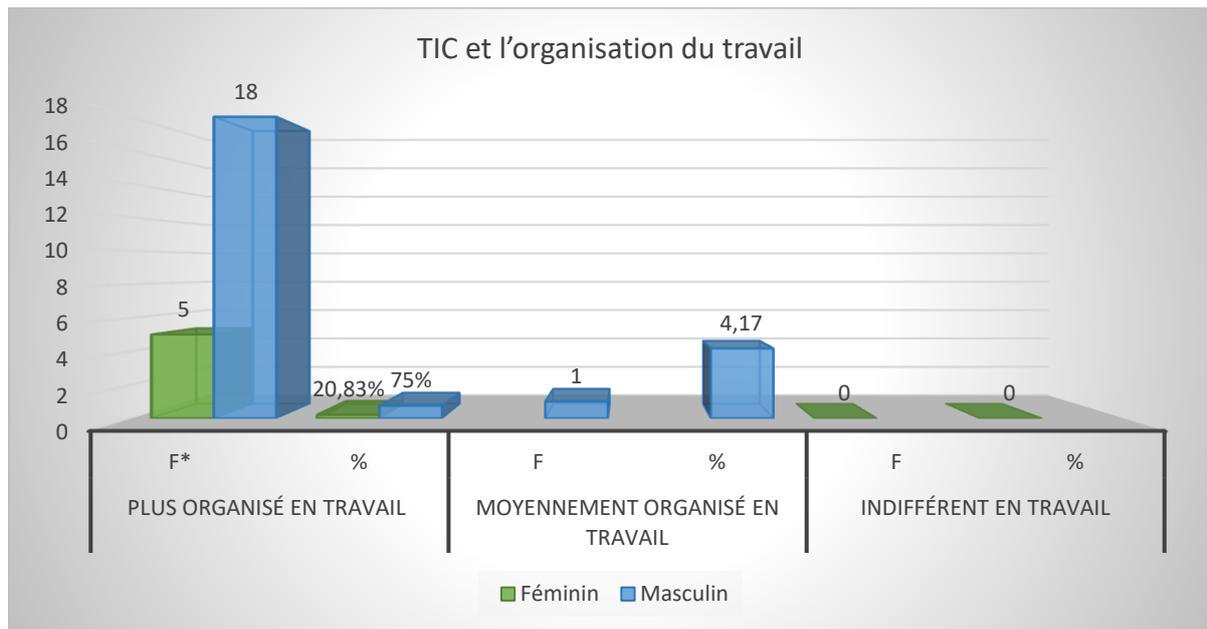


Figure 49 : TIC et l'organisation du travail

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) a un impact significatif sur l'organisation du travail. En examinant les données de ce tableau statistique et de figure, nous constatons que la majorité des enquêtés qui utilisent les TIC déclarent que cela améliore l'organisation de leur travail. En analysant la répartition par genre, nous observons que les hommes représentent 75% de l'échantillon étudié, tandis que les femmes ne représentent que 20,83%. Cependant, il est important de noter qu'un pourcentage de 4,17% des hommes pense que l'utilisation des TIC rend leur travail seulement moyennement organisé.

Malgré cette petite minorité, la population étudiée affirme globalement que leur travail est plus organisé grâce à l'utilisation des TIC, avec un pourcentage élevé de 95,83%. Parmi cette population, 75% des hommes et 20,83% des femmes partagent cette opinion. Ces résultats indiquent que les TIC ont un impact positif sur l'organisation du travail, en particulier pour la majorité des hommes interrogés.

Ces données soulignent l'importance des TIC dans le contexte professionnel, en offrant des outils et des ressources qui facilitent la gestion et l'organisation des tâches. Les hommes semblent particulièrement bénéficier de ces avantages, tandis que les femmes, bien que moins représentées dans l'échantillon, reconnaissent également l'impact positif des TIC sur l'organisation de leur travail.

Tableau 48 : TIC dans la facilitation du travail

	TIC et facilitation du travail							
	Facilite votre travail		Facilite moyennement votre travail		Complique votre travail		Total	
Genre	F*	%	F	%	F	%	F	%
Féminin	5	20,83%	0	0%	0	0%	5	20,83%
Masculin	19	79,17%	0	0%	0	0%	19	79,17%
Total	24	100%	0	0%	0	0%	24	100%

F*= Fréquence

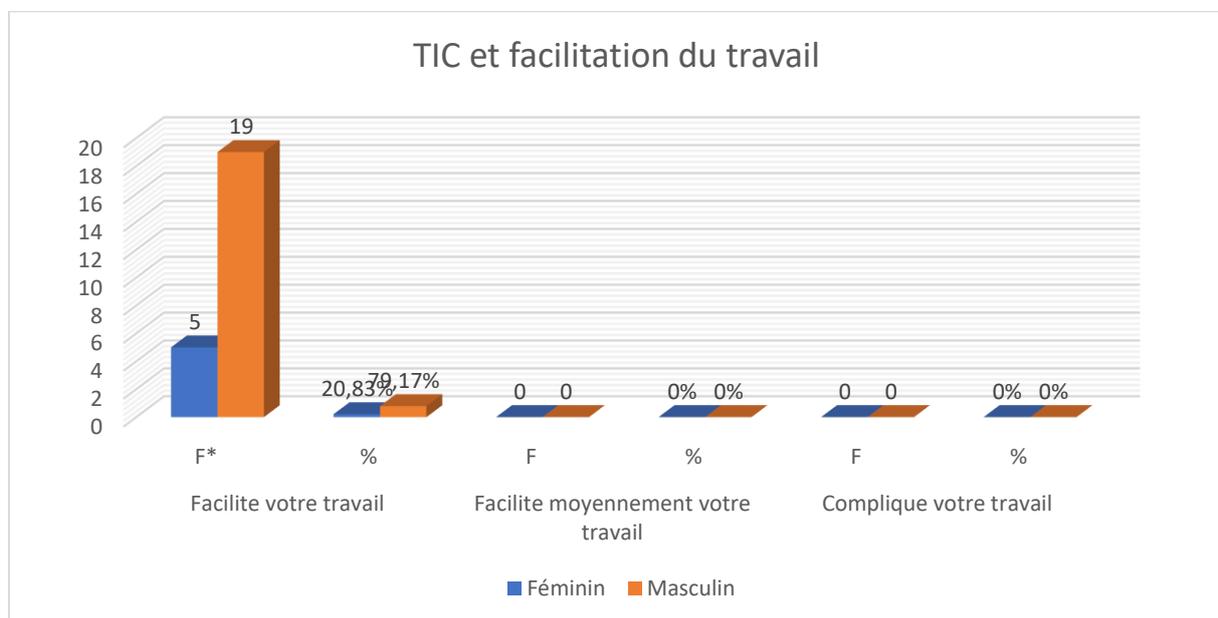


Figure 50 : TIC dans la facilitation du travail

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

D'après les données statistiques de ce tableau et figure, nous pouvons observer que les hommes sont plus enclins à considérer que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication facilite leur travail par rapport aux femmes.

Cette différence peut être attribuée à plusieurs facteurs, tels que les stéréotypes de genre liés à la technologie, les différences dans les niveaux d'expérience et de compétence technologique, ainsi que les disparités dans l'accès aux opportunités d'apprentissage et de formation dans ce domaine.

Cependant, il est important de noter que malgré cette différence entre les hommes et les femmes, la majorité significative de la population étudiée, soit 100%, reconnaît que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication facilite leur travail.

Ces résultats soulignent l'importance croissante des technologies de l'information et de la communication dans le monde professionnel, en particulier dans un contexte où la numérisation et la transformation numérique sont de plus en plus présentes.

Tableau 49 : La question de savoir si les enquêtés ont reçu une formation sur les TIC

	TIC et bénéficie d'une formation					
	Bénéficié d'une formation		Pas bénéficié d'une formation		Total	
Genre	F*	%	F	%	F	%
Féminin	4	16,66%	1	4,17%	5	20,83%
Masculin	16	66,67%	3	12,5%	19	79,17%
Total	20	83,33%	4	16,67%	24	100%

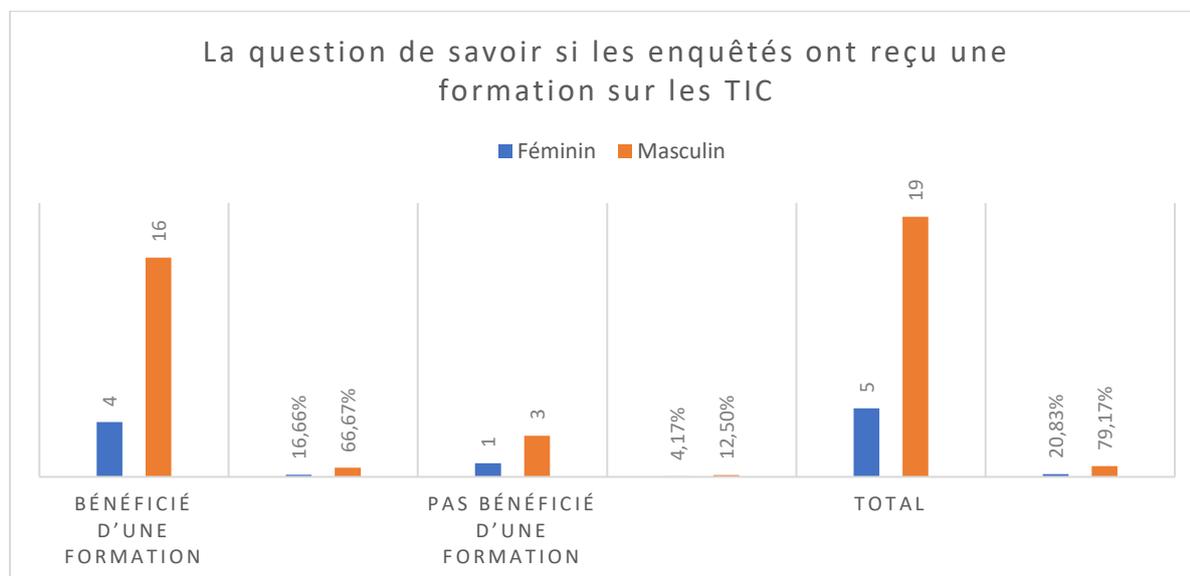


Figure 51 : La question de savoir si les enquêtés ont reçu une formation sur les TIC

Source : Enquête de terrain menée auprès des cadres de Cevital Agro-industrie de Béjaia Mars 2023.

Les données présentées dans le tableau et la figure ci-dessous révèlent que la majorité des enquêtés, soit 83,33%, ont confirmé avoir déjà bénéficié d'une formation sur les TIC. Parmi ces répondants, on constate que seulement 16,66% sont de sexe féminin, tandis que 66,67% sont de sexe masculin et ont répondu par "Oui".

Cependant, 20,83% des répondants (dont 4,17% sont de sexe féminin et 12,5% sont de sexe masculin) ont indiqué ne pas avoir bénéficié de telles formations.

Ce résultat rejoint les propos de, cadre de l'entreprise Cevital, qui a déclaré : « *Nous avons des formations diversifiées sur les techniques de Technologies de l'Information et de la*

*Communication, par exemple sur Excel, bureautique, sur la rémunération, la paie, RH, formations transversales pour tous les cadres de l'entreprise, formations des comportements, gestion des projets, adoption des nouvelles technologies... etc. Tout le monde bénéficie de ces formations sur les TIC mais, les formations se font selon les besoins de l'employé, c'est-à-dire on forme l'employé sur une technique qu'il ne maîtrise pas ou en cas des nouvelles technologies adoptées par l'entreprise, dans ce cas on forme tous les employés ça, et maitre à leurs dispositions des guides pour l'orientation. » (Entretiens avec Le **Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation**).*

3. Discussion et vérification des hypothèses :

Le présent chapitre se concentre sur l'analyse et l'interprétation des résultats de la recherche afin de confirmer ou d'infirmes les hypothèses. L'analyse est effectuée de manière objective en tenant compte de la fréquence des réponses des enquêtés. Notre recherche repose sur une approche quantitative qui confronte les résultats et les données quantitatives, dans le but de confirmer ou d'infirmes les hypothèses de recherche. Nous prenons en compte les idées récurrentes et répétées des enquêtés, ainsi qu'une considération essentielle des résultats quantitatifs afin de déterminer les tendances de convergence et/ou de divergence entre les différentes natures de données collectées lors de l'enquête. Nous discutons également et vérifions les hypothèses.

Après avoir mené une enquête qualitative auprès des cadres de l'entreprise Cevital Agro-industrie et quantifié les réponses des salariés, nous avons analysé et interprété les résultats des données collectées. L'objectif était de vérifier la concordance entre les propos des cadres et les contributions des salariés de Cevital, dans le but de confirmer nos hypothèses. Sur la base de ces éléments, nous en sommes arrivés à la conclusion suivante :

3.1. Lecture et interprétation de la première hypothèse :

"Cevital s'est approprié des technologies de l'information et de la communication hautement développées avec un accompagnement en formation assuré à son personnel pour l'usage au travail."

Selon le résultat de l'analyse des données et leur interprétation, il est clair que les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) jouent un rôle capital au sein de l'entreprise Cevital Agro-industrie. Cela est démontré par les résultats des **tableaux numéro 07 et 38**, qui ont été recueillis lors de l'enquête menée auprès des employés de l'entreprise.

Tout d'abord, le **Tableau 7** révèle que l'ensemble des enquêtés confirment leur utilisation régulière des Technologies de l'Information et de la Communication dans leur travail au sein de Cevital Agro-industrie. Cela indique clairement que ces technologies sont largement adoptées et intégrées dans les processus quotidiens de l'entreprise. Cette utilisation régulière des TIC suggère également que les employés reconnaissent leur importance et les avantages qu'elles apportent à leur travail.

De plus, le **Tableau 35 et la Figure 38** met en évidence la diversité et l'abondance des technologies de l'information et de la communication à Cevital. Les enquêtés confirment que ces technologies permettent de favoriser l'échange de connaissances et la circulation de l'information entre les différents départements de l'entreprise, avec un pourcentage élevé de 87,5%. Ce résultat souligne l'existence d'une présence remarquable de ces technologies au sein de Cevital, ce qui joue un rôle important dans la promotion de la collaboration et de la communication interdépartementales.

Dans une entrevue avec un cadre de la Direction de Système d'Information DSI, nous a confirmé que « *Cevital dispose de technologies hautement développées pour assurer un travail de qualité à ses salariés, l'adoption de ces technologies a été motivée par les besoins*

de l'entreprise, notamment en termes de communication améliorée, d'échange de données en temps réel et de partage d'informations. Les technologies en question ont été mises en place pour répondre à ces objectifs spécifiques. La variété des techniques des TIC est essentielle pour répondre aux besoins d'une entreprise. Chaque outil technologique joue un rôle important, et son adoption doit être basée sur une évaluation approfondie des besoins spécifiques de l'entreprise. En choisissant les bonnes technologies, notre entreprise peut améliorer ses opérations, augmenter sa productivité et rester compétitive sur le marché ».

(Le Responsable du Système d'information, âgé 44 ans avec une expérience de 14 ans)

Il mentionne qu'ils ont plus d'une vingtaine de logiciels au sein de l'entreprise, et l'usage de ces logiciels peut varier d'une direction à l'autre. Cette déclaration confirme la présence et l'utilisation variée des technologies de l'information et de la communication au sein de Cevital.

Il est important de signaler que **le responsable des systèmes d'information** joue un rôle crucial dans cette sélection et dans la mise en place des solutions technologiques appropriées. Il est chargé de comprendre les besoins de l'entreprise, d'évaluer les options disponibles sur le marché, de gérer la mise en œuvre et de s'assurer que les outils TIC sont utilisés de manière optimale pour soutenir les opérations de l'entreprise.

Pour ce qui concerne la formation sur les techniques des TIC, Cevital accorde une grande importance à la formation de ses salariés. Le meilleur exemple qu'on peut citer est la création de **l'université corporate Cevital** en 2013. Considérée comme levier de management, l'université corporate Cevital a comme principale ambition de créer un vivier de cadres algériens qui permettra au groupe de poursuivre sa stratégie de développement. Partant de ce constat, **Issad REBRAB** a souligné, l'impact de cette action sur le management de l'entreprise. Il a déclaré à ce propos « *cette université sera un réel acquis pour les cadres du groupe Cevital. Nous avons comme ambition d'en faire une pépinière de cadres algériens à fort potentiel pour le groupe* ». Le président du groupe rajoute « *au sein de Cevital, nous avons compris dès le départ qu'au-delà des ressources financières qui s'empruntent, de la technologie qui s'achète, l'humain est toujours le capital précieux et primordial qui se projette dans la durée* »¹⁶³

À cela se rajoute le résultat de l'analyse et l'interprétation des données du **Tableau 49** et la **Figure 51** qui révèlent que la majorité des enquêtés, soit 83,33%, ont confirmé avoir déjà bénéficié d'une formation sur les TIC. Parmi ces répondants, on constate que seulement 16,66% sont de sexe féminin, tandis que 66,67% sont de sexe masculin.

D'après notre entrevue numéro 2 avec **Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation au sein de Cevital Agro-industrie**, « *Nous avons des formations diversifiées sur les techniques de TIC, par exemple sur Excel, bureautique, sur la rémunération, la paie, RH, formations transversales pour tous les cadres de l'entreprise., formations des comportements,*

¹⁶³ DJEBBAR Amar et Al, Compétitivité des entreprises Algériennes dans une logique d'internationalisation : cas de Cevital, Mémoire de Master en Sciences Commerciales Option : Marketing Management des entreprises, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2015, p40-41.

gestion des projets, accusation des nouvelles technologies... » Il rajoute « Tous les salariés de l'entreprise qui bénéficient de formation, il n'y a pas une catégorie favorisée sur les autres, les formations se font selon les besoins de l'employé... ».

En somme, ces résultats pertinents et les témoignages recueillis auprès de nos interviewés confirment la première hypothèse selon laquelle Cevital a adopté des technologies de l'information et de la communication extrêmement avancées, tout en fournissant une formation appropriée à son personnel pour les utiliser efficacement dans leur travail. Ces technologies jouent un rôle essentiel dans la promotion de la collaboration et de la communication entre les différents départements, favorisant ainsi l'échange de connaissances et la circulation fluide de l'information au sein de l'entreprise. Cevital démontre un réel investissement dans des technologies de pointe afin d'assurer un travail de qualité à ses employés, ce qui renforce davantage l'importance accordée aux TIC au sein de l'entreprise.

3.2. Lecture et interprétation de la deuxième hypothèse :

"Les technologies de l'information et de la communication (TIC) dont jouissent Cevital garantissent une exécution facile des tâches et une accélération en processus de travail, notamment le traitement des affaires"

L'analyse des résultats des données des tableaux et des discours des interviewés confirme notre hypothèse selon laquelle les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) jouent un rôle crucial dans la simplification, l'accélération et la dynamisation du traitement des affaires au sein de Cevital.

En examinant les tableaux et les figures, nous constatons que les enquêtés soutiennent cette hypothèse de manière significative. Par exemple, dans le **Tableau 18** et la **Figure 23**, indique que 100% des répondants affirment que les TIC rendent leurs tâches plus simples à exécuter. De même, le **Tableau 21** et la **Figure 25** révèle que 95,8% des enquêtés déclarent que les TIC dont dispose Cevital leur permettent une activation dans l'exécution des tâches au quotidien. De plus, les résultats du **Tableau 27** et de la **Figure 30** indiquent que 95,8% des enquêtés estiment que l'utilisation des TIC contribue effectivement à dynamiser le traitement des affaires au sein de l'entreprise. À cela s'ajoute le résultat d'analyse du **Tableau 48** et de la **Figure 50**, qui démontrent la confirmation des enquêtés avec un pourcentage de 100% dont 20,83% du genre féminin et 79,17% du genre masculin que les TIC rendent leur travail plus facile.

La déclaration du **Responsable de la formation, 36 ans avec une expérience de 9 ans en ressources humaines et 4 ans dans son poste actuel de responsable de formation au sein de Cevital Agro-industrie**, un cadre de l'entreprise, renforce cette perception. Selon lui, « *les TIC sont très importantes dans leur travail, facilitant le processus du travail et rendant les tâches plus simples à exécuter* ». Cette opinion positive exprimée par la majorité des enquêtés suggère que les TIC sont perçues comme un outil efficace pour accélérer et faciliter le traitement des affaires à Cevital.

Il est important de noter que les TIC englobent divers aspects tels que les systèmes informatiques, les logiciels, les communications, les bases de données, etc. Ces outils

technologiques permettent de rationaliser les processus, d'améliorer la communication et d'accroître l'efficacité globale des opérations de l'entreprise.

À la lumière de ces résultats, nous pouvons affirmer que notre deuxième hypothèse est confirmée. Les TIC jouent un rôle crucial dans l'exécution des tâches, la simplification, l'accélération et la dynamisation du traitement des affaires au sein de Cevital, selon l'opinion exprimée par une majorité des enquêtés. Ces conclusions soulignent l'importance des TIC en tant qu'outil stratégique pour optimiser les opérations commerciales et renforcer la compétitivité de l'entreprise.

3.3. Lecture et interprétation de la troisième hypothèse :

"Cevital utilise un nombre plus ou moins important et différent de techniques de TIC pour promouvoir l'échange, le dialogue et la circulation de l'information entre les membres de son personnel et renforcer d'avantage leur collaboration"

D'après les données recueillies dans notre questionnaire, il est clair que Cevital utilise un nombre important et varié de techniques de technologies de l'information et de la communication (TIC) pour promouvoir l'échange, le dialogue et la circulation de l'information entre les membres de son personnel, renforçant ainsi leur collaboration.

Les résultats du **Tableau 36** et de la **Figure 39** indiquent que 83,3% des enquêtés sont satisfaits de la diversité et de la richesse des TIC à Cevital, leur permettant ainsi de favoriser l'échange, le dialogue et la circulation de l'information au sein de l'entreprise.

De plus, l'analyse des données du **Tableau 41** révèle que 91,7% des enquêtés estiment que l'utilisation de différentes techniques de TIC a renforcé la collaboration entre les employés de différents départements de Cevital. Cette constatation démontre clairement l'impact positif des TIC sur la collaboration des cadres au sein de l'entreprise.

En outre, les résultats du **Tableau 37** et de la **Figure 40** montrent que 95,8% des enquêtés confirment que les TIC leur permettent de s'impliquer dans les échanges et le partage d'informations à Cevital.

Le propos théorique de **Nathalie COLOMBIER et Al** soutient cette perspective « *Les TIC en tant qu'outil de traitement et de circulation de l'information formalisée participent à la mise en place d'une meilleure coordination entre les différentes unités de l'organisation et contribuent ainsi à la performance de l'entreprise.... Certaines études soulignent, en effet, que les TIC permettent à l'entreprise d'avoir une plus grande flexibilité organisationnelle et facilitent la délégation des prises de décision vers des niveaux hiérarchiques plus bas. L'évolution vers des organisations plus horizontales exige, mais aussi facilite, une meilleure qualification et polyvalence des salariés. Les salariés utilisateurs de TIC devraient donc se voir confier des tâches moins répétitives.* »¹⁶⁴

¹⁶⁴ Nathalie COLOMBIER, *Usage des TIC, conditions de travail et satisfaction des salariés*, Revue Dans Réseaux 2007 V : 4, N° 143, [pages 115 à 147], p119.

En conclusion, grâce à l'analyse et à l'interprétation des données, nous pouvons affirmer que notre troisième hypothèse est largement confirmée. Cevital use un nombre important et varié de techniques de TIC pour promouvoir l'échange, le dialogue et la circulation de l'information entre les membres de son personnel, renforçant ainsi leur collaboration de manière significative.

Conclusion :

Dans ce chapitre, après avoir effectué le dépouillement des données recueillies par le questionnaire afin d'exclure celles qui ne sont pas complètes, nous les avons analysées et interprétées pour en tirer des résultats. Après avoir examiné les tableaux et interprété le résultat, nous sommes arrivés à l'étape de confirmation ou d'infirmité de nos hypothèses.

Le dépouillement des données consiste à trier les réponses du questionnaire, en excluant celles qui sont incomplètes ou non valides. Cela permet de s'assurer que seules les données pertinentes et fiables sont prises en compte dans l'analyse.

Conclusion générale

Conclusion générale :

À l'issue de ce travail, il est primordial de rappeler l'objectif initial de notre étude, qui était de comprendre le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le développement du travail au sein de l'entreprise algérienne, et de découvrir le degré d'utilisation des TIC dans l'entreprise privée Algérienne.

Il est également essentiel de revoir la question initiale qui nous a guidés tout au long de notre recherche, afin de retracer brièvement notre démarche et mettre en évidence les spécificités de notre étude : *En quoi consiste le rôle des technologies de l'information et de la communication dans le développement du travail au sein de l'entreprise privée Algérienne Cevital ?*

Pour parvenir à nos conclusions, nous avons suivi plusieurs étapes scientifiques nous permettant d'atteindre nos objectifs de recherche. Notre travail a débuté par une familiarisation approfondie avec le sujet, clarifiant ainsi notre objectif de recherche. Cette phase a impliqué une revue de la littérature existante et des études antérieures, la formulation de la problématique de recherche, l'explication des hypothèses ainsi que des concepts clés.

Ensuite, il a été nécessaire de s'appuyer sur les théories générales relatives à notre domaine d'étude, afin de comprendre ce qui a été dit et expliqué sur le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans le développement du travail au sein de l'entreprise algérienne.

Cette étape nous a permis de mettre en évidence les contributions théoriques des TIC à l'entreprise Algérienne. Ensuite, nous avons détaillé les méthodes et techniques utilisées dans notre recherche, en expliquant clairement chaque étape, et nous avons décrit en détail le contexte de notre domaine d'étude, à savoir l'entreprise Cevital Agro-industrie.

La dernière partie de notre étude portait sur la présentation des résultats obtenus et leur interprétation en fonction des données collectées sur le terrain. Dans le cadre de cette étude, nous avons cherché à vérifier si le rôle des TIC au sein de l'entreprise algérienne était évident, en nous concentrant sur l'entreprise Cevital. Pour y parvenir, nous avons recueilli des informations grâce à des questionnaires et des entretiens menés auprès des cadres de l'entreprise.

Les résultats de cette étude confirment largement l'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication par l'entreprise Cevital et leur impact réel sur les employés en termes d'organisation et de communication au sein de l'entreprise. En effet, l'adoption des TIC a amélioré le travail des salariés de cette entreprise en facilitant la communication, l'exécution des tâches, le traitement des affaires et la prise de décisions.

Grâce aux résultats de cette étude, nous avons pu constater que l'entreprise algérienne, en particulier l'entreprise privée, a connu un développement considérable par rapport aux années précédentes sur l'appropriation et l'usage des TIC.

En effet, les résultats de notre étude ont révélé que l'utilisation des TIC a contribué à accélérer les processus de travail au sein de l'entreprise. Grâce aux technologies de pointe, Cevital a été

Conclusion générale

en mesure d'automatiser certaines tâches, d'améliorer l'efficacité et de réduire les délais de production, une accélération dans le traitement des affaires. Cela a permis à l'entreprise de gagner en productivité et de répondre plus rapidement aux demandes du marché.

Par ailleurs, les TIC ont facilité la collaboration entre les différentes directions de l'entreprise. Les outils de communication et de partage d'information ont favorisé une meilleure coordination et une circulation fluide des données entre les différents départements de Cevital. Cela a permis une prise de décision plus rapide et une meilleure gestion des ressources.

Nous avons également examiné la fréquence d'utilisation des TIC au sein de l'entreprise Cevital et leur impact sur l'organisation du travail. Les résultats ont montré que les TIC étaient largement intégrées dans les processus quotidiens de l'entreprise, tant au niveau des opérations internes que des interactions externes. Les employés utilisent régulièrement les TIC pour communiquer, partager des informations, collaborer sur des projets et coordonner leurs activités. Cette utilisation généralisée des TIC a grandement amélioré l'efficacité et la rapidité des échanges au sein de l'entreprise.

Cependant, pour obtenir une image plus complète du rôle des technologies de l'information et de la communication sur le développement du travail au sein de l'entreprise en Algérie, il serait intéressant de mener une étude approfondie sur le rôle des TIC dans le développement du travail au sein de l'entreprise publique. Cette étude permettrait de comparer les résultats obtenus dans le secteur privé avec ceux du secteur public, afin d'évaluer si les avantages observés dans l'entreprise Cevital se retrouvent également dans les entreprises publiques.

Une telle étude pourrait examiner plusieurs aspects importants. Tout d'abord, elle pourrait analyser l'adoption des TIC par les entreprises publiques en Algérie. Cela comprendrait l'évaluation de la disponibilité et de l'utilisation des technologies telles que les ordinateurs, les logiciels, Internet, les communications mobiles, et d'autres outils pertinents. En comprenant le niveau d'adoption actuel des TIC, on pourrait déterminer dans quelle mesure ces entreprises ont intégré ces technologies dans leurs opérations quotidiennes.

Ensuite, l'étude pourrait se pencher sur les changements organisationnels et communicationnels induits par l'utilisation des TIC dans les entreprises publiques. Les TIC ont le potentiel de transformer les processus de travail, la structure organisationnelle et les modes de communication. Il serait important d'analyser comment les entreprises publiques ont modifié leur façon de fonctionner en adoptant les TIC, et quelles ont été les conséquences de ces changements sur l'efficacité et la productivité globales.

De plus, l'étude pourrait évaluer les effets des TIC sur les employés des entreprises publiques en termes d'amélioration du travail, de la prise de décisions et de la satisfaction professionnelle. Les TIC peuvent faciliter l'accès à l'information, améliorer la communication entre les employés et les différentes parties prenantes, et automatiser certains processus. Il serait pertinent d'explorer comment ces avantages se manifestent spécifiquement dans le contexte des entreprises publiques, et si les employés en tirent des bénéfices tangibles.

Conclusion générale

Enfin, l'étude devrait aborder les éventuels défis spécifiques rencontrés dans le contexte des entreprises publiques en Algérie lors de l'adoption et de l'utilisation des TIC. Les entreprises publiques peuvent être confrontées à des contraintes budgétaires, des réglementations spécifiques ou d'autres obstacles qui pourraient affecter leur capacité à tirer pleinement parti des TIC. Comprendre ces défis serait essentiel pour identifier les mesures correctives ou les politiques nécessaires afin de maximiser les avantages potentiels des TIC dans le secteur public.

La liste Bibliographique

La liste bibliographique

Bibliographie :

1. Les ouvrages :

- ADARY et Al, *Communicator*, 7^{ème} éd Dunod, Paris 2015.
- AUGIER Marc, *La société numérique (comment le numérique transforme notre façon de comprendre le monde)*, Paris, éd. l'harmattan, 2016.
- Jean-Louis PEAUCELLE, *Système d'information, le point de vue des gestionnaires*, éd. Economica, 1999.
- LAFRANCE Jean-Paul, *Critique de la société de l'information*, éd. CNRS, Paris, 2009.
- Lajoie J et Guichard E, *Odyssée Internet : enjeux sociaux*. Canada : Presses de l'Université du Québec, 2002.
- LEBARON Frédéric, *La sociologie de A à Z*, éd. DUNOD, Paris, 2009.
- Lipovetsky G et Serroy J, *La culture-monde (réponse à une société désorientée)*. Paris : édition Odile Jacob, 2008.
- MERCKLE Pierre, *La sociologie des réseaux sociaux*, Paris, éd. La Découverte, 2016.
- Pascale BELORGEY et Nathalie VAN LAETHEM, *La méga boîte à outils du Manager leader*, éd. DUNOD, Malakoff, 2016.
- Patrice Galambert, *RH les leviers de la performance*, éd. Eyrolles, Paris, 2007.
- Philippe ACHILEAS et Willy MIKALEF, *TIC Innovation et Droit International Technologie de l'Information et de la Communication*, Paris, éd. A. PEDONE, 2017.
- POTOKI MALICET Daniel, *Éléments de sociologie du travail et de l'organisation*, éd. Economica, Paris, 1997.
- Samuel JOSIEN, *L'essentiel du management des entreprises*, 3^{ème} éd. Gualino, Paris, 2013.
- Thierry Libaert et Marie Hélène Westphlen, *La communication externe des entreprises*, éd. DUNOD -4^{ème} édition, Paris 2010.

2. Les ouvrages méthodologiques :

- Bayle LOUBERTDEL et Jean LOUIS, *Institution aux méthodes des sciences sociales*, éd. l'Harmattan, Paris, 2000.
- François Dépelteau, *La démarche d'une recherche en science humaines*, éditions Les presses de l'université Laval, Québec, 2000.
- Ghiglione Rodolphe et Al, *Manuel d'analyse de contenu*, éd. Armand Colin, Paris, 1980.

La liste bibliographique

- GRAWITZ Madeleine, *Méthode des sciences sociales*, 11^{ème} éd. Dalloz, Paris, 2001.
- Jean-Marie DE KETELE et ROEGIERS Xavier, *Méthodologie du recueil d'informations, fondement des méthodes d'observation, de questionnaire, d'interview et d'étude de documents*, 4e édition De Boeck, Bruxelles, 2009.
- Mathieu GUIDERE, *Méthodologie de la recherche*, éd. Ellipses, Paris, 2004.
- Maurice ANGERS, *initiation pratique a la méthodologie en sciences humaines*, éd. Casbah, Alger, 1997.
- Mounir M. Touré, *introduction à la méthodologie de la recherche*, éd. l'Harmattan, Paris, 2007.
- Raymond QUIVY, Luc VANCAMPENHOUDT, *Manuel de recherche en sciences sociales*, éd. DUNOD, 3ème édition, Paris, 1995.
- Roger MUCCHILLI, *L'analyse de contenu des documents et communications*, éd. ESF, Paris, 1998.

3. Les Articles :

- Beaudoin Josée, Bourge Claire, et autre, *Indice de l'innovation par les TIC*, Québec, Mars, 2013.
- Cefrio : Josée Beaudoin et Al, *Compétences numériques, des compétences nécessaires pour soutenir le passage au numérique des PME*, Québec, synthèse juin 2016.
- CRCI Bourgogne, « Enquête TIC », Bourgogne, 2008.
- E-commission, « e-Algérie 2013 », 2008.
- Faradji Mohamad Akli et SALMI Mustapha, « Les organisations du travail et les compétences sous l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication », 2020.
- Frédéric DOREAU, « Étude sur l'Impact des Technologies de l'Information Communication (TIC) dans les Organisations », Juillet 2001.
- GADI BENSAPHA Ibtissem, *La communication dans l'entreprise algérienne : un outil technique ou une pratique managériale ? Cas de la communication interne au sein d'une entreprise financière la BADR, MCB- université d'Oran 2*.
- Gwénaëlla NOGATCHEWSKY et al, *Utilisation de l'E-mail dans le contrôle organisationnel : cas de la relation supérieur – subordonné*, 2002.
- Henri Isaac « E-management, concepts et méthodologie », Paris, 2003.

La liste bibliographique

- KESSOURI Mohamed Amine, « L'OBSERVATOIRE DES TIC EN ALGERIE, Méthodologie, Indicateurs & observation statistique ».
- Lakhdar ADOUKA Ghericia ZOUANEB, les tic et l'emploi en Algérie : Etude empirique.
- Lemaire Laure et Al, « *Nouvelles technologies et nouvelles formes de travail : le cas de la presse et de l'édition* », 2001, p. 10. Disponible sur le site <http://hdl.handle.net/2078.1/129546>
- Mohamed KOSSAÏ, « Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières » Paris 2013.
- MOKRANE Ali et KHENNICHE Youcef « Adoption Et Utilisation Des Technologies De L'Information Et De La Communication TIC En Algérie : État Lieux », 2016, p04. Disponible sur l'URL : <https://www.researchgate.net/publication/339623265>
- Organisation internationale du travail, Département des politiques sectorielles « Difficultés et avantages du télétravail pour les travailleurs et les employeurs dans les secteurs des TIC et des services financiers », Genève, 2016.
- Tristan Klein et Daniel Ratier, L'impact des TIC sur les conditions de travail, 2012, p09.
- Tristan Klein et Daniel Ratier, L'impact des TIC sur les conditions de travail, 2012.
- Virginie GOVAERE, « L'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) », Paris, 2002, p. [17-19].

4. Les revues :

- ALILAT Amel, BELATTAF Matouk, Les TIC au centre du développement économique : potentiel facteur d'émergence en Algérie, Revue Algérienne d'Économie et gestion, Vol. 15, N° : 01, 2021, p1269-1970.
- BENABDESLAM Chafiaa, BOUKHDOUNI Ouahiba, Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique de l'intelligence économique, Revue Innovation Volume : 09 / N° : 01, 2019, p531-547.
- Chafiaa Benabdeslam et Moussa Boukrif, La place de la communication interne dans le management de la performance et la compétitivité du capital humain des organisations publiques et privées, Revue COSSI N° 8 | 2020. Disponible sur l'URL : https://doi.org/10.34745/numerev_1566
- Dr Mecelti Ameur et Dr Larbaa Elhadi, L'intégration des NTIC dans le marketing des services Étude de cas des e-services d'Algérie Poste, Revue EL - Maqrizi pour les études économiques et financières, Volume : 4 / N° : 2 (2020), [p122-138].
- Fatima Zohra MOUSSAOUI TAIEBI, Les Tic En Algérie : Représentations Et Nouvelles Appropriations, La Revue ENSJSI, [p96-102].

La liste bibliographique

- Friedmann Georges, Qu'est-ce que le travail ? In : Annales. Economies, sociétés, civilisations. 15^e année, N. 4, 1960. [p684-701]. Disponible sur https://www.persee.fr/doc/ahess_0395-2649_1960_num_15_4_421644
- Hayette GUENFISSI, La mondialisation culturelle et la reconfiguration des rapports à la culture en Algérie, Journal Almuqadimah des études humaines et sociales Volume07, Issue 01, Juin-2022, p1111-1124.
- Hocine Khelfaoui, « Accès aux technologies en Algérie : imposition ou appropriation ? » Revue Sociologique Africaine 15 (1) 2011.
- LEKHAL Amel et Al, « la contribution des NTIC dans la flexibilité de l'entreprise », Revue Economiques des Business et Commerce N°: 1 03 Aout/2017.
- Moussa Ben Hamadi, l'Algérie et la société de l'information, Revue RIST, Vol : 9, N°02, 2000.
- Najoua Bouaka, Apport de l'intelligence économique dans le processus de prise de décision Cadre d'une entreprise virtuelle, Revue Les cahiers du numérique, Vol : 05, N°4, 2009, pages [179-192].
- Nathalie Colombier, Usage des TIC, conditions de travail et satisfaction des salariés Dans Réseaux 2007/4 (N°143), pages [115 à 147].
- Noui Rabah et Al, « Les entreprises algériennes et la communication 2.0 : vers un marché connecté », Revue recherche économique contemporaine. Vol 40, N° : 2 (2021), [p584.-59].
- NWAMEN Fidèle, « Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises », La Revue des Sciences de Gestion, 2006, N° 2, p.113. Disponible sur le site : <https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2006-2-page-111.htm>
- NWAMEN Fidèle, « Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises », La Revue des Sciences de Gestion, 2006, N° 2. Disponible sur le site : <https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2006-2-page-111.htm>
- OCDE, Les TIC et la croissance économique dans les pays en développement, « Revue sur le développement », N° 4, Volume : 5, 2005, pages [11 à 44]. Disponible en ligne sur l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-de-l-ocde-sur-le-developpement-2004-4-page-11.htm>

5. Les Sites électroniques :

- Abdelfettah BENABID CEO, *Business Solutions Center Algérie*, Consulté le : (14/02/2023 21:34), En ligne, URL : <https://bsc-algerie.com/fr/node/163#:~:text=Description%3A,vous%20soyez%20dans%20le%20monde>.
- Kressty, TIC (technologies de l'information et de la communication) et efficacité commerciale, Consulté le 18/02/2023 16 :15, en ligne, URL : <https://www.ladissertation.com/Monde-du-Travail/Business-et-Commerce/TIC-technologies-de-l'information-et-de-la-communication-102193.html>

La liste bibliographique

- Laurent HORWITZ, Photocopieur professionnel, consulté le : 16/02/2023 17:46, En ligne URL : <https://www.photocopieur-professionnel.fr/role-photocopieur-fax-scanner/#:~:text=Fax%20%3A%20re%C3%A7oit%20et%20envoi%20des,doit%20%C3%AAtre%20adapt%C3%A9e%20au%20trafic>.
- Syloé Entreprise du Numérique, Extranet, Montpellier, consulté le : (28/01/2023 09:21), En ligne, URL : <https://www.syloe.com/glossaire/extranet/>
- Syloé Entreprise du Numérique, Intranet, Montpellier, consulté le : (28/01/2023 10:35), En ligne, URL : <https://www.syloe.com/glossaire/intranet/>
- Wikimemoires, Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), Consulté le 04/04/2023 à 22:30 URL : <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/>
- Matouk Belletaf, Ouari Meradi, NTIC, Territoire et Développement en Algérie, Revue électronique TIC et & Développement, IRD, publié le 21 août 2007, Consulté en Ligne le 26/03/2023 à 15h :02. Disponible sur URL : <http://www.tic.ird.fr/spipc5fc.html?article228>
- Irene Mandl et Oscar Vargas Llave, Eurofound, La flexibilité du travail grâce aux TIC, 14 Mai 2019, Consulté : le 16/03/2022 à 16:20, URL : <https://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/blog/ict-enabled-flexible-working-all-plain-sailing>
- Synthèse , Revue de l'OCDE sur le développement, vol. no 5, no. 4, 2004, pp. [11-44], p13. Article disponible sur URL : <https://www.cairn.info/revue-de-l-ocde-sur-le-developpement-2004-4-page-11.htm>
- *Centre de Ressources en Économie Gestion*, Consulté le : 17/02/2023 18 :17, URL : <https://creg.ac-versailles.fr/l-utilisation-des-reseaux-sociaux-dans-l-entreprise>
- LAROUSSE 2022, consulté le 10/02/2023 14:08, En ligne, URL : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961#definition>,
- LAROUSSE 2022, consulté le : 10/02/2023 17:34, En ligne, URL : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961#definition>
- Hiscox, Communication d'entreprise, Consulté le : 11/02/2023 20:55, En ligne, URL : <https://www.hiscox.fr/gestion-entreprise/communication-entreprise#:~:text=La%20communication%20d'entreprise%20est,quelle%20que%20soit%20sa%20taille.,>
- Siveco Group, Consilté le : (13/02/2023 23:10), URL : <https://www.siveco.com/fr/logiciel-gmao/coswin-8i#:~:text=Coswin%20est%20une%20solution,la%20performance%20de%20vos%20%C3%A9quipements>.
- Bodet Software, *Kelio*, Consulté le : (14/02/2023 7:41), En ligne, URL : <https://www.kelio.com/fr/>

La liste bibliographique

- *Celge*, Consulté le : (14/02/2023 8:51), En ligne, URL : <https://www.celge.fr/editeurs/odoo-logiciel-de-gestion-dentreprise-crm-erp-facturation-comptabilite-gpao-cms-ecommerce#:~:text=Le%20module%20CRM%20d'Odoo,am%C3%A9liorer%20les%20performances%20de%20vente.>
- Techno-Science.Net, consulté le : (14/02/2023 10:46), En ligne, URL : <https://www.techno-science.net/definition/269.html>
- François POBELLE, QSE Perf, Consulté le : (14/02/2023 13:12), En ligne, URL, <https://www.qse-perf.com/notre-solution-le-logiciel-qualipro/>
- Terry Matthews et al, *Mitel*, Consulté : (14/02/2023 15:18), En ligne, URL : <https://www.mitel.com/fr-ca/features-benefits/employee-directory>
- ABNSOFT, *Synergie*, Consulté le (14/02/2023 17:38), En ligne, URL : <https://synergie.ma/erp-integral/#:~:text=Avec%20son%20syst%C3%A8me%20unique%20et,bord%20et%20indicateurs%20de%20performance.>
- PASCALE AZEMA et al, *Arcanes*, consulté le : (14/02/2023 20:27), En ligne, URL : <https://www.arcanes.info/nos-solutions/sage-x3/>
- Institut de statistique de l'UNESCO, Consulté le 17/02/2023 19 :22, URL : <https://uis.unesco.org/fr/glossary-term/technologies-de-linformation-et-de-la-communication-tic>
- Techno-Science.Net, consulté le : (17/02/2023 15:33), En ligne, URL : <http://www.technoscience.net/?onglet=glossaire&définition=269>
- France terme, Consulté le : 17/02/2023 19 :50, URL : <https://www.culture.fr/franceterme/terme/INFO152?domaine=0&q=Logiciel%20de%20groupe%20de%20travail%20>
- France terme, Consulté le : 17/02/2023 22 :30 URL : <https://www.culture.fr/franceterme/terme/INFO177?domaine=0&q=Ordinateur>
- Economipedia, Consulté le : 07/05/2023, 20:15, URL : <https://economy-pedia.com/11040245-work-process>
- Guest Author, Wrike Lightspeed, Consulté le : 07/05/2023, 21: 40, URL : <https://www.wrike.com/fr/blog/comment-definir-des-process-pour-votre-equipe-et-les-faire-appliquer/#:~:text=Les%20processus%20de%20travail%20sont,pas%20%C3%AAtre%20d%C3%A9finis%20puis%20oubli%C3%A9s>
- Dictionnaire Antidote logiciel, Consulté le 14/05/2023, 13:41, URL : https://www.antidote.info/fr/?utm_source=druide.com&utm_medium=accueil&utm_campaign=vitrines&utm_content=bouton

La liste bibliographique

- Site web de Cevital Agro-industrie, Consulté le : 15/05/2023, 18:26, URL : <https://www.cevital-agro-industrie.com/fr/page/groupe-cevital-p15>

- Site web de Cevital Agro-industrie, Consulté le : 15/05/2023, 18:26, URL : <https://www.cevital-agro-industrie.com/fr/page/groupe-cevital-p15>

- Le site web de Groupe Cevital, Consulté le : 15/05/2023, 18:50, URL : <https://www.cevital.com/la-strategie-de-developpement/>

Le site web de Groupe Cevital, Consulté le : 15/05/2023, 18:50, URL : <https://www.cevital.com/la-strategie-de-developpement/>

- Les Définitions, Consulté le 08/06/2023 à 14:58, URL : <https://lesdefinitions.fr/role>

- Découvrir le français, Consulté le : 14/05/2023, 14:50, URL : <https://langue-francaise.tv5monde.com/decouvrir/dictionnaire/d/dialogue>

6. Les Dictionnaires :

- Bernard LAMIZET, Ahmed SILEM, Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, éd. Marketing, Paris, 1997.

- Jean ETIENNE, et al, *Dictionnaire sociologique*, édition HATIER, Paris, 2004.

- MUCHLI Alex, *dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, édition Armand COLIN, Paris, 1994, p129.

- Serge CACALY et al, Dictionnaire d'information, Paris, éd ARMAND COLIN 3ème édition, 2008.

7. Les Thèses et mémoires :

- Abdelkader Rachedi, « L'impact des TIC sur l'entreprise », Université de Saida, Magister, 2006.

- Abdelkader Rachedi, « TIC, structure et comportement des hommes dans l'entreprise », Thèse de doctorat en Sciences économiques, Université Abou Bekr Belkaid, 2013.

- BENAZOUZ Mohamed et BEKHAT Sami Mustapha, Le rôle des TIC dans l'adoption de la responsabilité sociale des entreprises algériennes (privées), Cas pratique : Entreprise KERNOU ALUMUNIUM (Bejaia), Université Abderrahmane Mira de Bejaia, mémoire de master 2, 2022.

- DEPAUW Jeremy, « L'intelligence économique et stratégie comme processus de médiation de l'information dans les organisations », Mémoire de DEA, Université Libre Bruxelles, 2005.

- DJEBBAR Amar et al, Compétitivité des entreprises Algériennes dans une logique d'internationalisation : cas de Cevital, Mémoire de Master en Sciences Commerciales Option : Marketing Management des entreprises, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2015.

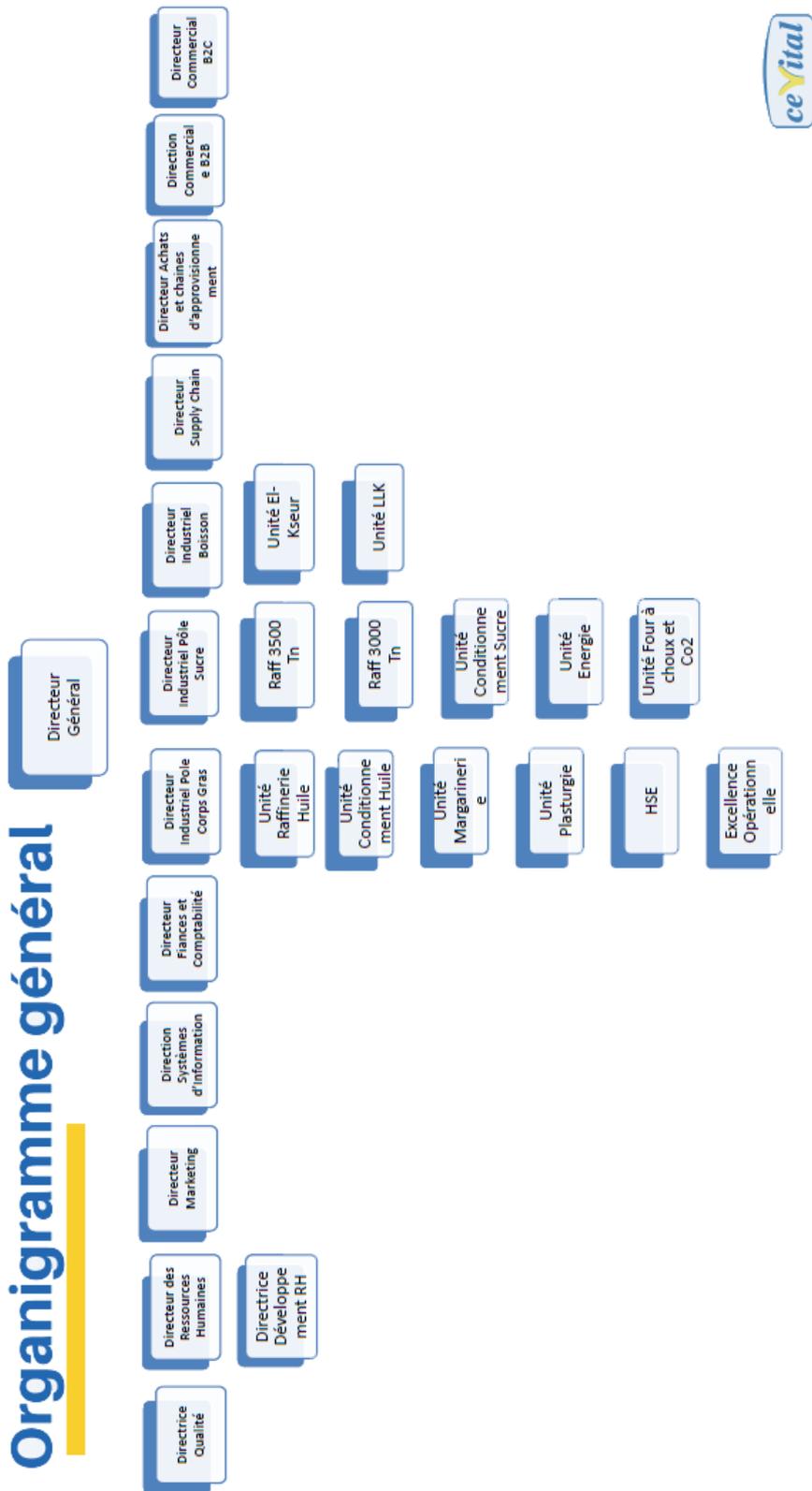
La liste bibliographique

- HOUANTI Lamine, Les NTIC et leurs effets sur la performance De l'entreprise, Mémoire de fin de cycle, Master, option : Sociologie du travail et des ressources humaines, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2014.
- Ken LOHENTO, Usages des NTIC et médiation des savoirs en milieu rural africain : études des cas au Benin et au Mali, Mémoire de DEA en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Paris 10 – Nanterre, 2003.
- LEKHAL Amel, *La contribution des NTIC dans le changement organisationnel Algérie – Télécom- Sidi Bel Abbes*, université de Abu Bekr Belkaid, Thèse de doctorat en gestion des ressources humaines management des hommes et gouvernance des entreprises, 2018.
- Marie BILOT, Comment les salariés perçoivent-ils la formation professionnelle continue ? Le cas de Reims habitat Champagne-Ardenne et de l'entreprise X, Mémoire de Master Gestion-parcours Gestion des Ressources Humaines, Université de Reims Champagne-Ardenne, Faculté des Sciences Économiques, Sociales et de Gestion, 2011.
- Mohammed DJELTI, Apport des TIC et d'internet dans le développement des entreprises algériennes, Thèse de Doctorat en Sciences Commerciales, Université d'Oran 2, 2016.

Les annexes

Annexes :

Annexe 1 : Organigramme de l'entreprise Cevital Agro-industrie



Source : les données internes de l'entreprise

Annexes

Annexe 2 : Logo de Cevital Agro-industrie



Annexe 3 : Logo de Groupe CEVITAL



Annexe 4 : Questionnaire

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



Faculté des Sciences Humaines Et Sociales

Département de Sociologie

Option : Sociologie l'Organisation et du Travail

Questionnaire de recherche sur :

Thème :

« Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le développement du travail au sein de l'entreprise Algérienne ».

Cas de : Cevital Agro-industrie de Béjaïa

Ce questionnaire est destiné aux salariés cadres de Direction d'Information (DI) et Direction des Ressources Humaines (DRH) de l'entreprise Cevital Agro-industrie SPA de Béjaïa.

À présent nous sommes entrain d'effectuer une recherche scientifique portant sur l'étude des technologies de l'information et de la communication sein des entreprises Algériennes, dans l'objectif d'obtenir un diplôme de Master en Sociologie de l'Organisation et du Travail.

L'objectif de notre recherche est d'analyser le degré d'utilisation des TIC au sein de l'entreprise Cevital, ainsi que leur impact sur la communication et l'organisation interne. Pour ce faire, nous avons conçu un questionnaire nous permettons de recueillir les données nécessaires à notre étude.

Cependant nous vous demandons de répondre avec soin et exactitude à toutes les questions, voir coché les cases correspondant le mieux à votre situation. Sachez que votre contribution représente un apport très bénéfique pour la réussite de notre recherche.

Vous remercions à l'avance, soyez certains que toutes les informations livrées seront strictement anonymes, et vont servir à des fins scientifiques.

Annexes

I. AXE 1 : données personnelles :

1. Quel est votre genre ?

▶ Homme :

▶ Femme

2. Quel est votre âge ?

▶ [20-30 ans [

▶ [30-40ans]

▶ [40-50ans]

▶ [50 Ans et plus

3. Quelle est votre situation matrimoniale ?

▶ Célibataire

▶ Marié(e)

▶ Divorcé(e)

▶ Veuf ou veuve

4. Quel est votre niveau d'instruction ?

▶ Primaire

▶ Moyen

▶ Secondaire

▶ Universitaire

▶ Formation professionnelle

▶ Autres

5. Quel est votre lieu d'habitation ?

▶ Zone rurale

▶ Zone urbaine

▶ Autres

6. Quel poste occupez-vous actuellement au sein de Cevital ?

.....

7. Combien d'années de travail comptez-vous à Cevital ?

▶ [1-5ans [

▶ [10-15ans]

▶ [15-20ans

Annexes

II. AXE 2 : relatif à l'usage des TIC et formation à Cevital :

8. Utilisez-vous les TIC dans votre travail ?

- Oui
- Non

9. Utilisez-vous régulièrement les technologies de l'information et de la communication pour effectuer vos tâches professionnelles ?

- Oui
- Non

10. Parmi les techniques figurées quelles sont les plus utilisées dans l'exécution de votre travail ? (Réponses multiples)

- Le téléphone et la messagerie téléphonique
- Les applications téléphoniques
- Les emails et les courriers électroniques
- Les réseaux sociaux
- Le fax
- L'ordinateur
- Le Télécopieur
- L'internet
- L'extranet
- L'intranet
- Les logiciels
- Autre

.....
.....

11. Parmi ces logiciels quels sont ceux que vous utilisés dans votre travail ? (Réponses multiples)

- Annuaire électronique
- La sage X3
- Kelio
- Odoos
- Workflow
- Groupeware
- Qualipro
- Coswin
- Synergy
- Autre

.....
.....

Annexes

III. AXE 3 : apport des TIC dans l'organisation du travail a Cevital :

19. Est-ce que l'utilisation des TIC vous permettent-elles d'économiser en temps pour la réalisation de vos tâches ?

- Oui
- Non

20. La pratique des TIC à Cevital vous offrent-elles la possibilité d'exécuter vos tâches à distance ?

- Oui
- Non

21. Depuis l'utilisation des TIC constatez-vous une aisance dans l'exécution de vos tâches ?

- Oui
- Non

22. Selon vous les TIC favorisent-elles l'automatisation des tâches afin de promouvoir le processus de travail à Cevital ?

- Oui
- Non

23. Les TIC vous rendent-elles les tâches plus simples à exécuter ?

- Oui
- Non

24. Les TIC dont vous dispensez à Cevital, vous permettent-elles une activation dans l'exécution de vos tâches au quotidien ?

- Oui
- Non

25. Les TIC vous offrent-elles la possibilité d'exécuter plusieurs tâches en même temps ?

- Oui
- Non

26. Dans votre perception, l'usage des TIC à Cevital favorise-il la genèse de l'innovation et de créativité dans le processus du travail ?

- Oui
- Non

27. Les TIC contribuent-elles à la coordination et à la communication entre les différentes étapes du processus de travail à Cevital ?

- Oui
- Non

Annexes

28. Les TIC ont-elles réduit les temps d'attente entre les différentes phases du processus de travail ?
- Oui
 - Non
29. Les TIC vous permettent-elles de traiter les affaires de manière plus ou moins rapide à Cevital ?
- Oui
 - Non
30. Croyez-vous que l'usage des TIC à Cevital apporte la dynamisation dans le traitement des affaires ?
- Oui
 - Non
31. Les technologies de l'information et de la communication disponible à Cevital vous accordent-elles l'opportunité de surveiller l'état d'avancement des affaires en temps réel ?
- Oui
 - Non
32. Est-ce que l'intégration des TIC vous offre-elle la capacité d'analyser et de générer des rapports sur les données relatives aux affaires dans la précipitation et l'immédiat ?
- Oui
 - Non
33. Depuis l'introduction des TIC avez-vous constaté plus de respect du temps dans le traitement et la conclusion des affaires à Cevital ?
- Oui
 - Non
34. Pour vous, est-il possible de traiter plusieurs dossiers en parallèle grâce à la mise en disposition des TIC à Cevital ?
- Oui
 - Non
35. Est-ce que le temps requis pour la réalisation de votre travail avant et après l'utilisation des TIC est le même ?
- Oui
 - Non

Annexes

36. Grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, à présent le processus du travail à Cevital demeure

- Complicé
- Moins compliqué
- Plus ou moins facile
- Facile
- Trop facile

37. L'usage des TIC à Cevital vous permet-il d'être

- Plus organisé en travail ?
- Moyennement organisé en travail ?
- Indifférent en travail ?

IV. AXE 4 : contribution des TIC dans la promotion de la communication à Cevital

38. Pensez-vous que la diversité et l'abondance des technologies de l'information et de la communication à Cevital favorisent-elle l'échange de connaissances et la circulation de l'informations entre les différents départements ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

39. Êtes-vous satisfait de la variété et la richesse des techniques de TIC installer à Cevital dans l'objet de promouvoir l'échange, le dialogue et la circulation de l'information ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

40. Depuis l'introduction des TIC à Cevital. Avez-vous remarqué une implication plus ou moins importante du personnel dans les échanges et les partages d'information ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

41. Croyez-vous que l'utilisation extensive et diversifiée des TIC par Cevital encourage le dialogue entre les membres de son personnel ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

42. À Cevital, êtes-vous satisfait de la rapidité de réponse de vos collègues lorsque vous leur envoyez des messages ou des courriels professionnels ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

43. Êtes-vous satisfait de la variété et la richesse des techniques de TIC installer à Cevital dans l'objet de promouvoir l'échange, le dialogue et la circulation de l'information ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

44. Considérez-vous qu'avec la mise en place d'une multitude de techniques de TIC à Cevital, nous sommes parvenus à l'amélioration de la qualité des interactions entre les membres du personnel des deux départements DRH et Direction de l'information ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

45. Êtes-vous d'avis que l'utilisation de techniques de TIC dans sa diversité a renforcé la collaboration au travail entre les employés de différents départements de Cevital ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

Annexes

46. Avez-vous accès à toutes les informations dont vous avez besoin pour votre travail grâce aux TIC ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

47. Utilisez-vous régulièrement les outils numériques des TIC pour interagir avec vos collègues au travail ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

48. Les outils de collaboration numériques ont-ils facilité la prise de décisions en équipe à Cevital ?

- ▶ Oui
- ▶ Non

Merci de nous avoir accordé votre temps et d'avoir répondu sincèrement à nos questions car votre franchise est l'une des devises de la réussite de notre travail.

Annexe 5 : Tableau d'état récapitulatif des caractéristiques socio-démographiques des cadres enquêtés

Annexes

Enquêtés	Sexe	Age	Situation matrimoniale	Niveau d'instruction	Poste	Années d'expérience
Enquête N°1	Homme	[20-30 ans [Marié(e)	Universitaire	Assistant de direction	[1-5ans[
Enquête N°2	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	RESPONSABLE SOCIAL ET MUTUELLE	[15-20ans[
Enquête N°3	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Formation professionnelle	employé	[10-15ans]
Enquête N°4	Homme	[30-40ans]	Célibataire	Universitaire	Ingénieur Support IT	[1-5ans[
Enquête N°5	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Ingénieur IT	[10-15ans]
Enquête N°6	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Analyste SI	[1-5ans[
Enquête N°7	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Administrateur SI	[10-15ans]
Enquête N°8	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Analyste	[15-20ans[
Enquête N°9	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Responsable SI	[10-15ans]
Enquête N°10	Homme	[30-40ans]	Marié(e)	Universitaire	Responsable support & production informatique	[10-15ans]
Enquête N°11	Femme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Cheffe département moyens généraux	[15-20ans[
Enquête N°12	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Chef de projet	[10-15ans]
Enquête N°13	Homme	[30-40ans]	Marié(e)	Universitaire	IT Project Manager	[1-5ans[
Enquête N°14	Homme	[20-30 ans [Célibataire	Universitaire	Administrateur Système et Réseaux	[1-5ans[
Enquête N°15	Femme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	RH	[15-20ans[
Enquête N°16	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Formation professionnelle	Administrateur réseaux système	[10-15ans]
Enquête N°17	Homme	[30-40ans]	Marié(e)	Universitaire	IT Manager	[10-15ans]
Enquête N°18	Homme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Analyste SI	[10-15ans]
Enquête N°19	Femme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Chargé recrutement	[10-15ans]
Enquête N°20	Femme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Responsable RH	[10-15ans]
Enquête N°21	Homme	[30-40ans]	Marié(e)	Universitaire	Responsable recrutement	[1-5ans[
Enquête N°22	Homme	[30-40ans]	Marié(e)	Universitaire	Chargé formation	[10-15ans]
Enquête N°23	Homme	[30-40ans]	Marié(e)	Universitaire	RESPONSABLE RH	[1-5ans[
Enquête N°24	Femme	[40-50ans]	Marié(e)	Universitaire	Reporting	[15-20ans[

Annexe 6 : Guide d'entretien responsables de directions

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministre de l'Enseignement Supérieur de la Recherche Scientifique

Université de Abderrahmane Mira de Bejaïa

Faculté des sciences Humaines et Sociales

Département de Sociologie

Le guide d'entretien / Les cadres de Cevital Agro-industrie :

Consentement Oral

Afin de consolider notre recherche de fin de cycle pour l'obtention de notre diplôme en Sociologie des Organisations et du Travail, nous souhaiterions solliciter votre collaboration pour une entrevue portant sur le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le développement du travail au sein de l'entreprise Cevital.

Nous vous serions infiniment reconnaissants de bien vouloir nous accorder un peu de votre temps pour cette interview. Votre participation contribuera grandement à l'enrichissement de notre travail. Soyez assuré que toutes les informations et réponses fournies seront traitées de manière anonyme et confidentielle.

Nous tenons d'avance à vous remercier pour votre aimable coopération.

Merci de vouloir collaborer

Annexes

Axe N°1 : identification des cadres :

- a. Le genre de l'interviewé
- b. Quel est votre âge ?
- c. Quel est votre niveau d'instruction ?
- d. Quelle est votre situation matrimoniale ?
- e. Quel est votre poste actuel ?
- f. Combien d'années d'activités comptez-vous dans le poste actuel ?
- g. Combien d'années d'activités comptez-vous à Cevital Agro-industrie de Béjaia ?
 - Direction des Ressources Humaines et Direction de Système d'information :

Axe N°2 : l'adoption et l'usage des TIC par le personnel de Cevital :

1. Utilisez-vous les Technologies de l'Information et de la Communication à Cevital ?
2. Pourquoi vous avez adopté les TIC dans votre entreprise ?
3. Quel est l'apport de ces techniques dans l'organisation du travail ?
4. Comment vous vous communiquez au sein de l'entreprise ?

Axe N°3 : La formation du personnel sur les TIC :

5. Est-ce que vous disposez des formations sur les TIC ?
6. Quels types de formations ?
7. Quelle est la catégorie qui bénéficie de ces formations ?
8. Comment vous formez vos employés sur les TIC ?
9. Comment se font les formations sur les technologies nouvellement adoptées par l'entreprise ?

EXEMPLAIRE DE L'ENTRETIEN :

Axe N°1 : identification des cadres :

a. Question :

Réponse : *Homme*

b. Question :

Réponse : *36 ans*

c. Question :

Réponse : *Universitaire*

d. Question :

Réponse : *Marié*

e. Question :

Réponse : *Responsable de Formation*

f. Question :

Réponse : *4 ans et 8 mois*

g. Question :

Réponse : *3 ans et 8 mois*

➤ **Direction des Ressources Humaines :**

Axe N°2 : l'adoption et l'usage des TIC par le personnel de Cevital :

1. Question1 :

Réponse : *Oui*

2. Question 2 :

Réponse 2 : « *Nous avons adopté les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans notre entreprise afin de faciliter l'exécution des tâches et de faciliter le travail. En intégrant les TIC dans notre entreprise, nous avons constaté plusieurs avantages significatifs. Tout d'abord, l'utilisation des ordinateurs et des logiciels spécialisés nous permet d'automatiser de nombreuses tâches qui étaient auparavant effectuées manuellement. Cela nous permet d'économiser du temps et des ressources, tout en réduisant les erreurs humaines potentielles. De plus, les TIC facilitent la communication et la collaboration entre les membres de notre équipe. Grâce à Internet et aux outils de messagerie électronique, nous pouvons communiquer instantanément, peu importe où nous nous trouvons. Cela nous permet d'échanger des informations rapidement, de coordonner les activités et de prendre des décisions plus efficacement... ».*

Annexes

3. Question 3 :

Réponse 3 : « *Elles nous facilitent la circulation de l'information, elles nous ont permis de gagner du temps, elles permettent à l'employé d'être plus impliqué...* ».

4. Question 4 :

Réponse 4 : « *La communication se fait avec les outils des TIC comme les téléphones professionnels fixe et portable, l'email professionnelles et aussi on utilise des logiciels qui nous permettent de travailler en collaboration et rester en contact...* ».

Axe N°3 : La formation du personnel sur les TIC :

5. Question 5 :

Réponse 5 : *Oui*

6. Question 6 :

Réponse 6 : « *Nous avons des formations diversifiées sur les techniques de TIC, par exemple sur Excel, bureautique, sur la rémunération, la paie, RH, formations transversales pour tous les cadres de l'entreprise., formations des comportements, gestion des projets, accusation des nouvelles technologies...* ».

7. Question 7 :

Réponse 7 : *Tout le monde selon les besoins.*

8. Question 8 :

Réponse 8 : « *Notre entreprise s'engage à fournir des formations adaptées aux besoins de nos employés. Cela signifie que nous identifions les lacunes de compétences individuelles et offrons des formations spécifiques pour aider nos employés à acquérir les connaissances nécessaires. Si un employé rencontre des difficultés dans une technique particulière ou si nous introduisons de nouvelles technologies au sein de l'entreprise, nous proposons des formations appropriées.*

Dans le cas où un employé ne maîtrise pas une technique spécifique, nous organisons une formation ciblée pour l'aider à développer ces compétences. Cela peut inclure des cours en ligne, des ateliers pratiques, des séminaires ou des sessions de formation en face-à-face dispensées par des experts dans le domaine concerné.

De plus, lorsque nous introduisons de nouvelles technologies dans notre entreprise, nous estimons qu'il est essentiel de former tous nos employés sur ces technologies. Cela permet de garantir que chacun dispose des compétences nécessaires pour travailler efficacement avec les outils et les systèmes les plus récents.

En complément des formations, nous mettons également à la disposition de nos employés des guides d'orientation. Ces guides fournissent des informations et des ressources supplémentaires pour les aider à se familiariser avec les nouvelles techniques. Ils servent de référence et permettent aux employés de poursuivre leur apprentissage de manière autonome... ».

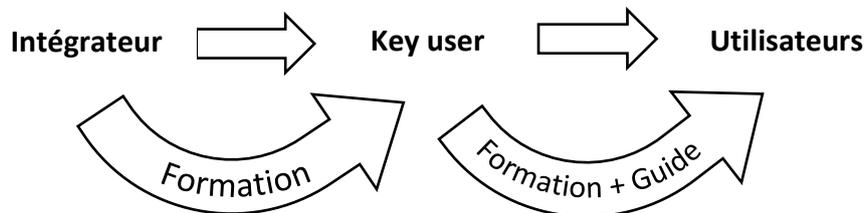
Annexes

9. Question 9 :

Réponse 9 : « Lorsque notre entreprise investit dans une nouvelle technologie, nous établissons un accord avec le fournisseur de cette technologie afin de former nos formateurs à son utilisation. Cette approche nous permet de garantir que nos formateurs disposent des connaissances nécessaires pour enseigner efficacement cette technologie aux employés de notre entreprise.

En formant nos formateurs en interne, nous nous assurons qu'ils acquièrent une expertise approfondie dans l'utilisation de la nouvelle technologie. Cela leur permet d'enseigner de manière précise et adaptée aux besoins spécifiques de notre entreprise. Les formateurs sont en mesure de transmettre les connaissances et les compétences essentielles aux employés utilisateurs, afin qu'ils puissent tirer pleinement parti de la technologie nouvellement acquise... ».

Voici le schéma



Annexes

Annexe 7 : La situation géographique du complexe Ceval Agro-industrie de Bejaia



Annexes

Annexe 8 : Les produits de Cevital Agro-industrie



L'huiles Fleurial et Olio de Cevital Agro-industrie.



Les sucres de Cevital Agro-industrie.



Les jus de Cevital Agro-industrie.



Eau minérale Lalla Khedidja de Cevital Agro-industrie.



Les mayonnaises, confitures, moutardes et ketchups de Cevital Agro-industrie.

Table des matières

Tables des matières

Table des matières :

Remerciements :

Dédicaces :

Liste des abréviations :

Liste des figures :

Liste des tableaux :

Sommaire :

Introduction générale : 1

Première partie :

Partie théorique et méthodologique

Chapitre I : Problématisation de l'objet de la recherche 3

Préambule : 3

1. Les raisons du choix de thème : 3

2. Les objectifs de la recherche : 4

3. Les études antérieures : 4

3.1. La première (1^{ère} étude) : 4

3.2. La deuxième (2^{ème}) étude : 5

3.3. La troisième (3^{ème}) étude : 7

4. La problématique : 9

5. Les hypothèses : 15

6. Définitions des concepts clés : 16

6.1. Définition de concept "Rôle" 16

6.2. Définitions de concept "Technologies de l'Information et de la Communication TIC" : 16

6.3. Définition de concept "technologie" : 18

6.4. Définitions de concept "technologie de l'information" : 18

6.5. Définitions de concept "information" : 19

6.6. Définitions de concept "communication" : 19

6.7. Définition du concept "Formation" 20

6.8. Définitions du concept "développement du travail" : 20

6.9. Définition du concept "Organisation" : 21

6.10. Définitions du concept "Entreprise" : 21

6.11. Définitions du concept "Processus de travail" : 21

6.12. Définitions du concept "Travail" : 22

6.13. Définitions du concept "Exécution facile des tâches" : 22

6.14. Définitions du concept "Échanger" : 22

Tables des matières

6.15. Définitions du concept "Dialoguer" :.....	23
Conclusion :.....	23
Chapitre II : Aperçu général sur les Technologies de l'Information et de Communication	24
Préambule :.....	24
Section 1 : Dans le monde.....	24
1. Définitions des TIC :.....	24
2. L'histoire :.....	25
2.1. L'évolution technologique :.....	25
2.2. La révolution de la télévision :	26
2.3. La révolution de l'ordinateur : Une ère numérique sans précédent	27
2.4. Réseaux de télécommunications :.....	27
3. Les caractéristiques des TIC :	31
4. Les techniques des TIC dans l'entreprise :	33
4.1. Ordinateur :.....	33
4.2. Internet :.....	33
4.3. Extranet :.....	34
4.4. Intranet :	35
4.5. Le téléphone et SMS :.....	36
4.6. Le photocopieur imprimante :.....	36
4.7. E-mail (courrier électronique) :.....	37
4.8. Les réseaux sociaux :	38
4.9. Le site web :.....	40
4.10. Le télétravail :.....	41
4.11. Sage X3 :.....	42
4.12. Kelio :.....	42
4.13. Odoo :.....	43
4.14. Workflow :	44
4.15. Groupeware :.....	46
4.16. Qualipro :	47
4.17. Coswin :.....	49
4.18. Synergie :	49
4.19. Annuaire électronique :	50
5. Les avantages et limites des TIC :	51
5.1. Avantages :.....	51
5.2. Les risques et les limites :.....	52
Section 2 : En Algérie	54

Tables des matières

1. Historique :.....	54
2. Les stratégies de l'industrialisation et l'accès aux nouvelles technologies :.....	55
3. Les TIC et l'émergence en Algérie :.....	57
4. L'appropriation des TIC par les entreprises :.....	58
Conclusion :.....	59
Chapitre III : Apport des TIC dans le développement du travail en entreprise.....	60
Préambule :.....	60
1. La contribution des TIC en matière d'organisation de travail :	60
1.1. Accélération du développement et de la diffusion de la technologie dans l'entreprise :.....	60
1.2. Le développement des compétences numériques dans l'entreprise :.....	61
2. Apport des Technologies de l'information et de la Communication à l'entreprise :	63
3. L'impact des TIC sur la structure organisationnelle :.....	64
3.1. L'impact des TIC sur l'environnement d'affaires : Une analyse en trois axes :.....	64
3.2. Les effets des TIC sur les entreprises :	65
4. Les TIC et les conditions du travail au sein de l'entreprise :.....	66
5. L'effet des TIC sur les conditions de travail :.....	68
5.1. La charge de travail :.....	68
5.2. Le raccourcissement de la durée de vie des outils :.....	68
5.3. La charge mentale :	69
5.4. Les promoteurs des NTIC :.....	69
5.5. Les utilisateurs :.....	69
6. La contribution des TIC à l'amélioration de la flexibilité de l'entreprise :	69
6.1. Les effets des TIC sur la flexibilité en matière de travail au sein de l'entreprise :	69
6.2. Les différents types de flexibilité :.....	70
7. La qualité des usages des NTIC :.....	71
Conclusion :.....	73
Deuxième partie : Partie pratique	
Chapitre IV : Méthode et technique de la recherche	74
Préambule :.....	74
Section 1 : Description et présentation de l'organisme d'accueil	74
1. Historique de l'entreprise CEVITAL :.....	74
1.1. Le groupe CEVITAL :.....	74
1.2. L'entreprise Cevital Agro-Industrie SPA de Bejaia (Le lieu du stage) :.....	76
1.3. Les missions de Cevital Agro-industrie :.....	79
1.4. Ses valeurs :.....	80

Tables des matières

2. Les personnes de Cevital Agro-industrie SPA :.....	80
3. Les objectifs de Cevital Agro-industrie SPA :.....	82
4. La stratégie de développement :.....	82
5. Les politiques du système de management (responsabilité de la direction) :.....	83
6. Les activités de Cevital :.....	84
6.1. Raffineries et unité de production du Cevital agro-industrie :.....	84
6.2. Les différentes zones d'activité :.....	85
6.3. Ses produits et marques : (Voir la figure N° 10)	87
7. Les filiales et partenaires de Groupe Cevital :.....	90
➤ Les Filiales :.....	90
➤ Les partenaires :.....	91
■ Notre avis sur Cevital Agro-industrie :	91
Section 2 : Description de la méthode de recherche :.....	93
1. Description du lieu et de la durée du stage :.....	93
2. Population mère de l'étude :.....	93
3. La théorie d'échantillonnage :.....	93
4. Échantillon d'étude :	94
5. Description des méthodes et outils d'investigation dans le terrain :	94
5.1. La méthode utilisée :	94
5.2. La méthode quantitative :	94
5.3. Technique de collecte des données quantitatives :	95
5.4. La méthode qualitative :.....	95
5.5. La technique de collecte de données qualitatives :.....	96
5.6. L'observation :	96
6. Déroulement du travail de terrain :.....	97
6.1. La phase exploratoire :.....	97
6.2. La pré-enquête :	98
6.3. L'enquête de terrain.....	98
7. Technique d'analyse des données de terrain :.....	99
7.1. Analyse de contenu – discours :	99
7.2. Technique d'analyse quantitative :.....	100
8. Difficultés rencontrées dans la recherche :	101
Conclusion :.....	101
Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats	102

Tables des matières

Préambule :.....	102
1. Analyse de contenu (Analyse qualitative des données récoltées par entretiens) :.....	102
1.1. Les données socioprofessionnelles des enquêtés :.....	102
2. Analyse quantitative des données collectées par questionnaire :.....	107
2.1. Dépouillement des données quantitatives récoltées :.....	107
2.2. Caractéristiques Socioprofessionnelles de l'échantillon d'étude de Cevital :	108
3. Discussion et vérification des hypothèses :.....	167
3.1. Lecture et interprétation de la première hypothèse :.....	167
3.2. Lecture et interprétation de la deuxième hypothèse :.....	169
3.3. Lecture et interprétation de la troisième hypothèse :.....	170
Conclusion :.....	171
Conclusion générale :.....	172
Bibliographie :.....	162
1. Les ouvrages :.....	162
2. Les ouvrages méthodologiques :	162
3. Les Articles :.....	163
4. Les revues :.....	164
5. Les Sites électroniques :.....	165
6. Les Dictionnaires :.....	168
7. Les Thèses et mémoires :.....	168
Annexes :	
Annexe 1 : Organigramme de l'entreprise Cevital Agro-industrie	
Annexe 2 : Logo de Cevital Agro-industrie	
Annexe 3 : Logo de Groupe CEVITAL	
Annexe 4 : Questionnaire	
Annexe 5 : Tableau d'état récapitulatif des caractéristiques socio-démographiques des cadres enquêtés	
Annexe 6 : Guide d'entretien responsables de directions	
Annexe 7 : La situation géographique du complexe Cevital Agro-industrie de Bejaia	
Annexe 8 : Les produits de Cevital Agro-industrie	
Résumé :	

Résumé

Résumé :

Résumé : Le rôle des Technologies de l'information et de la Communication dans le développement du travail au sein de l'entreprise Algérienne.

Cas d'étude : Cevital Agro-industrie de Béjaïa

Le sujet de la recherche porte sur le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le développement du travail au sein de l'entreprise privée Algérienne. Cette thématique s'inscrit dans le domaine de la sociologie du développement technologique.

L'introduction des Technologies de l'information et de la communication a entraîné des changements significatifs dans l'environnement de travail dans l'entreprise Algérienne, notamment en ce qui concerne la structure organisationnelle et les méthodes de travail.

Cette étude a été menée au sein de l'entreprise privée algérienne Cevital Agro-industrie dans le but d'examiner comment ces technologies ont influencé les pratiques de travail et la performance de l'entreprise.

Pour atteindre cet objectif, une approche mixte a été adoptée, combinant la méthode qualitative et quantitative. Cela a permis de mieux comprendre et mesurer le rôle des TIC dans le développement du travail au sein de l'entreprise privée Algérienne.

Les résultats de l'enquête révèlent une forte adoption des TIC au sein de l'entreprise privée algérienne Cevital. Cette intégration a permis une transition de la structure hiérarchique traditionnelle vers une organisation plus souple et adaptable. Les avantages de l'appropriation des TIC sont nombreux, notamment une exécution plus facile des tâches, une communication rapide et une circulation accélérée de l'information, une meilleure gestion des affaires, la délocalisation du travail et le travail collaboratif. Cependant, l'adoption des TIC a également présenté des défis, notamment en termes de compétences humaines et de maîtrise des technologies.

Mots clés : TIC, Organisation du travail, Information, Communication, Développement du travail

Summary : The role of Information and Communication Technologies (ICT) in the development of work within Algerian companies.

Case study : Cevital Agro-industry in Béjaïa.

The research topic focuses on the role of information and communication technologies (ICT) in the development of work within the Algerian private company. This theme falls within the field of the sociology of technological development.

The introduction of Information and Communication Technologies has led to significant changes in the working environment within the Algerian company, particularly with regard to the organizational structure and working methods.

This study was conducted within the Algerian private company Cevital Agro-industrie with the aim of examining how these technologies have influenced work practices and company performance.

To achieve this objective, a mixed approach was adopted, combining the qualitative and quantitative method. This made it possible to better understand and measure the role of ICT in the development of work within the Algerian private company.

The results of the survey reveal a strong adoption of ICT within the Algerian private company Cevital. This integration allowed a transition from the traditional hierarchical structure to a more flexible and adaptable organization. The advantages of the appropriation of TIC are numerous, in particular an easier execution of the tasks, a fast communication and an accelerated circulation of information, a better business management, the delocalization of the work and the collaborative work. However, the adoption of ICT has also presented challenges, particularly in terms of human skills and mastery of technologies.

Keywords : ICT, work organization, information, communication, work development