



Université Abderrahmane Mira-Bejaia
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département de Sociologie

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

Option : Sociologie de la Communication

Mémoire de fin de cycle

Thème

La contribution des T.I.C durant la conjoncture sanitaire et son impact sur la productivité des entreprises.

Cas de CEVITAL SPA

Réalisé par :

KHELLADI Islam
MECHOUCHE Fahem

Encadré par :

Dr. ARAB Khaled

Juin 2023

RÉSUMÉ

Notre recherche examine l'impact des technologies de l'information et de la communication (T.I.C) sur la productivité des entreprises pendant la conjoncture sanitaire, en se concentrant sur le cas spécifique de CEVITAL Bejaia en Algérie. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, la conjoncture sanitaire a entraîné des perturbations majeures dans les activités commerciales, ce qui a poussé les entreprises à adopter de nouvelles approches pour maintenir leur productivité et l'étude met en évidence la manière dont CEVITAL Bejaia a utilisé les T.I.C pour faire face aux défis de la conjoncture sanitaire.

Nous avons réalisé un mémoire sur la base de deux grandes parties, la partie théorique et méthodologique et la partie empirique. Afin de mener à bien notre recherche et d'obtenir des résultats plus fiables, nous avons mis en place une problématique de la recherche, et deux questions en découlent dans le but d'orienter notre étude. Afin de répondre à celle ci, nous avons fait le choix de combiner entre la méthode qualitative « guide d'entretien» et « observation directe» et la méthode quantitative « questionnaire».

L'entreprise a mis en place des solutions technologiques telles que le travail à distance, les outils de collaboration en ligne et les plateformes de communication pour assurer la continuité de ses opérations. Cela a permis aux employés de rester connectés, de collaborer efficacement et de poursuivre leurs tâches à distance.

L'analyse de l'impact de ces mesures démontre que les T.I.C ont joué un rôle crucial dans le maintien de la productivité de CEVITAL Bejaia malgré les défis de la conjoncture sanitaire. En conclusion, notre étude souligne l'importance des T.I.C dans la gestion des crises sanitaires et leur impact positif sur la productivité des entreprises.

Le cas de CEVITAL Bejaia met en évidence comment l'utilisation des T.I.C a permis à l'entreprise de s'adapter aux défis de la conjoncture sanitaire, de maintenir ses opérations et d'améliorer sa productivité. Ces résultats soulignent la nécessité pour les entreprises de continuer à adopter les T.I.C afin de faire face à de telles situations et de stimuler leur performance économique.

ABSTRACT

Our research examines the impact of information and communication technologies (ICTs) on business productivity during the health crisis, focusing on the specific case of CEVITAL Bejaia in Algeria. In the context of the COVID-19 pandemic, the sanitary situation led to major disruptions in business activities, prompting companies to adopt new approaches to maintain their productivity.

Our thesis is based on two main parts: the theoretical and methodological part, and the empirical part. In order to carry out our research and obtain more reliable results, we set up a research problematic, and two questions derived from it, with the aim of orienting our study. To answer these, we chose to combine the qualitative method of "interview guide" and "direct observation" with the quantitative method of "questionnaire".

The study highlights how CEVITAL Bejaia used information and communication technologies to meet the challenges of the health situation.. This enabled employees to stay connected, collaborate effectively and continue their work remotely.

Analysis of the impact of these measures shows that ICT has played a crucial role in maintaining CEVITAL's productivity despite the challenges of the healthcare situation. In conclusion, our study highlights the importance of ICTs in managing health crises and their positive impact on business productivity. The case of CEVITAL Bejaia describes how the use of ICT enabled the company to adapt to the challenges of the health situation, maintain its operations and improve its productivity. These results underline the need for companies to continue adopting ICTs in order to cope with such situations and boost their economic performance.

REMERCIEMENTS

Arrivés au terme de cette seconde année de master, nous saissons cette occasion afin de remercier toutes les personnes ayant contribué de près ou de loin à la rédaction de notre mémoire.

Nos remerciements s'adressent en premier lieu à notre encadreur Mr. ARAB Khaled qui nous a énormément aidé grâce à ses conseils et nous a éclairé le chemin vers l'aboutissement de notre projet tout le long du travail.

Nos vifs remerciements s'adressent également aux cadres et personnel du groupe CEVITAL pour leurs précieux conseils, leurs remarques, leurs orientations et leur bienveillance tout au long de notre stage.

Enfin, nous adressons nos plus sincères remerciements à tous nos proches et amis qui nous ont toujours soutenus et encouragés au cours de la réalisation de ce mémoire.

Merci à dieu de nous avoir donné la force et le courage de tenir jusqu'à la fin

DÉDICACES

A mes chers parents pour tout leur soutien et leurs prières tout au long de mes études,

A mes frères et sœurs, qui m'ont beaucoup aidé durant tout mon parcours,

A mon binôme Islam, qui a fait preuve de patience et de compréhension tout au long de ce projet
ainsi qu'à toute sa famille.

A tous mes amis (es) sans exception, à toute ma
promotion et à tous ceux qui m'aiment

Fahem

DÉDICACES

A mes chers parents pour leur présence et leurs prières tout au long de mon parcours,

A mon cher frère, mes chers sœurs, nièces et neveux qui m'ont toujours poussé vers le haut,

A une personne particulière qui m'a toujours soutenu et encouragé,

A mon binôme Fahem, qui a fait preuve de patience et de compréhension tout au long de ce projet
ainsi qu'à toute sa famille.

A tous mes amis sans exception, à toute ma
promotion et à tous ceux qui m'aiment.

Islam

LISTE DES ACRONYMES

Abréviation	Signification
CEVRH	Logiciel de Gestion Administratif des Salariés
ERP	Entreprise Ressource Planning
IA	Intelligence Artificielle
IOT	Internet des objets (internet of things)
KELIO	Logiciel de Contrôle d'Accès
MERS	Syndrome responsable du moyen orient
N-COV	Nouveau COVID
N.T.I.C	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
RH	Ressources humaines
SARS	Syndrome respiratoire aigu sévère
SPA	Société par action
SIRH	Système d'Information de gestion des Ressources Humaines
T.I.C	Technologies de l'information et de la communication
ODCE	Organisation de Coopération et de Développement Économique
OMS	Organisation mondiale de la santé
PCA	Plan de continuité des activités
PCR	Polymerase Chain Reaction
PERT	Program Evaluation Review Technique
QHSE	Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement
URL	Localisateur Uniforme de Ressource
VPN	Virtual Private Network
WWW	Word Wide Web

LISTE DES TABLEAUX

Partie théorique	Titre	Page
Tableau N°1	Évolution des T.I.C au fil des années	19
Tableau N°2	Fonctions du GroupWare	24
Tableau N°3	Catégories relatives au secteur des T.I.C	25
Partie empirique (guide d'entretien)	Titre	Page
Tableau N°1	Technologies de communication	52
Partie empirique (questionnaire)	Titre	Page
Tableau N°1	Répartition des enquêtés de l'échantillon par sexe	54
Tableau N°2	Répartition des enquêtés par catégorie d'âge	55
Tableau N°3	Répartition des membres de l'échantillon par situation matrimoniale	55
Tableau N°4	Répartition de nos enquêtés par service	56
Tableau N°5	Répartition des enquêtés par poste occupé	56
Tableau N°6	Répartition des membres des enquêtés par expérience professionnelle dans le poste	57
Tableau N°7	Perception du plan de continuité des activités (PCA) par les employés	57
Tableau N°8	Corrélation entre l'Expérience des employés au sein de CEVITAL et leurs perceptions sur l'élaboration du plan de continuité des activités	58
Tableau N°9	Mesures prise par CEVITAL durant la COVID-19	58
Tableau N°10	Solutions de CEVITAL pour lutter contre la crise sanitaire	59
Tableau N°11	Corrélation entre les solutions de CEVITAL pour lutter contre la sanitaire et le sentiment de sécurité des employés durant la COVID-19	60
Tableau N°12	Avis des enquêtés sur l'observation des supérieurs hiérarchiques	61

Tableau N°12	Attitude des employés durant la conjoncture sanitaire	62
Tableau N°13	Corrélation entre la disponibilité d'informations sur le COVID-19 au sein de CEVITAL et l'attitude des employés durant la conjoncture sanitaire	63
Tableau N°14	Corrélation entre l'évaluation des impacts de la crise par l'entreprise et la variation de la productivité des employés.	63
Tableau N°15	Signification des TIC pour les employés de CEVITAL	64
Tableau N°16	Difficultés de l'utilisation des T.I.C au sein de CEVITAL	64
Tableau N°17	Formation sur l'usage des TIC pour le travail à distance pendant la pandémie de COVID-19 ?	65
Tableau N°18	T.I.C utilisées par les employés de CEVITAL	66
Tableau N°19	Disponibilités de l'information durant la COVID-19	67
Tableau N°20	Rôle des T.I.C sur la minimisation des conséquences du COVID-19	67
Tableau N°21	Rôle des T.I.C dans l'amélioration des activités de l'entreprise COVID-19	69
Tableau N°22	Rôle des T.I.C dans la communication au sein de l'entreprise COVID-19	70
Tableau N°23	Rôle des T.I.C dans la synchronisation entre les acteurs de l'entreprise pendant la COVID-19	71

Préface

Ce mémoire de fin d'étude est l'aboutissement de notre parcours dans l'enseignement supérieur. Réalisé afin de remplir les exigences d'obtention du diplôme de master en sociologie de communication, nous le présentons dans le cadre d'une étude au sein de l'entreprise CEVITAL.

Nous sommes subjugués par les Techniques de l'Information et de la Communication et leurs rôles dans la société et leurs contribution à la meilleure gestion des aléas de l'environnement. D'abord dans la société car les T.I.C sont l'outil de traitement et circulation de l'information ce qui participe à la mise en place d'une meilleure organisation dans la société, ensuite, D'où notre choix à découvrir une nouvelle forme de communication dans la nouvelle ère numérique durant la crise sanitaire du COVID19. En ce qui concerne les aléas de l'environnement, nous faisons référence aux différentes situations imprévues que l'on rencontre dans la vie quotidienne et professionnelle, nous obligeant à être attentifs et informés des conséquences probables mais également à trouver des solutions rapides et efficaces, d'où l'usage des T.I.C caractérisées par la rapidité d'usage et la disponibilité d'information au bon moment.

Cette recherche illustre le rôle des T.I.C dans une gestion de l'entreprise efficace, mettant ainsi l'accent sur la communication au sein de l'entreprise tout en affrontant l'un des freins les plus inattendus " le corona virus", Notre enquête s'est déroulée dans les meilleures conditions, il n'en demeure pas moins que nous avions rencontré certaines difficultés comme tout travail lambda, comme le manque de temps, l'indisponibilité de certaines informations qui sont confidentielles mais également la sensibilité du sujet «COVID-19». Cependant, Nous aurions aimé consacrer plus de temps afin d'approfondir notre curiosité et cela, par conséquent nous aurait apporté plus de réponses à notre problématique de départ.

Sommaire

PRÉFACE

RESUME/ABSTRAT

LISTE DES ABRÉVIATIONS

LISTES DES TABLEAUX

Introduction générale.....	1
----------------------------	---

PARTIE METHODOLOGIQUE ET THÉORIQUE

Chapitre I : Cadre méthodologique de l'étude Préambule.....	3
---	---

1. Raisons du choix de thème.....	3
-----------------------------------	---

2. Objectifs de recherche.....	4
--------------------------------	---

3. Problématique et hypothèses de la recherche.....	4
---	---

3.1 Présentation de la problématique.....	4
---	---

3.2 Présentation des hypothèses.....	6
--------------------------------------	---

4. Méthodes et techniques.....	7
--------------------------------	---

4.1 Méthodes utilisées.....	7
-----------------------------	---

4.2 Techniques utilisées.....	7
-------------------------------	---

5. Population d'étude.....	
----------------------------	--

6. Déroulement de l'enquête.....	
----------------------------------	--

7. Difficultés rencontrées.....	
---------------------------------	--

Synthèse du chapitre.....	14
---------------------------	----

Chapitre II : Aspects conceptuels des techniques de l'information et de la communication

Préambule.....	15
----------------	----

Section 01 : Concepts de base des T.I.C.....	16
--	----

1.1 Composantes des T.I.C.....	16
--------------------------------	----

1.2 Définition des T.I.C.....	17
-------------------------------	----

Section 02 : Evolution des T.I.C au fil des années.....	18
---	----

2.1 Historique des T.I.C au fil des années.....	18
---	----

2.2 Typologie des T.I.C dans les entreprises.....	20
---	----

Section 3 : Caractéristiques des T.I.C.....	25
3.1 Efficacité.....	26
3.2 Décentralisation.....	26
3.3 Connectivité.....	26
3.4 Mobilité.....	26
3.5 Multi-canalisation.....	26
3.6 Compression de temps.....	27
3.7 Facilité d'utilisation.....	27
3.8 Aspect innovant.....	27
Synthèse du chapitre.....	28
 Chapitre III : T.I.C au sein de l'entreprise durant la période de la crise sanitaire	
Préambule.....	29
Section 01 : Crise sanitaire COVID- 19.....	29
1.1 Crise sanitaire.....	30
1.2 Contexte de la crise COVID-19.....	30
Section 02 : évolution de l'activité de l'entreprise durant la période de la COVID-19.....	31
2.1 Impact de la COVID-19 sur la gestion des groupes de travail.....	32
2.2 Impacts de la crise sur la gestion des horaires de travail.....	32
2.3 Impacts de la crise sur les relations sociales en entreprise.....	33
Section 03 : Contribution des T.I.C à la gestion de la crise sanitaire au sein des entreprises.....	33
3.1 Apport des T.I.C à la gestion de la crise sanitaire.....	34
3.2 T.I.C utilisées durant la conjoncture sanitaire au sein des entreprises.....	35
3.3 Organisation du travail par le biais des T.I.C “ agenda partagé”	36
Synthèse du chapitre.....	36

PARTIEE EMPIRIQUE

Chapitre I : Impact des T.I.C sur la productivité et la communication de CEVITAL durant la

	conjoncture	sanitaire
Préambule.....		39
Section 01 : Historique et présentation du groupe CEVITAL.....		39
1.1 Historique de CEVITAL.....		40
1.2 Présentation de CEVITAL.....		40
Section 02 : Activités de CEVITAL.....		40
2.1 Gamme de produits du complexe.....		41
2.2 Organisation de l'entreprise.....		41
Section 03 : Valeurs de CEVITAL.....		46
3.1 Adhésion aux valeurs du groupe.....		46
3.2 Ecoute et respect.....		46
3.3 Intégrité et transparence.....		46
3.4 Valoriser les collaborateurs et contribuer à l'esprit d'équipe.....		46
3.5 Initiative et persévérance.....		46
3.6 Courage et engagement de performance.....		47
Synthèse du chapitre.....		47
Chapitre II : Présentation des résultats de l'enquête par entretien		
Section 01 : Guide d'entretien.....		48
Section 02 : T.I.C utilisées par CEVITAL et leurs rôles durant la COVID-19.....		48
2.1 Logiciel de contrôle d'accès (KELIO).....		48
2.2 Logiciel de gestion administratif des salariés (CVERH).....		50
2.3 Réseaux privés virtuels (VPN).....		51
Section 03 : Technologies de communication et leur usage durant la COVID-19.....		52
Synthèse du chapitre		53
Chapitre III : Présentation et discussion des résultats de l'enquête par questionnaire		

Section 01 : Présentation des données personnelles des enquêtés.....	54
1.1 Population d'étude.....	54
1.2 Présentation des données personnelles de nos enquêtés.....	54
Section 02 : CEVITAL et les dispositions pour contre-tracer la conjoncture sanitaire.....	57
Section 03 : CEVITAL et la pandémie (crise COVID-19).....	60
Section 04 : Les T.I.C /N.T.I.C et la conjoncture sanitaire au sein de CEVITAL.....	64
Section 05 : Appréciation des apports des T.I.C au sein de CEVITAL durant la conjoncture sanitaire.....	67
Synthèse du chapitre.....	72
 Chapitre IV : Analyse et discussion des résultats	
Préambule.....	73
Section 01 : Analyse et discussion des résultats relatifs à la première hypothèse.....	73
Section 02 : Analyse et discussion de la deuxième hypothèse.....	75
Synthèse du chapitre.....	78
Conclusion générale.....	80
 REFERENCES	
BIBLIOGRAPHIQUES	
ANNEXES	

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale

Introduction générale

Dans une société sans cesse en environnement changeant, les entreprises doivent s'adapter et s'ouvrir au changement (réactivité, crise, innovation, évolution, numérique...) à progresser dans un environnement de plus en plus complexe. Afin d'affronter la réalité, les entreprises s'interrogent régulièrement sur leur évolution, notamment en matière de communication entre ses différents acteurs internes et externes.

Elles se modernisent en adoptant des technologies révolutionnaires, et doivent se mettre au niveau et entamer intelligemment leur transition numérique afin de rester les plus compétitives possibles. L'adoption des T.I.C est elle-même vecteur de diverses transformations organisationnelles, obligeant les entreprises à mettre en place de nouveaux standards et à les utiliser pour créer des relations clients fortes et symétriques.

De ce fait, depuis le début de cette pandémie, les réseaux et les populations ont fait preuve d'une résilience extraordinaire à travers le monde, le passage au numérique s'est accéléré pour bon nombre d'entreprises et de services, notamment en ce qui concerne les systèmes de communication à savoir de télétravail et de visioconférence sur le lieu de travail et en dehors du lieu de travail et l'accès aux soins de santé, à l'éducation et aux biens et services essentiels. En outre, notre mémoire abordera les enjeux liés à l'utilisation des technologies de la communication dans les entreprises durant la pandémie de COVID-19.

Dans un premier temps chapitre intitulé “cadre méthodologie de la recherche”, nous exposerons la méthodologie détaillée de notre modeste travail allant de la définition des raisons du choix de thème, jusqu’aux difficultés rencontrées tout le long.

Dans un deuxième chapitre intitulé “aspects conceptuels des Techniques de l’information et de la communication” nous présenterons les Techniques de l’information et de la communication manipulées dans le monde des entreprises.

Introduction générale

En guise d'un troisième chapitre et dernier de la partie théorique, un chapitre intitulé "T.I.C au sein de l'entreprise durant la période de la crise sanitaire" est présenté, dans lequel nous analyserons les impacts de la conjoncture sanitaire sur les activités des entreprises et la nécessité pour ces dernières de s'adapter à cette nouvelle réalité en adoptant des stratégies de travail à distance et en utilisant des outils technologiques.

Enfin, dans un quatrième et dernier chapitre intitulé "Impact de l'usage des T.I.C sur la productivité de CEVITAL durant la crise sanitaire" nous évaluerons les différentes solutions technologiques mises en place par CEVITAL pour maintenir leurs activités à distance et assurer la continuité de leurs opérations tout en examinant les impacts de ces solutions sur la performance et la communication interne, la gestion des équipes de travail et leur productivité.

C'est à partir du prochain chapitre que notre travail commence dans le but de répondre à notre problématique, de confirmer ou d'annuler nos hypothèses ainsi que de répondre aux questions formulées à travers une enquête assez riche et concrète.



**PARTIE THEORIQUE ET
METHODOLOGIQUE**

CHAPITRE I

CADRE METHDLOGIQUE DE LA RECHERCHE

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

Préambule

Ce premier chapitre fait l'objet de la présentation du cadre méthodologique de notre modeste recherche, notamment en présentant les raisons du choix de notre thématique, nos objectifs à travers notre travail, la problématique et les hypothèses formulées, la définition des concepts clés liés à notre enquête et les méthodes et techniques adoptées.

Section 01 : Choix du thème de recherche

La présente section est consacrée à la présentation du choix de thème de recherche, soient les raisons et les objectifs relatifs.

1.1 Reasons du choix de thème

L'émergence de la pandémie de COVID-19 a complètement bouleversé le fonctionnement des entreprises et a nécessité une adaptation rapide aux nouvelles conditions de travail. Les technologies de l'information et de la communication ont joué un rôle crucial dans cette adaptation, qui a permis aux entreprises de maintenir une certaine continuité d'exploitation même en temps de crise.

Étant étudiants en **sociologie de la communication**, nous nous sommes intéressés directement à cette thématique pour des raisons objectives, académiques, mais également pour des raisons subjectives liées à notre curiosité de nous informer sur le fonctionnement social et sa communication.

Nos raisons du choix de notre thème de recherche se reposent sur les points ci-dessous répartis en deux types, d'abord les raisons générales ensuite les raisons spécifiques liées directement :

1.1.1 Reasons générales

- Appliquer nos connaissances théoriques acquises tout le long de notre cursus académique, et développer un socle solide de connaissances dans le domaine de la sociologie de la communication notamment sur les différentes techniques de l'information et de la communication.

- Interprétation d'une analyse à la fois sociologique et économique sur la communication au sein de l'entreprise et la gestion de ses différentes activités.
- Exprimer l'importance d'avoir une maîtrise de la communication au sein des entreprises comme un facteur de performance

1.1.2 Raisons spécifiques

- Découvrir la situation des entreprises durant la pandémie de la COVID 19 ;
- Apercevoir les T.I.C existantes au sein des entreprises durant la pandémie ;
- Analyser la gestion du travail et la communication à travers une adoption massive des technologies de l'information et de la communication (T.I.C) durant cette période de crise.

1.2 Objectifs de recherche

Dans ce contexte présenté précédemment, nous avons formulés les objectifs qui ont orienté notre choix vers cette thématique comme suit :

- Analysez l'impact de la pandémie de la COVID-19 sur la gestion d'entreprise et les changements induits dans les modèles de travail, les processus de communication, les outils de collaboration et les pratiques de sécurité ;
- Évaluer l'efficacité de l'utilisation des T.I.C dans la gestion des urgences des entreprises pendant la pandémie de la COVID-19 du point de vue du maintien de la communication, de la productivité, et de la qualité du travail ;
- Explorez les perspectives d'avenir des T.I.C dans la gestion d'entreprise post-pandémique, et les possibilités de la transformation numérique, et les défis de l'adaptation à un monde en constante évolution.

Section 02 : Problématique de la recherche

Dans cette deuxième section, nous allons mettre au clair notre problématique et les hypothèses relatives à notre enquête.

2.1 Présentation de la problématique

Les entreprises sont de plus en plus en concurrence, il n'y a plus de place à la réflexion, passer à l'action devient indispensable, notamment lorsque celles-ci rencontrent des situations délicates.

Selon **Leila LERARI et Ouassila HAMDAOUI** « *les entreprises algériennes se trouvent confrontées à un changement déclenché par une crise sanitaire...une réflexion stratégique s'impose pour répondre à un besoin de changement imminent. Ce dernier doit exploiter les outils et techniques qui permettent de prévenir, d'analyser et de trouver des solutions réalisables et durables* ».

Les comportements des individus en matière d'usage de solutions technologiques dans le cadre d'une crise sanitaire mondiale est un sujet nouveau, surtout dans le contexte d'un nouveau virus, tel que la COVID-19. Cette crise sans précédent liée à cette conjoncture sanitaire a mis en évidence le rôle indispensable que peut jouer les T.I.C au sein de l'entreprise notamment les différentes techniques utilisées afin de synchroniser la communication aux quatre coins de l'entreprise au moment de la crise. Étant donné que les gouvernements ont ordonné des mesures de confinement et déployé des stratégies de distanciation sociale pour lutter contre le virus, l'interaction devient un défi majeur.

Les espaces numériques sont devenus brutalement une nécessité, représentant le principal moyen d'accès à l'information et aux services, mais aussi l'une des seules solutions car brutalement, le travail n'est plus représenté comme un lieu mais comme une activité dont il faut assurer la continuité. Par conséquent, les stratégies d'option pour des solutions technologiques distantes se sont multipliées.

Selon **Youssef DHIBA, Ghizlane DIAB (2021)** dans leur revue internationale sur l'impact des T.I.C sur la performance de la FRH pendant la COVID-19, ils témoignent « *dans un contexte mondialement dynamique et imprévisible, les organisations, quelques soient leurs domaines d'activité, leurs tailles, recourent de plus en plus aux technologies de l'information et de communication (T.I.C) afin de répondre à la diversité et à la complexité des exigences du capital humain. Toutefois et malgré les efforts déployés pour acquérir, concevoir et développer des outils de gestion et de pilotage* » (**Youssef DHIBA, Ghizlane DIAB, 2021**)

Dans cette optique, nous avons orienté notre étude vers l'une des plus grandes entreprises d'agroalimentaire en Algérie, « GROUPE CEVITAL » dans le but d'analyser l'impact de la crise sur l'entreprise, et comment cette entreprise a fait usage des Techniques de l'Information et de la Communication (T.I.C).

Afin d'y faire face, quel a été l'objet de cet usage dans le cadre de la communication interne de CEVITAL et quelles rôles ces moyens innovants avait durant cette période.

Compte tenu de cette situation et du changement qu'a eu la crise sanitaire sur l'entreprise, nous voudrions connaitre l'impact de la crise et le rôle des T.I.C durant cette période, la poussant à changer son mode de communication, son organisation du travail, la gestion des équipes et de leurs productivités, mais également analyser les stratégies adoptées pour s'adapter aux changements imposés et l'efficacité des outils technologiques mis en place pour maintenir les activités à distance, nous avons formulé notre problématique de recherche comme suit :

« Quel est l'impact de l'usage des T.I.C sur la productivité et la performance de l'entreprise CEVITAL durant la crise sanitaire COVID-19 ?»

De ce fait, découlent trois (03) sous questions qui nous permettent de dessiner le chemin vers la réponse à notre problématique à savoir :

- Quel est le degré de la crise sanitaire sur CEVITAL ?
- L'usage des T.I.C durant la COVID-19, une solution majeure ?
- Existe-t-il une relation directe entre les T.I.C et la performance de l'entreprise CEVITAL durant cette période ? Et dans quelle mesure ces technologies ont contribué à l'essor de l'entreprise ?

2.2 Présentation des hypothèses

L'hypothèse est une idée qui est suggérée comme possibilité d'expliquer ce que nous avons trouvé dans notre recherche. Nous utilisons ensuite notre enquête pour voir si l'hypothèse est vraie ou non. Pour essayer de répondre à notre problématique, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

2.2.1 Hypothèse 1

CEVITAL a mis en place plusieurs stratégies pour assurer sa performance, la continuité de ses services essentiels et de ses activités quotidiennes

2.2.2 Hypothèse 2

Les T.I.C ont apporté une aide indéniable à l'entreprise CEVITAL et ont joué un rôle majeur dans la continuité de ses activités durant la conjoncture sanitaire.

Section 03 : Méthodes et techniques

La partie suivante est consacrée à nos techniques et méthodes de recherche ainsi la définition des concepts clés relatifs et se termine par l'énumération des difficultés que nous avons rencontrées.

3.1 Méthodes utilisées

Cette partie est consacrée à expliquer les méthodes et les techniques que nous avons utilisées. Toute recherche scientifique est caractérisée par une méthode qui guide le chercheur vers la concrétisation des objectifs auxquels elle est destinée. « La méthode est ensemble organisé d'opérations en vue d'atteindre un objectif » ((Maurice ANGERS, Paris 2009, p.58)

Parmi les nombreuses méthodes utilisées dans différentes recherches, nous avons opté pour une approche combinée entre la méthode qualitative et la méthode quantitative qui nous ont permis d'interroger notre terrain d'étude.

Celle-ci prend en compte les données recueillies à partir d'entretiens et de questionnaire. L'effort d'analyse portera sur le sens et la signification que les enquêtés donnent aux phénomènes de la recherche documentaire à travers l'outil informatique mais aussi à l'examen des différentes données recueillis de nos enquêtés via notre questionnaire.

3.2 Technique utilisées

La technique de questionnaire est une technique directe d'investigation scientifique utiliser auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de

trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrés (**Maurice ANGERS, Paris 2009, p.146**).

Il est tout à fait rationnel de procéder avec technique de recueille d'informations pendant la phase d'exploration d'une recherche scientifique pour une thématique (**Madeleine GRAWITZ, p.342**)

Le choix de ces techniques dans cette recherche est comme suit :

3.2.1 Choix de l'observation directe

Cette technique est le point de départ de toute recherche scientifique, comme elle est aussi le début de chaque formulation de sujet. Pour ce travail elle constitue une phase très importante depuis le commencement de l'enquête sur le terrain jusqu'à la fin en respectant les conditions et « les règles auxquelles se soumettre des techniques à appliquer », nous sommes consients de l'importance de l'observation dans la recherche, pour cela nous avons utilisé cette technique durant nos séances de stage afin de comprendre sur le terrain réellement l'impact qu'à eu la crise sanitaire sur CEVITAL et comment les T.I.C ont été utilisées dans ces circonstances.

3.2.2 Choix de l'entretien

Le guide d'entretien est un document qui regroupe l'ensemble des questions à poser lors de l'entrevue, structuré selon le type d'entretien à mener. Il a pour but pour fournir un cadre général ordonné sur les points à aborder.

Dans notre cas, les entretiens qui se sont tenus au sein de CEVITAL nous ont permis d'échanger directement avec les personnes concernées sur l'impact de la crise sanitaire mais également de leurs poser les questions en temps réel sur l'usage des T.I.C au sein de l'entreprise et comment les responsables de chaque service avaient exprimé leurs avis dans cette optique.

3.2.3 Choix du questionnaire

Il est réputé par son importance comme « le moyen de communication essentielle entre l'enquêteur et l'enquêté » avec le caractère quantitatif. (**Madeleine GRAWITZ, p.342**).

Cependant, cette technique est élaborée dans l'étude sous forme de chapitres pour réconcilier progressivement la relation avec les variables hypothétiques, constituées avec le type de questionnaire « fermé-ouvert et semi-ouvert ».

Dans le cadre de notre recherche nous avons procédé à l'élaboration d'un questionnaire organisé sous 5 axes.

- **Axe n°01** : Données personnelles des enquêtés.
- **Axe n°02** : CEVITAL et la pandémie (crise sanitaire).
- **Axe n°03** : CEVITAL et les dispositions prises pour contrecarrer la conjoncture sanitaire.
- **Axe n°04** : Les T.I.C /N.T.I.C et la conjoncture sanitaire.
- **Axe n°05** : Rôle des T.I.C durant la COVID -19 à CEVITAL.

3.3 Définition des concepts et leurs contextes dans le cadre de notre recherche

Voici quelques concepts clés à définir :

3.3.1 Communication

En sociologie, la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information ou un message quelconque à un ou plusieurs autres individus à l'aide du langage articulé ou d'autres codes (ton de la voix, gestuelle, regard, respiration...).

En entreprise, on parle de communication comme forme de synchronisation de ses acteurs en interne et en externe. Il est important pour toute entreprise de s'assurer que sa communication est efficace et cohérente.

➤ **Interprétation opérationnelle**

On parle de communication comme forme de synchronisation de ses acteurs en interne et en externe au sein de CEVITAL. Il est important pour nous d'analyser si CEVITAL possède une communication efficace et cohérente.

3.3.2 Techniques de l'Information et de la Communication « T.I.C » et Transformation numérique

Les techniques de traitement informatique et de communication comprennent des choses comme les ordinateurs, Internet et les systèmes téléphoniques.

La technologie est donc l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises isolément, en groupe ou dans leur ensemble qu'il s'agisse de technique ou mécanique, physique ou intellectuelle en vus d'assurés le fonctionnement des mécanismes de production, consommation de l'information, de la communication, des loisirs, de la construction et de la destruction, ainsi que des activités de la recherche artistique et scientifique (**Dictionnaire, Microsoft Encarta, 2009**).

Cette notion vise à conceptualiser le rôle de ceux-ci sur la manière dont l'entreprise, la société et les individus développent cette approche.

➤ **Interprétation opérationnelle**

Ensemble T.I.C utilisées par CEVITAL dans le but de synchroniser ses formes d'organisations, de gestion et de communication lors de la période de la crise sanitaire afin de faire face aux aléas engendrés.

3.3.3 Entreprise

L'entreprise s'est d'abord effectuée dans le cadre de la sociologie des organisation, l'entreprise apparaît comme une organisation idéal- typique du système capitaliste et s'est d'abord au sein des entreprises que s'effectue la mise au travail de la majorité de la population l'entreprise apparaît comme le lieu de mise

en œuvre de mode complexe d'organisation des relations sociales (**Jean Etienne, Jean Pierre Blois, et autres, 2004, p.179**).

➤ **Interprétation opérationnelle**

Le groupe CEVITAL est un conglomérat de l'Industrie agroalimentaire, la grande distribution, l'industrie et les services. Crée par l'entrepreneur Issad Rebrab en 1998.

3.3.4 Crise sanitaire

Une crise sanitaire est un événement qui touche de nombreuses personnes, affecte leur santé et peut avoir un impact important sur les taux de mortalité. Une crise sanitaire est quelque chose que le gouvernement déclare. Parfois, ces événements peuvent aussi être qualifiés de scandales sanitaires, lorsque la confiance des gens dans le système de santé est en jeu. Cette crise ne touche pas que les humains, cependant, elle a un effet considérable sur les entreprises.

➤ **Interprétation opérationnelle**

Notre analyse portera sur comment cette crise a eu un impact sur CEVITAL et quelles sont les conséquences engendrées sur la communication interne.

3.3.5 Télétravail

Le télétravail est une activité professionnelle effectuée en tout ou partie à distance du lieu où le résultat du travail est attendu. Il s'oppose au *travail sur site*, à savoir le travail effectué dans les locaux de son employeur. Le télétravail peut s'effectuer depuis le domicile, un télé centre ou un espace de travail partagé, un bureau satellite de l'entreprise ou de manière nomade (lieux de travail différents selon l'activité à réaliser), dans le cadre d'un travail salarié, dans le cadre du travail indépendant. Son développement a été permis par les T.I.C (**Taskin, p.113-125**).

➤ **Interprétation opérationnelle**

Il s'agit d'exposer les formes de communication qui se sont faites à distance au sein de CEVITAL que nous aurions à analyser lors de notre stage et comment celle-ci ont été gérées, et perçues par les salariées (résistance ou acceptation).

3.3.6 COVID-19

La COVID-19 fait référence à « *Coronavirus Disease 2019* », la maladie provoquée par un virus de la famille des *Coronaviridae*, le SARS-COV-2. Cette maladie infectieuse est une zoonose, dont l'origine est encore débattue, qui a émergé en décembre 2019 dans la ville de **Wuhan**, dans la province du Hubei en Chine. Elle s'est rapidement propagée, d'abord dans toute la Chine, puis à l'étranger provoquant une épidémie mondiale (**Julie Kern, qu'est-ce que le COVID- 19, futura sciences, novembre 2020**).

La COVID-19 est une maladie respiratoire pouvant être mortelle chez les patients fragilisés par l'âge ou une autre maladie chronique. Elle se transmet par contact rapproché avec des personnes infectées. La maladie pourrait aussi être transmise par des patients asymptomatiques mais les données scientifiques manquent pour en attester avec certitude (**Julie Kern, qu'est-ce que la COVID- 19, futura sciences, novembre 2020**).

➤ Interprétation opérationnelle

Il s'agit d'exposer les formes de communication qui se sont faites à distance au sein de CEVITAL que nous aurions à analyser lors de notre stage et comment celle-ci ont été gérées, et perçues par les salariées (résistance ou acceptation).

3.3.7 Pandémie

Une pandémie (du grec pan = tout et demos = peuple) est une épidémie qui s'étend à la quasi-totalité d'une population d'un continent ou de plusieurs continents, voire dans certains cas de la planète.

Plusieurs pandémies ont touché l'humanité : la noire peste (ou peste bubonique) qui a causé plusieurs millions de morts en Europe, entre 1346 et 1350, la grippe espagnole de 1918 à 1920 qui a fait 15 millions de morts en se propageant depuis la chine vers le Japon, la Russie, l'Europe puis l'Amérique du Nord.

Les pandémies sont généralement classées comme des épidémies d'abord, c'est-à-dire la propagation rapide d'une maladie dans une ou plusieurs régions particulières (**qu'est-ce que la pandémie, du site Futura Santé, novembre 2020**).

➤ **Interprétation opérationnelle**

La COVID-19 est une pandémie qui a touché le monde entier et ses conséquences ont influencé l'organisation de la société et des entreprises.

3.3.8 Conjoncture sanitaire

Une conjoncture est considérée comme situation qui résulte d'un ensemble de facteurs définis en cours de circonstances (**Larousse**).

Dans ce contexte, la conjoncture sanitaire se reflète à la fois dans la fréquence des maladies et dans la fréquence des décès. Les deux sont évidemment liées, mais pas forcément d'une manière très étroite à tous les âges. On pourrait donc hésiter sur la manière d'aborder le problème, par la morbidité ou par la mortalité (**la situation sanitaire d'une population, Persée.fr, pp.142.143**).

➤ **Interprétation opérationnelle**

La COVID-19 a commencé comme une épidémie en Chine, avant de faire son chemin dans le monde entier en quelques mois et de devenir une pandémie.

3.3.9 Entretien

Ce type de technique n'est pas entamé dans sa totalité, il y a juste un choix d'une typologie partisan c'est l'entretien, il est pour but de centré l'attention sur une expérience et les effets d'un ou plusieurs échanges, ce genre d'entretiens procède d'une façon plus objective impliquant les enquêtés d'une manière restreinte qui ont été impliqué dans la situation que l'on veut analyser (**Madeleine GRAWITZ, p.p.694-695**).

3.4 Difficultés rencontrées

Comme chaque recherche, la présente investigation n'échappe pas aux obstacles, premièrement, des difficultés liées au facteur temps, un mois de stage n'est pas suffisant pour réaliser une enquête assez approfondie sachant, d'une part, l'existence d'une panoplie d'outils à analyser, et d'une autre part, ses séquelles psychologiques et organisationnelles au sein de CEVITAL.

Nous sommes tout de même satisfaits de nos efforts et nos résultats, donc cette recherche ouvre de nouvelles perspectives à de nouvelles investigations.

Synthèse du chapitre

Ce chapitre a introduit le cadre méthodologique utilisé dans notre mémoire. Cette méthodologie est le fondement de toute recherche, assurant une approche rigoureuse et systématique pour répondre aux questions de recherche. Différentes étapes ont été abordées dans ce cadre dont, entre autres, la définition des raisons de choix de notre thème, les objectifs de recherche, le choix des méthodes de collecte de données, l'élaboration de la problématique et des hypothèses et la prise en compte des concepts clé. Ce chapitre nous a permis de comprendre en profondeur l'objet de notre thématique, et tracer en détails le chemin vers la réponse à notre problématique.

CHAPITRE II

ASPECTS CONCEPTUELS DES TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Chapitre II : Aspects conceptuels des Techniques de l'Information et de la Communication

Préambule

L'intégration des T.I.C dans les entreprises s'expliquent à travers leur système d'information que Robert Rex définit comme « Un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, donnée, procédure permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations sous forme de données, textes, images, sons...etc., dans et entre organisations » (**Robert Reix, Bernard Fallery, Michel Kalika, Frantz Rowe, 2016, pages 55**).

Ces systèmes d'information avancés font que les entreprises ne sont plus considérées comme des boîtes noires dans leur environnement, mais comme des systèmes en interaction. Les T.I.C sont donc un facteur clé de survie.

A l'ère de la mondialisation, les entreprises connaissent une nouvelle vague de révolution. À propos des informations. Cette dernière est renforcée par l'essor des technologies dites de l'information et de la communication (T.I.C).

Le présent chapitre est réparti en trois sections. Dans une première section, nous allons traiter les concepts de base des T.I.C, ensuite dans une seconde section, nous aborderons l'évolution des T.I.C et enfin, dans la dernière section, nous tenterons de présenter les caractéristiques des T.I.C.

Section 01 : Concepts de base des T.I.C

Dans le cadre de notre travail, nous allons présenter dans cette première section deux éléments indispensables des T.I.C, à savoir : les composantes des T.I.C et la définition des T.I.C.

1.1 Composantes des T.I.C

Avant de définir les T.I.C en terme générale, nous commençons par la présentation des composantes de ce concept :

1.1.1 Technologie

Bien que cette notion ait toujours existé dans tous les domaines (économique, éducatif, juridique...), nous parlons ici de technologies de pointe. Il s'agit de l'ensemble des techniques utilisées pour la réalisation des opérations de fabrication de produits ou services.

L'encyclopédie BRITANNICA de la technologie définit la technologie comme étant « l'application des connaissances scientifiques à des objectifs pratiques de la vie humaine ou comme il est parfois formulé à la modification et la manipulation de l'environnement humain ».

Une autre définition de l'organisation OLATS présente la technologie communication comme « l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques divers (Encyclopédie «BRITANNICA » de la technologie) es prises individuellement, en groupe ou dans leur ensemble, qu'il s'agisse de techniques ou mécaniques, physiques ou intellectuelles en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de la production, de la consommation, de l'information, ainsi que des activités de la recherche artistique et scientifique» (**L'OCDE, in COUTINET, N, p.5**).

1.1.2 Information

« L'information est une donnée, transformée et structurée sous une forme conventionnelle et intelligible pour être insérée dans une dynamique de diffusion et/ou d'échange (pour être communiquée).

L'information seule n'est pas un savoir. Pour qu'elle le devienne, il lui faut des structures conceptuelles qui la supportent et lui donnent du sens, l'information n'est pas neutre » (**Stephan BOUCL, 2005, PDF, p.1**).

Une entreprise ne pourra survivre que si elle dispose d'un ensemble d'informations suffisantes (information disponible, pertinente, fiable, précise et récente) pour pouvoir agir avec efficacité c'est-à-dire prendre les bonnes décisions au bon moment. La mise en place d'un système d'information est donc essentielle (**Etudier.com**)

1.1.3 Communication

La communication en générale se définit comme une approche globale de l'ensemble des communications, elle recherche la cohérence entre le contenu des messages, la réalité de l'entreprise, des marques et des produits ainsi que les objectifs qu'elle poursuit.

La communication est l'action, le fait de communiquer d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un, l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène, et l'action. D'informer et de promouvoir son activité auprès du public, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique... Alors la communication, c'est existé aux yeux de grand public qui se situe à l'extérieur de l'entreprise.

La communication est d'une autre manière un ensemble d'interaction, c'est-à-dire permanentes de sorte qu'il est difficile de trouver un début et une fin au processus de communication du fait de sa circularité. On ne peut pas ne pas communiquer, c'est à la diversité des modes et formes d'expression qu'il est fait références : parole, écrit, mais aussi le regard, les gestes, les actions, sont des moyens de communication. Elle n'est satisfaisante que si tous les acteurs de la communication sont d'accord sur la nature de la relation.

1.2 Définition des T.I.C

Les T.I.C peuvent se définir, selon Grégoire, Bracewell et Lafferrière, (1996) comme un (...) ensemble de technologies parmi lesquelles figure habituellement l'ordinateur et qui, lorsqu'elles sont combinées ou interconnectées, se caractérisent par leur pouvoir de mémoriser, de traiter, de rendre accessible (...) et de transmettre (...) une quantité quasi illimitée et très diversifiée de données.

Les technologies de l'information et de la communication peuvent être définies comme étant : « L'ensemble des technologies informatiques et de télécommunication, elles sont le résultat d'une convergence entre ces technologies et permettent l'échange des informations ainsi que leur traitement et offrent

aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication » (**Izza.I et EL Berrhouti.A, 2022, Volume 3, Numéro 7, p.167**).

Selon CHARPENTIER P. « les technologies de l’information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et de transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l’information (**Charpentier. P, 1997, p. 133**).

Les T.I.C sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l’information. On peut distinguer les T.I.C en deux façons assez différentes. D’une part les technologies qui se situent autour d’Internet, facilitent le recueil et la communication de l’information.

Il est clair aussi que les T.I.C c’est l’ensemble des technologies utilisées dans le fonctionnement, la transformation et le stockage sous forme d’électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs et les communications et le réseau qui relie les appareils tel que le fax et d’autres matériaux.

Section 02 : Evolution des T.I.C au fil des années

Dans le cadre de notre travail, nous allons présenter dans cette seconde section deux éléments indispensables des T.I.C, à savoir : l’historique des T.I.C au fil des années et les typologies des T.I.C.

2.1 Historique des T.I.C au fil des années

Depuis les années de l’indépendance les T.I.C ont été omniprésentes, celle-ci ont contribué au partage de l’information, au travail et à l’utilisation professionnelle, ci-dessous, nous avons expliqué comment ces moyens ont évolué entre la période allant des années 1960 jusqu’à nos jours (Tableau n°1).

Tableau N°1. Evolution des TIC au fil des années

Année	1970	1980	1990	2000-nos jours
Phase	Automatisation	Intégration et transformation	Communication	Individualisation et synchronisation
Innovation	Ordinateurs, robots, machines	Ordinateurs personnels	Internet web 1.0	Internet web 2.0
Gain au sein de l'entreprise	Gains de productivité	Gains de productivité et réduction des coûts d'interaction internes	Gains de productivité et réduction des coûts d'interactions internes et externes	Gains de productivité, réduction des coûts d'interactions internes et externes, gestion des équipes, et augmentation de satisfaction sociale et de la communication

Source : Aubert B. et al, L’innovation et les technologies de l’information et des communications, HEC Montréal, octobre 2010, p

2.1.1 Les années 1960-1970

Cette période a vu l'apparition des premiers ordinateurs, qui étaient alors très coûteux et réservés aux entreprises et aux gouvernements. Les premiers réseaux informatiques ont également été créés, tels que l'ARPANET, qui a été le précurseur d'Internet.

2.1.2 Les années 1980

Cette décennie a été marquée par l'arrivée des ordinateurs personnels, tels que le célèbre IBM PC, ainsi que par le développement des logiciels de traitement de texte, de tableurs et de présentation.

2.1.3 Les années 1990

Cette période a vu l'avènement d'Internet et du World Wide Web, qui ont radicalement changé la façon dont les gens communiquent et accèdent à l'information. Les moteurs de recherche ont également été développés, tels que Google, qui a été créé en 1998.

2.1.4 Les années 2000

Cette décennie a été marquée par l'avènement des réseaux sociaux, tels que Facebook, Twitter et YouTube, ainsi que par la généralisation des smartphones et des tablettes, qui ont permis aux utilisateurs d'accéder à Internet à tout moment et en tout lieu.

2.1.5 Les années 2010

Cette période a vu l'émergence de l'Internet des objets (IoT), qui consiste en des objets connectés à Internet et capables de communiquer entre eux, ainsi que par le développement de l'intelligence artificielle (IA) et de la réalité virtuelle.

2.1.6 Les années 2020

Cette décennie est caractérisée par une accélération de l'utilisation des technologies numériques, en particulier en raison de la pandémie de COVID-19 qui a poussé les entreprises et les individus à adopter des solutions de travail à distance et d'apprentissage en ligne. On observe également une intensification de l'utilisation de l'IA, de la blockchain et de l'informatique en nuage.

2.2 Typologie des T.I.C dans les entreprises

Depuis plusieurs années, les techniques de l'information et de la communication bousculent les habitudes et les comportements, notamment sur le plan de la communication, et l'échange et le travail.

Selon l'**OCDE**, le secteur des T.I.C est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications. Avant de commencer à énumérer les typologies de T.I.C.

Les T.I.C sont considérées comme un processus qui vise à améliorer une entité en déclenchant des changements importants dans ses propriétés grâce à des combinaisons de technologies de l'information, de l'informatique, de la communication et de la connectivité » (**Vial, 2019 cité par Ouajdouni & Chafik, 2020**).

Selon CHARPENTIER P. « les technologies de l’information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et de transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l’information » (**Charpentier. P, 1997, p. 133**).

Traditionnellement, l’ensemble des entreprises avait une culture que l’on qualifiait de l’écrit car les outils traditionnels de communication et de circulation de l’information étaient principalement des documents écrits. Par la présente partie, nous énumérons l’ensemble des techniques existantes.

2.2.1 L’ordinateur

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

2.2.2 Mobiles

Ce sont des appareils électroniques autonome de dimension réduite permet initialement de transmettre la voix à l’aide d’ondes radio. Ces appareils sont utilisés dans le but d’échange les différentes informations (Wikipédia).

2.2.3 Le courrier électronique ou l’E-mail

Le courrier électronique ou l’E-mail La messagerie électronique permet, avec un logiciel courrier, d’envoyer tous types de documents numériques d’un ordinateur à un autre en quelques secondes.

2.2.4 Internet

On l’appelle le « réseau des réseaux » car c’est le réseau qui ouvre le fonctionnement de toutes les technologies de l’information et de la communication aujourd’hui. Avec l’utilisation d’internet, les entreprises optent pour la communication digitale, celle-ci peut se faire sur des messageries électroniques, des forums de discussion, des visioconférences permettant d’échanger en temps réel avec l’ensemble de membres à distance.

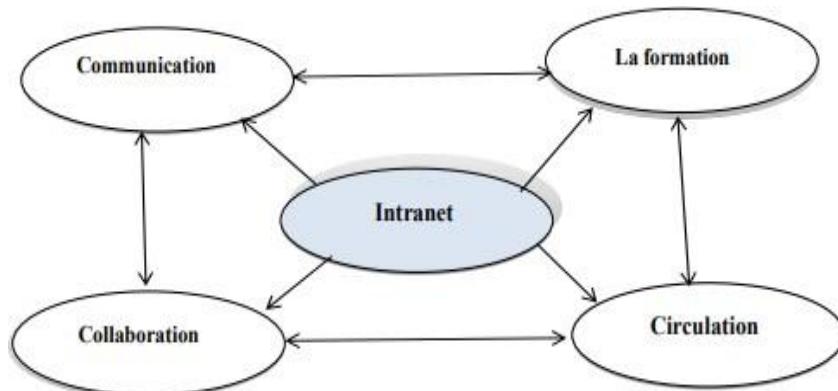
Internet c’est la clé de tous les autres moyens de partage et de communication. Elles fonctionnent en se connectant à internet afin d’accéder aux différentes plateformes et différents logiciels. De l’internet découle un réseau utilisé au sein des entreprises permettant de s’attacher au différent service et de partager l’information nécessaire au moment opportun c’est « L’intranet ».

➤ **Intranet**

Intranet c'est « La transposition des standards, des protocoles et des outils en vigueur dans l'internet public vers les réseaux locaux privés d'entreprise. » (**Courbon J-C, Tajan S, 1999**).

Selon Marie-France l'internet présente : « un ensemble d'ordinateurs interconnectés entre eux par des câbles, liaisons téléphoniques, infrarouge...et communicant avec le même langage grâce au réseau informatique » (**Ali, BELKHIRI, p. 39**).

Figure N°1. Fonctionnalités de l’Intranet



Source : Bernard.M, cité par MATMATI. M, Les nouvelles formes d'organisation induites par les TIC, In revue PERSONNEL n°437, février 2003.p. 48

Il s'agit de l'intégration d'internet à l'interne de l'entreprise, chaque utilisateur équipé d'un navigateur standard peut accéder à des informations stockées sous forme de page web, échangées avec le reste des membres (documents, pièces joints, rapports, comptes rendu). C'est un réseau sécurisé et confidentiel car on y retrouve des informations importantes propre à l'entreprise elle-même. On peut déduire des avantages de l'intranet, qui sont :

- **Travail des employés** : L'intranet aide les employés à trouver et à utiliser rapidement des informations dans des documents électroniques et des applications pertinentes dans leurs domaines de compétences. Via une interface plus légère et plus intuitive. Les utilisateurs peuvent accéder aux données de n'importe quelle base de données qu'une organisation veut rendre disponible.

- › **Communication** : L'intranet est un puissant moyen de communication à l'intérieur d'une organisation, verticalement et horizontalement. Il permet d'améliorer le service rendu aux salariés même s'ils ne se retrouvent sur le même site géographique.
 - › **Organisation et business** : L'intranet est aussi utilisé comme une plateforme pour développer et déployer des applications de support aux transactions informatiques utilisées à des fins financières et décisionnelles.
- › **Extranet**

Un extranet est un réseau de télécommunications dont la mission principale est de rendre les échanges à distance plus faciles, il consiste à appliquer la technologie Internet dans le but de relier les membres internes de l'entreprise avec ses principaux clients et fournisseurs. Parmi les avantages de l'extranet, on trouve :

- › L'extranet offre la possibilité d'ouvrir l'internet à l'extérieur à destination de tiers à l'entreprise telle que des clients ou fournisseurs ;
- › Le salarié peut formuler aux équipes de gestion du personnel ses demandes de congés ou demandes de formation ;
- › Permet la confidentialité des données à relation avec les clients ne peuvent pas de limiter à la simple exploitation du Web en tant que vitrine commerciale c'est pourquoi l'extranet a pour envisager et synergies afin d'organiser les applications nombreuses, qu'ils s'agissent de communication, de recrutement, etc.

2.2.5 GroupWare

C'est le travail à distance à travers des Visioconférences, des réunions virtuelles, des messageries, et des forums. Le développement du GroupWare a particulièrement investi les lieux de formation, qu'il s'agisse d'institutions, dont c'est l'activité principale, ou de services de formation d'entreprises industrielles et commerciales.

Ces organisations s'équipent de GroupWare afin d'augmenter leur performance, de mieux répondre aux enjeux et aux contraintes socio-économiques auxquelles elles sont confrontées (rentabilité, recherche de clients, réduction des coûts...). Dans le tableau ci-dessous, on peut distinguer 4 fonctions du GroupWare (**Baixas. C, & Sylvain, 1997**).

Tableau N°2 : Fonctions du GroupeWare

Fonction	Définition
Messagerie	Espace de dialogue asynchrone, elle génère un flux d'information important dans l'entreprise
Publication	La publication de document sert à informer le plus grand nombre. On peut publier en interne et en externe des spécifications ayant trait à la qualité et aux
Partage	Fonction indispensable à toute équipe qui travaille sur un projet en commun. Un espace est réservé au groupe afin d'y stocker tous les documents du projet

Source : Baixas, C., & Sylvain, P. (19, 09 1997). Présentation du GroupeWare sous Intranet. Consulté le 05 26, 2022, sur le département de l'enseignement et de recherche.

2.2.6 ERP

Les progiciels de gestion intégrés sont « Des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : l'achat, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques. » (**Clémence. Q, 2007**).

2.2.7 Agenda partagé

Qui va permettre de programmer des actions et d'avoir une vision de l'agenda des membres de la force de vente. Ces actions peuvent être des réunions, des notifications de rendez-vous, tâches à effectuer etc.

2.2.8 Les logiciels de gestion de projet

Qui permettent de planifier les tâches, d'assurer le suivi des réalisations, d'étudier des documents etc. Le plus connu c'est le PERT qui est utilisé pour calculer, de façon réaliste, le temps nécessaire pour terminer un projet. PERT signifie « Program Evaluation Review Technique » (**Management guide, 2006**).

2.2.9 Workflow

On peut traduire littéralement ce terme par " flux de travail " qui est une des composantes du GroupWare. Il s'agit de remplacer le flux des documents papiers par des documents électroniques. Le concept de Workflow « désigne l'automatisation de tout ou partie d'un processus de l'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminé (ou routé) une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies (**Mélissa. SAADOUN, 2000, p.83**).

Il a de nombreux avantages, parmi lesquels :

- La refonte des processus et compression du temps, transformation d'activités séquentielles en activités simultanées ;
- Réduction des coûts de personnels liés à un travail collaboratif éventuellement Asynchrone ;
- Réduction des effectifs concernés par les processus ;
- Réduction des consommations de papier dans les processus ;

Tableau n°3. Catégories relatives au secteur des T.I.C

Secteur	Définition
Secteur informatique	Machines de bureau, ordinateur personnels, grands ordinateurs, serveurs, matériels de réseaux, périphériques, cartes etc.
Secteur électronique	Composants électroniques, semi-conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes), instruments de mesure, instruments de navigation, compteurs, productique etc.
Secteur des télécommunications	Équipements professionnels de transmission, commutateurs, relais, terminaux destinés aux usagers, câbles, fibres optiques etc.

Source : Pierre Bordeleau, l'histoire des technologies informatiques et quelques-unes de leurs applications en éducation, Faculté des sciences de l'éducation, Université de Montréal, 1999.

Section 3 : Caractéristiques des T.I.C

Les T.I.C représentent la complémentarité technique entre les télécommunications, et l'informatique, ces technologies sont mises en œuvre pour atteindre les objectifs de développement global de l'entreprise notamment celui de son service des ventes. Ces outils possèdent plusieurs caractéristiques les distinguant ainsi des techniques traditionnelles utilisées dans les organisations.

3.1 Efficacité

Celui qui utilise ces technologies est indépendant et expéditeur en même temps, les partenaires dans l'opération de communication peuvent échanger des rôles et cela qui a provoqué un genre d'efficacité entre les personnes et les entreprises et autres communautés (**Monsieur Abderrazak Benhabib, 2005**).

3.2 Décentralisation

C'est la caractéristique qui permet l'autonomie des (N.T.I.C), 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.

3.3 Connectivité

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

3.4 Mobilité

Les T.I.C sont caractérisés par leur disponibilité à tout moment et n'importe où, les utilisateurs peuvent se servir d'une de ces techniques dès qu'ils ont en besoin. Elle permet une connectivité en temps réel au sein de l'entreprise et une communication pertinente au moment opportun.

Les membres de la force de vente sont généralement divisés en deux équipes soit l'équipe interne et l'équipe externe. En effet, peu importe leur emplacement, ils communiquent entre eux à travers les T.I.C.

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

3.5 Multi-canalisation

Les T.I.C sont caractérisés par la possibilité d'utilisation de plusieurs canaux de communication et d'information. On retrouve le canal textuel qui dispose d'informations concernant l'utilisation d'un site ou d'une base de données ; le canal image qui consiste à diffuser une information sous format image, synthèse, tableau, graphique ou icône ; et le canal sonore qui partage des informations.

3.6 Compression de temps

Le traitement de données consiste à les transformer par le tri, le calcul, la sélection, le classement et la transmission afin de produire des représentations fiables. Les T.I.C automatisent ces opérations avec des performances de vitesse que l’humain ne peut pas effectuer.

Le phénomène d'accélération du temps s'est développé premièrement dans la sphère économique et professionnelle. L'origine de ce phénomène réside, selon, Francis Jauréguiberry, d'une part, dans la notion de « chrono compétition » des entreprises qui cherchent à dominer les marchés et d'autre part, dans la notion de « chrono compétitivité » au cœur des entreprises qui essayent de réduire le plus possible leurs coûts de fabrication et de distribution (**Francis, J, 2010, p 107-120**).

Cela permet d'effectuer des calculs très compliqués dans des intervalles de temps très réduits :

- Calculer en temps réel les nombres de visites effectuées chez les clients, les nombres des tournées, les nombres de produits vendus...
- Manipuler des fichiers très importants en quelques minutes et en tirer des résultats qui servent le responsable des ventes à la prise de décision.
- Favoriser la compétitivité en prenant en compte le facteur temps.

3.7 Facilité d'utilisation

La majorité des automates industriels sont conçus pour exécuter un ensemble de tâches déterminées. De la même manière, un ordinateur est construit pour exécuter un certain nombre d'opérations élémentaires sur les symboles représentatifs de l'information.

Pour le service de la force de vente, les commerciaux trouvent aujourd’hui plus de facilité à gérer leurs ventes à l'aide des T.I.C, malgré qu'il y ait des réticences vis-à-vis du changement des habitudes mais lorsqu'ils se rendent compte de ses avantages des réactions positives.

3.8 Aspect innovant

L'intégration des T.I.C dans l'entreprise fait partie de l'innovation organisationnelle, en raison de l'environnement fortement concurrentiel, les organisations ont besoin d'outils permettant d'ajuster leurs actions et de mettre en place des stratégies nouvelles et exclusivement développées en vue d'utiliser ses ressources au mieux en fonction des évolutions du marché.

L’innovation est elle-même conçue comme un avantage concurrentiel considérable, c’est un processus collectif ayant besoin le déploiement de techniques assez avancées et l’avenir des entreprises dépend aujourd’hui de leurs capacités à concevoir des dispositifs numériques efficaces d'où la création continue de T.I.C qui facilitent l’adaptation de l’entreprise aux nouvelles stratégies et la collecte d’information utiles au moment qu’il faut.

Synthèse du chapitre

Dans ce chapitre, nous avons traité les aspects théoriques et généraux des technologies d’information et de la communication, en abordant ses différents outils, ses différentes composantes et leurs rôles tout en mettant en avant ses principales caractéristiques pour une meilleure communication.

Il est important de savoir que les TIC deviennent sont des outils stratégiques pour les entreprises et pour les sociétés. Elles sont considérées comme un facteur clé de leurs succès, elles contribuent fortement à perfectionner leurs processus en offrant une panoplie de facilités et pour en tirer profit, il est primordial de s’adapter à leurs évolutions.

CHAPITRE III

T.I.C AU SEIN DE L'ENTREPRISE DURANT LA PERIODE D'ELA CRISE SANITAIRE

Chapitre III : T.I.C au sein de l'entreprise durant la période de la crise sanitaire

Préambule

Depuis le début des années 1990, plusieurs crises sanitaires majeures ont marqué les esprits à savoir, celle du sang contaminé et celle de la « vache folle » qui en sont des exemples parlants. À la différence de la peste ou encore de la grippe espagnole du début du siècle dernier, ces crises se caractérisent par la réunion de trois éléments : une origine très incertaine au début, un retentissement médiatique sans précédent ensuite et une déstabilisation complète des systèmes institutionnels de gestion sanitaire enfin .(**Thèmes d'actualité politique, économiques et sociaux, Vuibert**)

L'année 2020 est une année exceptionnellement stressante, la crise sanitaire a été un véritable choc sur la santé mentale des travailleurs partout dans le monde. Ainsi, les symptômes liés au stress qu'on a vu plus haut vont avoir un réel impact sur le bon fonctionnement de l'entreprise à différents niveaux.

Le présent chapitre est réparti en trois sections. Dans la première section, nous allons traiter l'historique de la crise sanitaire COVID-19 puis dans la seconde section, nous aborderons l'évolution de l'activité des entreprises durant la période de la crise sanitaire COVID 19, enfin, dans la dernière section, nous tenterons de présenter la contribution des T.I.C à la gestion de la crise sanitaire au sein des entreprises.

Dans ce deuxième chapitre, nous allons définir quelques concepts de base sur la crise sanitaire, ensuite nous allons aborder le sujet des T.I.C notamment dans ce contexte, et enfin quel a été l'impact de la crise sanitaire sur cette dernière.

Section 01 : Crise sanitaire COVID 19

Cette section s'intitule “Crise sanitaire COVID19” dans l'objectif de rappeler son contexte et ses conséquences. Cependant, nous commençons par présenter ce qu'une crise sanitaire de manière générale afin d'assimiler la crise sanitaire COVID19.

1.1 Crise sanitaire

Le 11 mars 2020, l'OMS a déclaré l'épidémie de Covid-19 une pandémie. Nécessite des garanties essentielles pour éviter la saturation des services Renforcement des soins intensifs et de l'hygiène préventive “élimination des contacts physiques, Fini les poignées de main, les foules et les manifestations de masse Voyages et voyages non essentiels, promotion du lavage des mains, lavage des mains, exigence de quarantaine”.

Qu'est-ce qu'une crise sanitaire ? La notion de crise est vaste dans son sens. Comme initiation, nous allons aborder le concept de « crise » en nous appuyons sur quelques définitions de différents chercheurs et professionnels de la communication. Ensuite, nous présenterons ce que représente globalement la crise sanitaire, et nous finissons par la crise sanitaire ayant bouleversé le monde “ La crise sanitaire COVID19”.

La crise peut être définie comme un processus qui menace de désagrégation une organisation ou un univers de références. C'est une période de tension conflictuelle ou une situation de déséquilibre grave ou de rupture préoccupante : crise politique, économique ou sociale Wikipédia « Crise (généralité) ».

Selon Herman Khan (1972) « une crise est une situation qui menace les buts essentiels des unités de prise de décision, réduit le laps de temps disponible pour la prise de décision, et dont l'occurrence surprend les responsables » (**Patrick LAGADEC, 1991. p.51**).

« Les crises sanitaires sont des événements touchants réellement ou potentiellement un grand nombre de personnes, affectant la santé, et pouvant éventuellement augmenter le facteur significatif de mortalité surmortalité. Elles sont déclarées par l'Etat. Certaines d'entre elles peuvent également faire l'objet d'un scandale sanitaire, lorsque la confiance des consommateurs et des citoyens est en jeu » (**Dr. Kohen Jamal Eddine & Pr. Belyamani Lahcen & Pr. Ahmed Rhassane El Adib, 2020, p.2**).

Il s'agit d'un événement qui affecte réellement ou potentiellement un grand nombre de personnes, affecte la santé et peut augmenter la mortalité ou être un facteur important de surmortalité. En effet, selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), une crise devient une pandémie en cas de propagation d'une nouvelle maladie.

1.2 Contexte de la crise COVID-19

La Coronavirus : Un grand groupe de virus qui peuvent provoquer des maladies chez les animaux ou les humains. Chez l'homme, plusieurs coronavirus peuvent provoquer des infections respiratoires, du simple rhume à des maladies plus graves telles que le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) causé par le SRAS-

COV1 et le syndrome respiratoire du Moyen-Orient (MERS). Le dernier coronavirus SARS-COV2 découvert était la cause de la maladie de coronavirus 19 : COVID-19).

Le 31 décembre 2019, l'OMS a été alertée de l'apparition de plusieurs cas de pneumonie d'origine inconnue dans la ville de Wuhan (Chine). Le 7 janvier 2020, les autorités chinoises ont déterminé que ces cas étaient provoqués par un nouveau coronavirus, temporairement appelé « 2019-NCOV ». La COVID-19 est une Maladie infectieuse causée par le dernier coronavirus découvert (SARS-COV 2). Ce nouveau virus et cette maladie étaient inconnus avant l'apparition de la flambée de WUHAN (Chine) en décembre 2019.

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) alerte dans un premier temps la république populaire de Chine et ses autres États membres, puis prononce l'état d'urgence de santé publique de portée internationale le 30 janvier 2020.

L'urgence sanitaire fait cependant que les découvertes et mises à jour technico-scientifiques sont publiées avec une relecture par les pairs plus rapide et moins méticuleuse que d'ordinaire, et parfois en prépublication avant revue par les pairs ; la qualité des données primaires et des sources secondaires doit dès lors être interprétée avec prudence (**Kai Kupferschmidt, 2020**).

Section 02 : Evolution de l'activité de l'entreprise durant la période de la COVID-19

La crise du COVID-19 a eu un impact majeur sur les entreprises du monde entier. Les mesures de confinement et les restrictions de voyage ont entraîné une chute de la demande dans de nombreux secteurs, tandis que les fermetures d'usines et les perturbations de la chaîne d'approvisionnement ont rendu la production difficile, voire impossible.

Si les entreprises ont été impactées par cette crise, il va de soi que les membres, dirigeants et salariés qui les composent sont également touchés surtout avec le confinement, le télétravail et le chômage partiel. Parmi les autres conséquences qu'une crise sanitaire peut causer, nous nous sommes posé la question si les relations au travail ont-elles aussi été affectées par la crise sanitaire et si leurs productivités ont été touchées par les aléas du COVID-19.

Le télétravail s'est littéralement imposé durant la période du confinement et qui se ritualise de plus en plus dans le fonctionnement normal des entreprises. Ces dernières se sont retrouvées dans l'obligation d'adapter leurs organisations respectives pour donner à cette nouvelle pratique toutes ses chances et garantir la rentabilité et l'efficacité des collaborateurs qui sont amenés à travailler avec ce nouveau concept (**LAHSSAINI Saoussan, FARIDI Mohammed, 2021, p.813**).

Au long de cette section, nous allons présenter l'impact de la crise sanitaire sur l'activité des entreprises, et quelle a été leur évolution pendant cette période en abordant la gestion des équipes, et la gestion des horaires de travail et les relations au sein des entreprises.

Nous pouvons dire que le climat social au sein des entreprises durant la crise est en dégradation, ce qui a engendré un sentiment de non-appartenance au collectif. Aussi, le taux d'accidents et d'arrêt du travail pour maladies, anxiété, trouble du comportement ou bien épuisement professionnel ont augmenté.

2.1 Impact de la COVID-19 sur la gestion des groupes de travail

L'une des principales préoccupations des managers est de maintenir l'engagement et la motivation des employés tout en travaillant à distance. Les défis de la collaboration et de la communication à distance se sont intensifiés et de nombreux employés ont du mal à s'adapter à la nouvelle réalité du travail à domicile. Les chefs d'équipe devaient trouver des moyens de rassembler les équipes malgré la distance physique, tenir des réunions régulières par vidéoconférence et utiliser des outils de collaboration en ligne.

Le télétravail n'était pas une tâche facile car les managers n'étaient pas familiarisés avec la gestion à distance ou n'avaient pas expérimenté la gestion à distance depuis longtemps. Le chef de service a été obligé de briefer tout le monde sur la nouvelle organisation, de redistribuer les devoirs, d'organiser des visioconférences et d'accomplir bien d'autres tâches.

Mais les managers doivent aussi faire face à un autre défi exacerbé par cette crise. Prévention des risques psychosociaux des salariés. Il leur fallait gérer les angoisses des salariés causés par l'isolement, le confinement, le télétravail, la perte de revenu, le chômage partiel...etc.

Et malgré tout ceci les managers sont restés motivés, d'après Annette Chazoule, manager de l'offre de formation en management chez Cegos « 70% des salariés se sont sentis écoutés et compris par leur manager lors de cette période. Et 71% estimaient que leur travail était reconnu. Ce qui montre une réciprocité dans la confiance » (**Communiqué de presse, 2020, p.5**).

2.2 Impacts de la crise sur la gestion des horaires de travail

La gestion des heures de travail était également un défi pour les chefs d'équipe, car les restrictions liées à la pandémie obligaient de nombreux employés à concilier leurs obligations familiales avec des horaires de travail flexibles. Les phrases les plus écouteées ont été "J'ai dû faire preuve de flexibilité et de compréhension pour pouvoir m'adapter à la nouvelle réalité", venant de la part de la majorité des employés.

2.3 Impacts de la crise sur les relations sociales en entreprise

La crise du COVID-19 a un impact majeur sur les relations au sein des entreprises. Les mesures de confinement et les restrictions de voyage ont facilité un passage rapide au travail à distance, créant de nouveaux défis pour les relations interpersonnelles et les communications.

D'une part, la distance physique provoquée par le travail à distance rend difficile la collaboration et la communication des membres de l'équipe. Les relations de travail informelles, souvent partie intégrante de la cohésion d'équipe, ont été perturbées et ont affecté la dynamique d'équipe. Les membres de l'équipe ont dû s'adapter à de nouvelles méthodes de communication telles que les appels vidéo et le chat en ligne pour rester connectés et collaborer.

D'autres part, la crise a affecté les relations avec les clients et les fournisseurs. Les entreprises ont dû s'adapter rapidement à l'évolution de la demande et aux perturbations de la chaîne d'approvisionnement, ce qui a nécessité une communication claire et proactive avec les clients et les fournisseurs. Les entreprises qui ont su entretenir des relations solides avec leurs clients et fournisseurs étaient souvent mieux préparées à faire face aux défis de la crise.

Cependant, la crise du COVID-19 a apporté des défis importants aux relations au sein des entreprises. Cependant, elle a également souligné l'importance d'une communication transparente et de la confiance pour maintenir la cohésion des équipes et s'adapter aux évolutions du marché et préparer l'avenir.

Section 03 : Contribution des T.I.C à la gestion de la crise sanitaire au sein des entreprises.

En situation de pandémie, les problèmes de santé mentale touchent non seulement les acteurs en première ligne, les professionnels de santé et les patients, mais également les entreprises, les managers, les employés et l'économie tous secteurs confondus.

Ces organisations sont de plus en plus exposées à des crises aux différentes formes et degrés, mais dans la majorité des cas les entreprises ne sont pas toujours préparées à gérer ces crises à cause de la mauvaise

maîtrise des méthodes de gestion de crise et cela engendre des conséquences : une réaction tardive, une communication anarchique, une image dégradée et bien d'autres.

Cependant, il a fallu trouver des approches innovantes pour résoudre ces problèmes, de sorte que les entreprises puissent tirer pleinement parti du potentiel des T.I.C pour lutter contre les situations désastreuses de la crise sanitaire.

Cette section sera consacrée, à la présentation de la contribution des T.I.C dans la gestion de la crise sanitaire au sein des entreprises. Dans une première sous-section, nous présenterons les apports des T.I.C à la gestion de la crise sanitaire. Ensuite, une deuxième sous-section, portera sur les T.I.C les plus utilisées. Enfin, une 3ème sous-section sera la plus marquante, car elle vous permettra de découvrir un des outils les plus importants durant cette période.

3.1 Apport des T.I.C à la gestion de la crise sanitaire

Les T.I.C favorisent le travail collaboratif et à distance et d'améliorer l'entraide entre les salariés. Il s'agit également d'un bon moyen de gagner du temps et de renforcer l'efficacité. Ils offrent des gains de productivité et une réactivité améliorée dans la relation client ou la réalisation des tâches.

Il existe plusieurs rôles des T.I.C au sein du service commercial. En premier lieu la communication interne, c'est l'échange d'information entre les membres de l'entreprise. Les T.I.C ont aidé à améliorer ces échanges beaucoup plus pour le service commercial qui dispose des collaborateurs qui travaillent en externe.

La remonté d'information se fait de manier direct et rapide. La récolte et la transmission d'information ne demande plus beaucoup de temps pour qu'elles arrivent dans les mains des personnes concernées. De ce fait, les dysfonctionnements et les problèmes rencontrés durant la période de la crise sanitaire ont vu une lumière de solution grâce aux T.I.C. Pendant la pandémie de COVID-19, les technologies de l'information et de la communication (T.I.C) ont joué un rôle essentiel aux seins des organisations. Ci-dessous, quelques exemples des contributions des T.I.C à la gestion d'entreprise en cette période difficile.

3.1.1 Communication longue distance

Les T.I.C permettent aux entreprises de maintenir une communication longue distance avec les employés, les clients et les fournisseurs. Les outils de téléconférence, de vidéoconférence et de collaboration en ligne permettent aux employés de travailler à distance et de rester en contact avec leurs collègues, même lorsqu'ils sont éloignés.

3.1.2 Continuité des activités

Les T.I.C ont également permis aux entreprises de maintenir leur présence en ligne pendant la quarantaine. Plateformes de commerce électronique, applications de livraison de nourriture et de services, services bancaires en ligne, services de cloud computing, outils de marketing en ligne, etc. Permettre aux entreprises de continuer à servir les clients même lorsque les magasins physiques sont fermés.

3.1.3 Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Les T.I.C aident également les entreprises à gérer leurs chaînes d'approvisionnement pendant la pandémie. Les outils de gestion de la chaîne d'approvisionnement en temps réel, les outils de suivi des stocks et les applications de planification des ressources permettent aux entreprises de surveiller et de gérer leurs chaînes d'approvisionnement à distance.

3.1.4 Surveillance et prévention de la propagation des maladies

Les T.I.C aident également les entreprises à surveiller et à prévenir la propagation des maladies dans leurs locaux. Applications de suivi de la santé des employés, outils de surveillance de la température, systèmes de notification des cas COVID-19, et plus encore. Permet aux entreprises de détecter rapidement les cas de COVID-19 et de prendre les mesures nécessaires pour les contenir.

3.2 T.I.C utilisées durant la conjoncture sanitaire au sein des entreprises

En première ligne, dans une crise sans précédent. Face à l'instabilité de l'organisation du travail et de la production, les entreprises doivent agir avec pragmatisme et responsabilité pour protéger leurs salariés et le public (**Novethic.fr, 2020**).

Pendant la COVID-19, les T.I.C ont été d'une grande aide pour les entreprises, leur permettant de maintenir la communication avec leurs employés, clients et fournisseurs malgré les restrictions de voyage et les mesures de distanciation sociale. Certaines des T.I.C les plus couramment utilisées pour la communication pendant la crise sont énumérées ci-dessous.

3.2.1 Vidéo conférence

Des outils de vidéoconférence tels que Zoom, Microsoft Teams, Google Meet et Skype ont permis aux entreprises de tenir des réunions en ligne avec leurs employés, clients et fournisseurs. Les participants peuvent se connecter à distance à l'aide d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette, ce qui permet aux entreprises de rester en contact et de collaborer sur des projets même lorsque les déplacements sont restreints.

3.2.2 Messages instantanés

Les applications de messagerie instantanée comme WhatsApp, Slack et Microsoft Teams ont également été très utiles pour communiquer pendant la pandémie. Les employés peuvent échanger rapidement et facilement des messages, facilitant la communication et la coordination des tâches.

3.2.3 Réseaux sociaux

Les entreprises utilisent également des réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter et LinkedIn pour communiquer avec leurs clients et fournisseurs pendant la pandémie. Les médias sociaux ont été utilisés pour fournir des mises à jour sur les heures d'ouverture, les offres spéciales, les changements de politique, etc.

3.2.4 Téléphones

Les téléphones ont été un outil de communication essentiel pour les entreprises pendant la pandémie. Les employés peuvent utiliser des téléphones mobiles et fixes pour rester en contact avec les clients et les fournisseurs, même lorsqu'ils travaillent à distance.

3.3 Organisation du travail par le biais des T.I.C “Agenda partagé”

Comme expliqué précédemment, la gestion du travail et des horaires de travail, étaient les plus grands défis que les entreprises ont eu à faire face durant cette crise. Mais cela n'a pas duré grâce à une technique parmi les T.I.C, l'Agenda partagé. Cette 3ème sous-section présentera comment cet outil a fait son effet au sein des organisations.

Les “Agendas” ou “calendriers” partagés sont largement utilisés par les entreprises pour planifier les heures de travail des employés et coordonner les tâches pendant la pandémie de COVID-19. Ci-dessous, quelques façons dont les calendriers partagés ont été utilisés pendant cette période.

3.3.1 Horaires de travail prévus

Des calendriers partagés ont été utilisés pour planifier les heures de travail des employés, en particulier lorsque les employés travaillaient à distance. Les gestionnaires ont pu éliminer les conflits d'horaire en vérifiant la disponibilité de chaque employé et en planifiant leurs horaires en conséquence.

3.3.2 Coordination de réunion virtuelle

Réunions virtuelles coordonnées entre les employés, les clients et les fournisseurs à l'aide de calendriers partagés. Les participants ont pu voir la disponibilité de chacun et planifier la réunion à un moment opportun.

3.3.3 Gestion des tâches

Des calendriers partagés ont également été utilisés pour la gestion des tâches et des projets. Les managers peuvent assigner des tâches à des employés spécifiques et suivre leurs progrès en temps réel.

3.3.4 Plan de distanciation sociale

Les calendriers partagés sont également utilisés pour planifier la distanciation sociale sur le lieu de travail. Les employeurs utilisent des calendriers partagés pour programmer les heures de travail des employés et limiter le nombre d'employés qui sont sur les lieux à tout moment.

Accessible partout grâce à une simple connexion Internet, cet agenda peut être partagé avec les collaborateurs, les remplaçant(e)s, le secrétariat sur place ou le télé secrétariat au sein de l'entreprise. (Agenda partagé).

3.3.5 Communication externe

La communication externe concerne l'environnement de l'entreprise (avec ses clients ou futur clients, fournisseurs etc.). Avec les T.I.C notamment les réseaux sociaux, l'entreprise a pu être mieux à l'écoute de ses clients durant cette pandémie, ce qui a renforcé la confiance du client et son attachement à l'entreprise.

Synthèse du chapitre

Ce chapitre consacré à la présentation de la crise sanitaire en et le rôle des technologies de l'information et de la communication (T.I.C), nous a permis de conclure que celles-ci ont joué un rôle essentiel au sein des entreprises pendant la période de la crise sanitaire. Elles ont permis de maintenir la continuité des activités grâce au télétravail, à la communication à distance et à la collaboration en ligne.

La période de la COVID-19 a mis en évidence l'importance des technologies de l'information et de la communication (T.I.C), Les organisations ont rapidement adopté de nouvelles technologies et repensé leurs processus pour s'adapter à cette nouvelle réalité.



PARTIE EMPIRIQUE

CHAPITRE I

**IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITE ET
LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT
LA CONJONCTURE SANITAIRE**

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

Chapitre I : L'impact des T.I.C sur la productivité et la communication de CEVITAL durant la conjoncture sanitaire

Préambule

Après avoir abordé l'aspect théorique des T.I.C, et après avoir expliqué l'origine et le contexte de la crise sanitaire du COVID19, il convient de vérifier sur le terrain les hypothèses formulées à travers la partie empirique.

Dans ce premier chapitre, nous allons procéder à la présentation de l'entreprise dont son histoire, sa gamme de produits, ses directions et ses valeurs.

Section 01 : Historique et présentation du groupe CEVITAL

Le groupe CEVITAL est connu par sa mise en place des outils de management moderne et des investissements significatifs dans le développement des ressources humaines, un management clairvoyant et une structure financière saine sont les facteurs clés du succès de cette entreprise. Il a appris à développer une politique de communication et d'information qui permet de motiver les salariés.

SPA CEVITAL Bejaia est une entreprise privée en la forme légale d'une société par action. Elle est créée en 1998 avec des fonds privés. Elle a pour actionnaires principaux, Mr ISSAD REBRAB et ses fils avec un capital de 970 000 000 00 DA. Ce dernier a subi plusieurs extensions en 2000, il passe du 1200 000 000 DA, en 2001 il s'élève à 3 900 000 000 DA. Cependant, en 2004, il a évalué à 2 100 000 000 DA et aujourd'hui, il atteint le 68 760 000 000DA.

Le siège social de CEVITAL est fixé au nouveau quai, arrière-port de Bejaia. Elle est régie par le code de commerce et l'ensemble des textes à caractère législatif et réglementaire ultérieur. Spécialisée dans l'industrie agroalimentaire.

CEVITAL est considérée comme la première société privée dans l'industrie de raffinage d'huiles brutes sur le marché algérien. Elle englobe 26 filiales sur 3 continents aux activités diversifiées. Elle est la première et le plus grand complexe privé en Algérie. CEVITAL négocie avec de grandes sociétés commerciales en France, en Suisse et d'autres sociétés spécialisées dans l'import-export. Ses produits se vendent aujourd'hui dans plusieurs villes africaines.

Cette entreprise a traversé d'importantes étapes durant son histoire au fil du temps pour arriver à être ce qu'elle est aujourd'hui.

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

1.1 Historique de CEVITAL

En 2014 CEVITAL reprend une partie de l'activité de FAGOR-BRANDT leader de l'électroménager en France, l'objectif de CEVITAL et de donner à FAGOR-BRANT France renommé Groupe Brandt les moyens de se développer à l'international et de devenir un acteur majeur en Europe et dans le monde. Pour y parvenir, le groupe Brandt entend d'abord relancer l'innovation en misant sur ces quatre marques (Sauter, Vedette, De Dietrich, Brandt) En France elles produisent notamment de l'électroménager haut de gamme, des appareils de cuisson, des lave-linges et des fours connectés.

En 2016, CEVITAL a ouvert une deuxième usine à Sétif, Le complexe de Sétif d'une superficie de 95000 m² qui a nécessité un investissement de 250 millions d'euro. Dès le premier trimestre de 2017 il a pu produire huit millions d'appareils dont le taux d'intégration qui varie entre 70 et 80 %. Il a engagé dans un premier temps pas moins de quatre mille travailleurs.

1.2 Présentation de CEVITAL

Dans cette sous-section, nous allons vous présenter les activités de CEVITAL, sa gamme de produits, son organisation et enfin ses valeurs.

Section 02 : Activités de CEVITAL

Lancé en mai 1998, le complexe CEVITAL a débuté son activité par le conditionnement de l'huile en décembre 1998. En février 1999, les travaux de génie civil de la raffinerie ont débuté : cette dernière est devenue fonctionnelle en Août 1999.

L'ensemble des activités de CEVITAL est concentré sur la production et la commercialisation des huiles végétales, de margarine et de sucre. Elles se présentent comme suit :

- Raffinage des huiles (1800tonnes/jours) ;
- Conditionnement d'huiles finies (1400 tonnes/heures) ;
- Production de margarine (600tonnes/jour) ;
- Fabrication d'emballage PET (Poly Éthylène Téréphtalate) (9600unités/heure) ;
- Raffinage de sucre roux (1600 tonnes/jours) ;
- Stockage céréales (120 000tonnes) ;
- Minoterie et savonnerie en cours d'étude.

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

2.1 Gamme de produits du complexe

L'entreprise CEVITAL fournit à ses clients un ensemble de produits qui sont

A. Margarine

Margarine de table (MARTINA, FLEURIAL, RANIA) Margarine de feuilletage ; Graisse végétal, Smen (MEDINA)

B. Huiles

FRIDOR : 100% mélange Tournesol Colza et Palme, ELIO : Huile végétale (soja, palme), FLEURIAL 100% tournesol depuis août 1999, OLEOL : 100% tournesol commercialisé depuis avril 2000

C. Beurre :

LE GOURMAND.

D. Sucre

En big bag 1000Kg, sac 50Kg, Sac 10Kg (pour l'exportation)

E. Boissons

Plusieurs formats de bouteilles sont disponibles (0.33L, 0.5L, 1L, 1.5L, 2L)

2.2 Organisation de l'entreprise

L'organisation mise en place consiste en la mobilisation des Ressources humaines matérielles et financières pour atteindre les objectifs demandés par le groupe. La Direction générale est composée d'un secrétariat et de 19 directions.

A. La direction du service Marketing

Pour atteindre les objectifs de l'entreprise, la direction 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.

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

Ces recommandations, validées, sont mises en œuvre par des groupes de projets pluridisciplinaires (développement, industriel, approvisionnement, commercial, finances) coordonnés par le Marketing, jusqu'au lancement proprement dit et à son évaluation.

B. La direction des Ventes & 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.

C. La direction des Ventes & 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.

D. 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.

E. La direction des Finances et Comptabilité

Elle veille à :

- Préparer et être 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 Industrielle.
- Chargé de l'évolution industrielle des sites de production et définit, avec la direction générale, les objectifs et le budget de chaque site.

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

- Analyse les dysfonctionnements sur chaque site (équipements, organisation...) et recherche de 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.

F. La direction des Ressources Humaines

Faisant partie de l'une des plus importantes fonctions de CEVITAL, elle :

- 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.
- 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.

G. La direction 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.

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

H. La direction Logistique

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 (NUMILOG), 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 (MFG, SAMHA, Direction Projets, NUMIDIS, ...). Gère les stocks de produits finis dans les différents dépôts locaux (Bejaia et environs) et Régionaux (Alger, Oran, Sétif, ...).

I. La direction des Silos

Elle décharge les matières premières, en 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 service les installations des unités silos.

J. La direction des Boissons

Le pôle boissons et plastiques comprend trois unités industrielles situées en dehors du site de Bejaïa :

- **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 œuvre d'un important plan de développement.

K. La direction Corps Gras

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,

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

Qui sont toutes opérationnelles et une unité inter estérification – Hydrogénéation – pate chocolatière – utilités actuellement en chantier à El kseur.

Sa 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.

L. La direction Pôle Sucre

Le pôle sucre est constitué de 04 unités de production

- Une raffinerie de sucre solide 2000T/J,
- Une raffinerie de sucre solide 3000T/J,
- Une unité de sucre liquide 600T/J,
- Et une unité de conditionnement de sucre 2000 T/J qui sera 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.

M. La direction QHSE

Met 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.

N. La direction Énergie et Utilités

C'est la production et la distribution pour les différentes unités, avec en prime une qualité propre à chaque processus : 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.

O. La direction Maintenance et travaux neufs

- Met en place et intègre de nouveaux équipements industriels et procédés Planifie et assure la maintenance pour l'ensemble des installations.
- Gère et déploie avec le directeur industriel et les directeurs de pôles les projets d'investissement relatifs aux lignes de production, bâtiments et énergie/utilité (depuis la définition du processus jusqu'à la mise en route de la ligne ou de l'atelier)

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

- Rédige les cahiers des charges en interne.

Elle a pour mission aussi de négocier avec les fournisseurs et les intervenants extérieurs, sur la position de l'entreprise CEVITAL sachant que c'est le 1er groupe privé algérien, 1er groupe agro-industriel en Afrique, 1er groupe employeur privé en Algérie, 1 er groupe exportateur hors hydrocarbure, 1er groupe contributeur privé au budget de l'État, Plus de 10 métiers, 30% de croissance annuelle moyenne et 18 000 employés.

Section 03 : Valeurs de CEVITAL

Les valeurs de l'entreprise sont celles qui représente son image est sa notoriété, CEVITAL se dote de plusieurs valeurs à savoir :

3.1 Adhésion aux valeurs du groupe

Un référentiel de valeurs a été mis en œuvre. Leurs applications doivent être le reflet d'un comportement exemplaire. Ce sont des valeurs qui doivent inciter les collaborateurs à créer la confiance et la solidarité entre eux, basées sur le respect mutuel.

3.2 Écoute et respect

Ils demandent aux collaborateurs d'avoir de l'écoute et du respect mutuel. Les relations saines sont la base de toute communication entre les personnes. Ils prennent également en compte leurs clients et fournisseurs, leurs partenaires commerciaux et institutionnels, leurs concurrents et l'ensemble de la communauté. Leurs collaborateurs sont porteurs de l'image de l'entreprise, ils attendent d'eux un respect à tout instant de l'environnement.

3.3 Intégrité et transparence

Ils attendent de leurs collaborateurs un haut niveau éthique professionnel et une intégrité accompagnée d'une grande transparence dans tous les actes de gestion et de management. Ø Solidarité et esprit d'équipe : Encourager et agir dans le sens du partage permanent et du savoir et de l'expérience.

3.4 Valoriser les collaborateurs et contribuer à l'esprit d'équipe

Favoriser l'implication et l'entraide entre les salariés et les équipes / business unité, etc.

3.5 Initiative et persévérance

Ils attendent également de leurs collaborateurs d'aller plus loin que les actions planifiées pour imaginer d'autres solutions immédiates aux problèmes posés, d'anticiper sur des problèmes potentiels ; et des salariés

CHAPITRE I : L'IMPACT DES T.I.C SUR LA PRODUCTIVITÉ ET LA COMMUNICATION DE CEVITAL DURANT LA CONJONCTURE SANITAIRE

la ténacité nécessaire pour contourner les obstacles qui se présentent à eux à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

3.6 Courage et engagement de performance

Chacun est jugé sur ses actes et sur le niveau de respect de ses engagements. Ils suggèrent un engagement et une implication dans ce que les collaborateurs réalisent pour mieux relever des défis de l'entreprise.

Synthèse du chapitre

En conclusion, ce chapitre a permis de présenter en détail l'organisme d'accueil, en mettant en évidence son produits, ses valeurs et ses orientations, en identifiant les différents départements. Les valeurs de l'entreprise, ont été mises en avant, soulignant l'importance de ces principes dans la culture d'entreprise.

CHAPITRE II

PRESENTATION DES RESULTATS

DE L'ENQUETE PAR ENTRETIEN

Chapitre II : présentation des résultats de l'enquête par entretien

Après plusieurs séances de stage avec l'équipe de CEVITAL, nous avons eu l'occasion de découvrir comment ils manipulent les T.I.C et dans quel cadre, il faut savoir que le groupe CEVITAL compte une panoplie de technologies lui permettant de couvrir divers périmètres de gestion et de communication dans différents domaines, notamment, ses différents services.

Section 01 : Guide d'entretien

Nous présentons dans cette section les différentes T.I.C figurant dans la liste indispensable à l'entreprise selon les réponses des interviewés.

Nous avons réalisé un entretien semi directif avec l'équipe de CEVITAL, nous avons approché les responsables des services recrutement, RH, formation et informatique (annexe n°2)

Les études qualitatives sont destinées à recueillir des éléments qualitatifs, qui sont le plus souvent non directement chiffrables par les individus interrogés. Une étude qualitative est le plus souvent réalisée par des entretiens collectifs (focus group) ou individuels ou par des observations en situation menées auprès d'échantillons réduits. Dans notre cas, nous avons opté pour les entretiens individuels auprès des responsables des 4 services de l'entreprise.

La collecte d'informations consiste à recueillir les différents points de vue des personnes interrogées sur la situation de l'entreprise durant la conjoncture sanitaire, les stratégies mises en place, et les alternatives retrouvées afin de minimiser les aléas du COVID-19.

Section 02 : T.I.C utilisées par CEVITAL et leurs rôles durant la COVID-19

Le groupe CEVITAL dispose d'un parc applicatif composé de plusieurs technologies de l'information et de la communication qui couvrent des périmètres de gestion spécifiques qui se présentent dans cette section.

2.1 Logiciel de contrôle d'accès (KELIO)

2.1.1 Présentation de KELIO

Le logiciel de contrôle d'accès Kelio est une solution de contrôle d'accès utilisée par de nombreuses entreprises pour sécuriser les installations et contrôler les accès des employés. Il propose de nombreuses fonctionnalités pour assurer un contrôle d'accès efficace. CEVITAL adopte KELIO depuis 2010 comme une

solution de contrôle d'accès utilisée par pour sécuriser les installations et contrôler les accès de ses employés.

Ce logiciel vise à :

➤ **Gestion des badges**

Kelio permet la création et la gestion des badges d'accès des collaborateurs. Les badges peuvent être utilisés pour accéder à des zones spécifiques ou à des zones spécifiques de l'entreprise.

➤ **Gestion des réservations**

Le logiciel Kelio peut être intégré aux systèmes de gestion du temps et des présences afin que les employés puissent voir quand ils arrivent et quand ils partent.

➤ **Rapports et analyses**

Kelio propose des rapports et des analyses pour fournir des données sur l'utilisation des accès, les heures de pointe, etc. Ces informations permettent d'optimiser la gestion des ressources et la sécurité de l'entreprise.

➤ **Self-service**

Disposé d'un self-service (demande de congé, d'absence...etc.)

2.1.2 Rôle de KELIO durant la conjoncture sanitaire

Les logiciels de contrôle d'accès comme *Kelio* ont joué un rôle clé pour aider les entreprises à gérer les accès en toute sécurité et à prendre des mesures de protection pendant la pandémie de COVID-19. Son rôle a été non négligeable :

➤ **Contrôle d'accès et distanciation sociale**

-Les logiciels de contrôle d'accès ont permis à CEVITAL de limiter le nombre de personnes dans leurs locaux en même temps en contrôlant les portes.

-Notamment le maintien de la distanciation sociale recommandée et de réduire le risque de propagation du virus.

➤ **Gestion des horaires flexibles et du télétravail**

En raison de la pandémie de COVID-19, CEVITAL a introduit des horaires de travail flexibles et le télétravail. Un logiciel de contrôle d'accès a permis de gérer efficacement ces changements en suivant les heures d'arrivée et de départ des employés, quel que soit leur emplacement. Suivi des visiteurs et des prestataires externes.

➤ **Reporting et traçabilité**

Ce logiciel de contrôle d'accès a été également un outil pour générer des rapports et des données sur l'utilisation de l'accès. Ces informations nous ont aidés à retrouver les personnes qui se sont rendues dans les locaux si un suivi ou une recherche de contacts est nécessaire en lien avec un éventuel cas de COVID-19.

2.2 Logiciel de gestion administratif des salariés (CEVRH)

2.2.1 Présentation de CEVRH

Il permet une gestion efficace des ressources humaines et constitue la base du SIRH de l'entreprise

CEVITAL couvre l'ensemble des processus RH dont l'objectif principal est de résoudre des problèmes. Crée et développé par des spécialistes de l'informatique de service, menant à la gestion quotidienne du personnel. Le service informatique CEVITAL répond aux attentes et aux besoins des professionnels du secteur.

De manière générale, les logiciels de gestion administrative des salariés sont des outils utilisés par les entreprises pour gérer efficacement les informations et les processus liés aux employés. Ces logiciels peuvent inclure des fonctionnalités telles que la gestion des données personnelles, la gestion des horaires et des absences, le suivi des congés, la gestion des fiches de paie, la gestion des avantages sociaux, etc.

Ce logiciel vise à :

- Simplifier et automatiser les processus administratifs liés aux employés.
- Réduire les tâches manuelles et minimiser les erreurs et fait gagner du temps.
- Centraliser les données et également une meilleure communication interne et externe.
- Traiter les données et leur analyse sont plus efficaces, les tableaux de bord sont plus pertinents.
- Assurer la qualité et la rapidité des décisions s'en trouvent améliorées.
- Partager la gestion des tâches telle que la saisie des données, avec les collaborateurs concernés dans l'entreprise, sans perdre le contrôle du dispositif.
- Offrir à la fonction des ressources humaines toute une palette d'outils et de modèles personnalisables qui facilitent la présentation et la compréhension des rapports.

2.2.2 Rôle de CEVRH durant la conjoncture sanitaire

Les logiciels de contrôle d'accès comme CEVRH ont joué un rôle clé pour aider les entreprises à gérer les accès en toute sécurité et à prendre des mesures de protection pendant la pandémie de COVID-19. Son rôle a été négligeable :

➤ **Gestion des absences**

Le logiciel de gestion administrative a permis de gérer plus facilement les absences liées à la maladie COVID-19, ainsi de suivre les règles et les réglementations relatives à la gestion des absences.

➤ **Planification des horaires de travail**

Le logiciel de gestion administrative a permis de planifier les horaires de travail de manière plus flexible et plus efficace pour s'adapter aux besoins changeants de l'entreprise et des employés.

➤ **Gestion des congés**

Le logiciel de gestion administrative a également été utile pour gérer les demandes de congé pendant la pandémie de COVID-19, en permettant aux employés de demander des congés en ligne et en permettant aux employeurs de les approuver et de les suivre plus facilement.

➤ **Communication avec les employés**

Le logiciel de gestion administrative a été utile pour communiquer avec les employés pendant la pandémie de COVID-19 au sein de CEVITAL en leur fournissant des informations importantes sur les protocoles de sécurité, les politiques de l'entreprise et les changements apportés à l'environnement de travail.

2.3 Réseaux privés virtuels (VPN)

2.3.1 Présentation de VPN

Il s'agit d'un réseau privé virtuel utilisé par les organisations pour sécuriser et faciliter les communications entre les employés, les sites distants et les partenaires externes. Comme étant un outil très important au sein de CEVITAL, nous vous expliquons ci-dessous comment il a pu créer des avantages :

- VPN offre une sécurité renforcée pour CEVITAL en cryptant les données transmises entre les utilisateurs distants et les ressources de l'entreprise.
- Protège les informations sensibles contre les interceptions et les attaques potentielles
- Relier en toute sécurité divers sites d'une organisation, tels que des succursales, des bureaux distants ou des centres de données, créant ainsi un réseau unifié et sécurisé

2.3.2 Rôle de VPN durant la COVID-19

Le VPN a été non négligeable lors de la conjoncture sanitaire, et ses avantages sont les suivants

➤ **Accès sécurisé aux réseaux d'entreprise**

Il a permis aux employés de se connecter en toute sécurité au réseau de l'entreprise à partir d'emplacements distants.

➤ **Protégez les données sensibles**

Il a protégé les données sensibles de l'entreprise même lorsque les employés se connectaient à partir de réseaux publics ou non sécurisés.

➤ **Accès aux ressources internes**

Il a permis aux employés d'accéder aux ressources de l'entreprise telles que les serveurs de fichiers, les bases de données et les applications internes. Cela a favorisé la continuité des activités et permet aux employés de travailler avec les mêmes outils et informations que dans les environnements de travail traditionnels.

➤ **Collaboration sécurisée**

Il a facilité la collaboration sécurisée entre les employés distants.

Section 03 : Technologies de communication et leur usage durant la COVID-19

Le tableau ci-dessous, illustre les différentes technologies de communication utilisées durant la COVID-19

Tableau N°1 : Technologies de communication

Types de technologies	Son utilisation durant la COVID-19
Téléphone, PC Portable, Messagerie électronique	Maintenir le contact avec leurs employés travaillant à distance, maintenir le contact avec les partenaires commerciaux, les fournisseurs et les clients, maintenir la collaboration et la communication entre les équipes malgré la distanciation physique. Pour résumer, Les entreprises ont utilisé le téléphone pour organiser des réunions à distance. Les participants ont pu se joindre à la réunion par téléphone, ce qui a permis de maintenir la collaboration et la communication entre les équipes malgré la distanciation physique.

Microsoft 365	<p>Microsoft Office : Microsoft 365 inclut les applications de bureau Office telles que Word, Excel, PowerPoint, Outlook et Access. Les utilisateurs peuvent accéder aux applications depuis leur ordinateur de bureau ou leur appareil, mobile depuis leurs domiciles</p> <p>Microsoft Exchange : Microsoft Exchange est un service de messagerie d'entreprise qui offre des fonctionnalités de messagerie électronique, de calendrier, de contacts et de tâches (par exemple Teams)</p> <p>Microsoft OneDrive : OneDrive est un service de stockage en nuage qui permet aux utilisateurs de stocker des fichiers en ligne et de les synchroniser avec leur ordinateur de bureau.</p> <p>Grace à M365 les employés de CEVITAL ont eu un accès à distance plus facile et ont travaillé sans interruption, notamment leurs outils de travail depuis n'importe quel endroit, à condition qu'ils aient une connexion Internet. Cela a permis aux entreprises de maintenir leur productivité même pendant les confinements et les restrictions de déplacement.</p>
----------------------	---

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Synthèse du chapitre

Nous pouvons conclure que les dirigeants de CEVITAL ont veillé et veillent toujours à l'usage des T.I.C ainsi que l'informatisation de l'ensemble des fonctions et elle procède elle-même au développement et à l'adaptation de solution informatique destiné ses différents services surtout durant la période de la conjoncture sanitaire, c'est d'ailleurs, grâce à cette parfaite maîtrise des T.I.C que CEVITAL a pu faire face à la COVID-19.

CHAPITRE III

PRESENTATION ET DISCUSSION

DES RESULTATS PAR QUESTIONNAIRE

Chapitre III : Présentation et discussion des résultats de l'enquête par questionnaire

Ce chapitre se concentre sur la présentation et la discussion des résultats obtenus à travers l'enquête par questionnaire menée dans le cadre de cette étude. L'objectif de cette enquête était de recueillir des données auprès d'un échantillon représentatif de participants afin d'obtenir des informations précieuses sur les variables étudiées. Ce chapitre mettra en évidence les principaux résultats, les analysera et les interprétera, en fournissant ainsi des informations pertinentes pour répondre à la problématique de recherche.

Section 01 : Présentation des données personnelles

La présente section nous permet de présenter notre échantillon d'étude et d'analyser les résultats des informations personnelles des enquêtés.

1.1 Population d'étude

La population visée par l'étude concerne les différents services de l'entreprise CEVITAL à savoir le service recrutement, le service RH, le service formation et le service informatique, toute catégorie socioprofessionnelle confondues, soit une population de 44 personnes.

1.2 Présentation des données personnelles de nos enquêtés

Dans cette partie, nous allons étudier les caractéristiques de nos enquêtés selon les variables indépendantes préconisées dans le premier axe de notre questionnaire à savoir : le sexe, l'âge. Situation matrimoniale, service, poste occupé et enfin l'expérience professionnelle,

Tableau N° 1 : Répartition des enquêtés de l'échantillon par sexe

Sexe	Effectif	Proportion
Homme	30	68,18%
Femme	14	31.82%
Total	44	100%

Source : Données de l'enquête-Mai 2023 réalisés par les auteurs

Ci-dessus, le tableau représentant la répartition de notre échantillon selon la catégorie masculine ou la catégorie féminine, en effet, nous constatons que 68.18% des enquêtés sont de la catégorie "Homme" face à 31.82% faisant parti de la catégorie "Femme". Malgré que la présence masculine soit plus marquante, nous appuyons sur le fait que la femme possède un rôle très important dans la gestion de l'entreprise CEVITAL et de ses divers services.

Tableau N° 2 : Répartition des enquêtés par catégorie d'âge

Catégorie d'âge	Effectif	Proportion
20 à 35 ans	18	40,90
36 à 50 ans	21	47,72%
Plus de 50 ans	5	11,38
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau ci-dessus, représente la répartition des enquêtés selon leurs catégories d'âge, en effet, nous remarquons que presque la moitié soit 47.72% des enquêtés ont un âge compris entre 36 et 50 ans, suivis de trop près par la catégorie jeune soit âgée de 20 à 35 ans.

En revanche, uniquement 11.36% de l'échantillon ont plus de 50 ans. En outre, nous pouvons comprendre que l'effectif de l'entreprise CEVITAL Bejaia est relativement jeune. Et cela s'explique éventuellement par le besoin de l'entreprise de recruter du personnel appartenant à la nouvelle génération maîtrisant l'outil informatique, ainsi lors des circonstances imprévues qui demandent un dynamisme immédiat et une flexibilité rapide comme durant la conjoncture sanitaire.

Tableau N° 3 : Répartition des membres de l'échantillon par situation matrimoniale

Situation matrimoniale	Effectif	Proportion
Célibataire	16	36.36%
Marié	28	63.64%
Veuf(Ve)	-	-
Total	44	100%

Source : Auteur, données de l'enquête-Mai 2023

Dans ce troisième tableau du premier axe, nous avons présenté la situation matrimoniale de notre échantillon, par conséquent, les résultats figurant exprime une forte présence des employés de la catégorie "marié" à 63.64%, tant dis que 36.36% sont célibataires.

En effet, cela pourrait être expliqué par la dominance d'enquêtés âgés entre 36 et 50 ans, ayant plus ou moins une stabilité professionnelle leurs permettant de mieux gérer leurs trains de vie.

Tableau N° 4 : Répartition de nos enquêtés par service

Service dans l'entreprise	Effectif	Proportion
Service RH	7	15.90%
Service Recrutement	2	4.54%
Service Informatique	9	20.45%
Autres : Service de Formation	3	6.83%
Autres : Direction Commerciale	11	25.01%
Autres : Service Social et de mutuelle	4	9.09%
Autres : Service Marketing	4	9.09%
Autres : Service des Moyens généraux	4	9.09%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau ci-dessus représente la répartition des enquêtés selon le service occupé au sein de CEVITAL, le service dominant de notre échantillon est le service “direction commerciale” soit de 25.1% suivi de près par le service informatique par un taux de 20.45%, et le service RH avec un taux de 15.90%.

Plusieurs autres services ont été touchés par notre étude comme le tableau l’illustre, cela s’explique par le fait que les différentes activités de l’entreprise sont synchronisées pour assurer une meilleure gestion.

Tableau N° 5 : Répartition des enquêtés par poste occupé

Poste occupé	Effectif	Proportion
Cadre	24	54.54%
Maîtrise	17	38.63%
Exécutant	3	6.83%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Les données présentées dans le tableau N°5 illustre la catégorie socioprofessionnelle des enquêtés soit plus de la moitié à un taux de 54.54% sont des cadres, suivi par un taux de 38.63% occupant le poste de maîtrise et un faible taux soit de 6.83% revient à la catégorie exécutante.

Pour donner plus de crédibilité à notre étude, nous avons procédé à une répartition de notre échantillon selon leurs professions au sein de l’entreprise, donc nous pouvons constater que notre analyse a touché chacune de ces catégories dont le but est connaître le réel impact de la crise de la COVID-19 et des TIC sur celles-ci.

Tableau N° 6 : Répartition des membres des enquêtés par expérience professionnelle dans le poste

Expérience dans le poste	Effectif	Proportion
1 à 5 ans	22	50.65%
5 à 10 ans	2	4.54%
10 à 20 ans	6	31.18%
Plus de 20 ans	14	13.63%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Selon les résultats du tableau ci-dessus, 50.65% des enquêtés ont une expérience de 1 à 5 ans au sein de CEVITAL, et 31.18% y sont salariés pour une période allant entre 10 à 20 ans, par contre nous pouvons constater de faibles taux soient de 13.63% et 4.54% pour les deux périodes respectivement “plus de 20 ans” et “ 5 à 10 ans”.

Ces données reflètent une ancienneté relativement moyenne, qui ne pourrait qu’être bénéfique pour l’entreprise en termes d’adaptation aux nouvelles méthodes et technologies de travail surtout durant la COVID-19 car cela évitera de fortes résistances au changement.

Section 02 : CEVITAL et les dispositions pour lutter contre la conjoncture sanitaire

Notre étude vise en premier lieu à analyser la situation de CEVITAL durant la conjoncture sanitaire et d’en apprendre sur les mesures mises en place afin d’y faire face. Cette partie se consacre à la présentation de nos résultats sous cet angle.

Tableau N°7 : Perception du plan de continuité des activités (PCA) par les employés

Expérience dans le poste	Plan de continuité des activités	Proportion
Oui	Oui	100%
Non	Oui	100%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau ci-dessus représente la perception des employés vis à vis du plan de continuité des activités. Pour contextualiser, un plan de continuité des activités sert à prévoir les crises et mettre en place des actions afin d’anticiper les risques, en outre, les résultats affichent un grand oui de la part de 43 enquêtés face à 1 seulement qui en disent non.

Sans vouloir minimiser la gravité de la situation, nous constatons que la grande majorité des employés questionnés témoignent l’existence d’une réelle stratégie de prévention des risques en limitant les pertes et la

durée de la crise, cela a complètement contribué à mieux gérer avec l'allocation des moyens nécessaires les aléas de la COVID-19.

Tableau N° 8 : Corrélation entre l'Expérience des employés au sein de CEVITAL et leurs perceptions sur l'élaboration du plan de continuité des activités

PCA	Oui		Non		Total	
	F	P	F	P	F	P
Expérience dans CEVITAL						
1 à 5 ans	22	100%	-	-	22	100%
5 à 10 ans	2	100%	-	-	2	100%
10 à 20 ans	13	92.85%	1	7.15%	14	100%
Plus de 20 ans	6	100%	-	-	6	100%
Total	43	97.72%	1	2.27%	44	100%

N, B : « F » acronyme de Fréquence, « P » acronyme de Proportion, « PCA » acronyme de Plan de continuité des activités

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau ci-dessus présente la relation directe entre la perception des employés sur le plan de continuité des activités et leurs expériences au sein de CEVITAL. En effet, nous constatons que 22 enquêtés expérimentés à CEVITAL pour une période de « 1 à 5 ans », 2 enquêtés pour une période de « 5 à 10 ans » et 6 enquêtés pour une période de « plus de 20 ans » votent à l'unanimité soit à 100% confirment l'élaboration du PCA par l'entreprise. En revanche, pour les enquêtés expérimentés pour une période de « 10 à 20 ans », nous remarquons que 92,85% soient 13 enquêtés ont en dit oui, à l'exception d'un seul employé.

L'expérience est un facteur très important pour confirmer ou infirmer les informations précédemment présentées, par conséquent, nous pouvons dire que le PCA est l'un des stratégies de base de CEVITAL et cela est validé par la majorité.

Tableau N°9 : Mesures prise par CEVITAL durant la COVID-19

Mesures prises	Réponses	Proportion
Port de masque	Oui	100%
Gel hydroalcoolique	Oui	100%
Distanciation sociale	Oui	100%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

D'après les données du tableau présenté, la totalité des employés affirment l'adoption des mesures de sécurité et de prévention par l'entreprise durant la COVID-19 soit 100%.

Un résultat unanime expliquant le port de masque, l'utilisation du gel hydroalcoolique et la mise en place d'une distanciation sociale afin de réduire les conséquences néfastes de la conjoncture sanitaire. Cela confirme la mise en place par CEVITAL d'un protocole sanitaire.

Tableau N°10 : Solutions de CEVITAL pour lutter contre la crise sanitaire

Solutions	Fréquence	Proportion
Suspension de travail	1	2.3%
Travail à distance	5	11.36%
Travail à distance et en présentiel	38	88.37%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau ci-dessus, nous présente les solutions de CEVITAL pour contre-tracer la conjoncture sanitaire, on remarque que la grande majorité des réponses collectées soit 88,37 % indiquent la combinaison entre deux stratégies de travail soient le travail à distance connu également sous le nom de « télétravail » et le travail en présentiel notamment dans l'entreprise. En revanche, 11,36 % votent pour uniquement le travail à distance et 2,3% soit 1 employé sur 44 pour la suspension du travail durant la COVID-19.

Nous déduisons que le travail en présentiel n'a jamais été suspendu durant la COVID-19, car CEVITAL est l'un des grands groupes agro-alimentaires, donc l'arrêt immédiat du travail est quasi impossible, d'où la solution de s'orienter vers le travail à distance en plus du travail en présentiel. De plus, il faut savoir que certains services ne peuvent pas suspendre leurs activités peu importe la situation comme le service production, le service logistique, et d'autres service étant donné que l'entreprise CEVITAL se base énormément sur la synchronisation de ses activités.

Tableau N°11 : Corrélation entre les solutions de CEVITAL pour contre-tracer la conjoncture sanitaire et le sentiment de sécurité des employés durant la COVID-19

Sentiment de sécurité	Faible à moyenne		Moyenne à forte		Total	
	F	P	F	P	F	P
Solutions proposées par CEVITAL						
Suspension de Travail	1	100%	-	-	1	100%
Travail à distance	-	-	5	100%	5	100%
Travail à distance et en présentiel	11	28.95%	27	71.05 %	38	100%
Total	12	27.28%	32	72.72%	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Selon les résultats du tableau ci-dessus, une totalité de 72,72 % des employés présentent un sentiment de sécurité, soit 100 % de ceux qui ont voté le travail à distance et 71,05 % de ceux ayant choisi le travail à distance et présentiel comme la solution ultime de CEVITAL. En revanche, 27,28% expriment moins d'assurance vis à vis de la situation durant la conjoncture sanitaire au sein de CEVITAL à savoir 28,95% de ceux ayant voté le travail à distance et en présentiel et 100% (un seul employé) ayant choisi la suspension du travail comme mode de travail durant la crise.

Cela implique que le travail à distance est indiqué comme une solution miraculeuse durant la COVID-19 par les employés. Ayant contribué à l'augmentation de leurs sentiments de sécurité pendant l'exercice de leurs différentes tâches, et garantissant une meilleure autonomie dans la gestion des activités.

Malgré que cela puisse ne pas être le cas pour certains car le travail à distance n'élimine pas la gravité de la crise, et pourrait créer un sentiment d'isolement.

Section 03 : CEVITAL et la pandémie (crise COVID-19)

Tableau N°12 : Avis des enquêtés sur l'observation des supérieurs hiérarchiques

Avis des enquêtés sur l'observation des supérieurs hiérarchiques	Fréquence	Proportion
Oui	43	97.7%
Non	1	2.3%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau n°13 présenté ci-dessus, nous montre les résultats de l'avis des enquêtés sur l'observation des supérieurs hiérarchiques, nous remarquons que la majorité soit 97,7% des employés affirment que les supérieurs hiérarchiques observent le terrain durant la conjoncture sanitaire, face à 2,3% qui en disent non à savoir un employé sur 44.

Ces résultats démontrent l'inquiétude des responsables vis à vis de leurs employés durant la crise sanitaire, et cela s'accompagne par l'existence d'une cellule de crise au sein de l'entreprise (avec des professionnels médicaux) afin de veiller au bon déroulement des activités en limitant les risques de la crise

Tableau N°13 : Attitude des employés durant la conjoncture sanitaire

État psychologique durant la COVID-19	Fréquence	Proportion
Sentiment de frustration	13	29.6%
Sentiment de colère	1	2.3%
Sentiment d'insécurité	7	15.9%
Sentiment de solidarité	23	52.2%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau n°13 présenté ci-dessus, nous montre les résultats de l'état psychologique des employés durant la conjoncture sanitaire, nous remarquons que 52,2% des employés expriment un sentiment de solidarité, suivis par 29,6% de ceux qui expriment un sentiment de frustration, 15,9% expliquent avoir eu un sentiment d'insécurité et enfin 2,3% ressentent la colère.

Les données du tableau démontrent le cheminement logique de tout état psychologique lorsque l'on se sent en détresse, d'abord les employés se sont directement solidarisés afin de faire face collectivement et en minimiser les risques, ensuite le sentiment de frustration commence à apparaître car on se rends compte des conséquences de la COVID-19 qui puissent tomber sur l'entreprise et le personnel, ce qui implique le sentiment d'insécurité et de danger et pour certains de colère.

Tableau N°14 : Corrélation entre la disponibilité d'informations sur le COVID-19 au sein De CEVITAL et l'état psychologique des employés durant la conjoncture sanitaire

Disponibilités d'informations	Faible à moyenne		Moyenne à forte			Total
	F	P	F	P	F	
État des employés	F	P	F	P	F	P
Sentiment de frustration	2	15.39%	11	84.61%	13	100%
Sentiment de colère	-	-	1	100%	1	100%
Sentiment d'insécurité	5	71.43%	2	28.57%	7	100%
Sentiment de solidarité	6	26.08%	17	73.92	23	100%
Total	13	29.55%	31	70.45%	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau n°14 présenté ci-dessus, nous montre la corrélation entre la disponibilité d'informations sur le COVID-19 au sein de CEVITAL et l'état psychologique des employés durant la conjoncture sanitaire, les données du tableau combine à la fois le ressenti des employés et le degré de communication d'informations sur la COVID-19 afin de comprendre l'origine de l'état psychologique des employés et les raisons de leurs choix.

En ce qui concerne les employés ayant présenté un sentiment de frustration, nous remarquons que 84,61% votent pour la disponibilité des informations sur la pandémie, face à 15,93 % qui disent ne pas avoir eu accès à assez d'informations.

En ce qui concerne les employés ayant présenté un sentiment de solidarité, nous constatons que 73,92% votent pour la disponibilité des informations sur la pandémie, face à 26,08 % qui disent ne pas être assez informés sur la COVID-19.

Tant dis que les employés ayant présenté un sentiment d'insécurité, nous constatons des résultats inverses aux précédents soient 71,43% qui affirment le manque d'informations sur la COVID-19 face à

uniquement 28,57% confirmant la disponibilité de l'information. Cela peut s'expliquer par l'impact négatif qu'a eu la COVID-19 sur l'entreprise, en effet, leur insécurité a pris le dessus, et la disponibilité d'informations n'a pas suffi face à la contrôlabilité extérieure du virus.

Les employés présentant un sentiment de colère soient 1 seul sur 44, reconnaît tout de même la disponibilité de l'information durant la COVID-19.

Selon les informations supplémentaires récoltées durant les séances d'entretien au sein de CEVITAL, ces résultats s'expliquent par l'existence d'une cellule de crise au sein de l'entreprise visant à mettre à disposition de tout le personnel les informations nécessaires tout le long de l'exercice de leurs activités.

Tableau N°15 : Corrélation entre l'évaluation des impacts de la crise par l'entreprise et la variation de la productivité des employés.

Impact négatif sur la productivité	Faible à moyenne		Moyenne à forte		Total	
	F	P	F	P	F	P
L'évaluation des impacts de la crise par l'entreprise	F	P	F	P	F	P
Sur les opérations de l'entreprise	25	83.34%	5	16.66%	30	100%
Sur le personnel	4	36.37%	7	63.61%	11	100%
Sur les clients	-	-	3	100%	3	100%
Total	29	65,90%	15	34,10%	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau n°15 présenté ci-dessus, illustre la corrélation entre l'évaluation des impacts de la crise par l'entreprise et la variation de la productivité des employés. Les données du tableau combinent à la fois l'évaluation des impacts de la crise par l'entreprise et la variation de la productivité des employés.

Notre constat se fait sur la base des résultats obtenus lors des séances de stage et selon les résultats des employés sur les questions de notre questionnaire.

Dans le cadre de l'évaluation sur les opérations de l'entreprise, selon les réponses de nos enquêtés et les réponses des séances d'entretien, nous remarquons que la majorité des employés soit à 83,34% expriment que l'impact négatif sur leur productivité est faible, face à une minorité de 16,66 % qui affirment que la crise a quand même touché leurs productivité et rendement, les résultats restent équilibrés car la majorité ont dit que le plan d'évaluation a été centré sur les opérations de l'entreprise.

Dans le cadre de l'évaluation sur le personnel, nous constatons que 63,61% des employés affirment

Chapitre III : Présentation et discussion des résultats de l'enquête par questionnaire

que la crise a eu un impact négatif sur leurs productivité, suivis de la totalité de ceux qui ont expliqué qu'il existe un plan d'évaluation sur les clients.

En effet, 65,90% sont d'accord que leur productivité a été protégé par le plan d'évaluation de la crise par CEVITAL.

Section 04 : Les T.I.C/N.T.I.C et la conjoncture sanitaire au sein de CEVITAL

Tableau N°16 : signification des TIC pour les employés de CEVITAL

Signification des TIC pour les employés	Fréquence	Proportion
Un simple réseau	2	4.54%
Un ensemble d'outils numériques et de stockage de données	20	43.29%
Un miracle et un réel remplaçant de travail en présentiel durant la COVID-19	6	13.6%
Une solution pour la création de valeur durant la COVID-19	16	38.6%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Les données du tableau ci-dessus illustrent ce que les T.I.C signifient réellement pour les employés de CEVITAL, nous avons mis à leurs dispositions 4 possibilités de choix, et les résultats sont les suivants :

D'une part 43,29% les T.I.C sont synonyme d'un ensemble d'outils numériques et de stockage de données, d'une autre part 38,6% définissent les T.I.C comme solution pour la création de valeur durant la COVID-19, tant dis que, 13,6% les présentent comme un miracle et un réel remplaçant de travail en présentiel durant la COVID-19, et pour finir, 4,54% soit une minorité les considèrent comme un simple réseau.

On constate que même si les avis sont différents pour ce qui est de la signification des TIC mais la majorité des employés ont une idée à ce propos, ce terme ne leur semble pas inconnu, bien que pour certains cas il reste vague. Ensuite, les T.I.C sont considérés comme un moyen indispensable pour CEVITAL durant la conjoncture sanitaire pour la création de valeurs, le travail à distance et la manipulation des bases de données.

Tableau N°17 : Difficultés de l'utilisation des T.I.C au sein de CEVITAL

Difficultés de l'utilisation des T.I.C	Fréquence	Proportion
Oui	14	31,8%
Non	30	68,2%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Les données du tableau ci-dessus illustrent la difficulté de l'utilisation des T.I.C au sein de CEVITAL. Nous remarquons que 68,2% ne trouvent pas de difficultés à utiliser les T.I.C dans l'exercice de leurs tâches quotidiennes, en revanche, 31,8% ont voté oui, c'est à dire l'usage des T.I.C n'a pas été si facile que ça.

Nous expliquerons que le personnel de l'entreprise est impliqué dans la numérisation et suit les évolutions technologiques et n'hésite pas à faire part de ses connaissances afin de développer son entreprise.

Tableau N°18 : Formation sur l'usage des TIC pour le travail à distance pendant la pandémie de COVID-19 ?

Formation sur l'usage des T.I.C	Fréquence	Proportion
Oui, j'ai bénéficié d'une formation	9	20,45%
Non, je maîtrise suffisamment bien la manipulation des TIC	34	77,3%
Rien à signaler	1	2,3%
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Vue l'importance de la formation dans l'appropriation des TIC, nous avons demandé aux interrogés d'indiquer si leur entreprise forme son personnel lors de l'intégration d'une nouvelle technologie d'information et de communication, les réponses obtenues sont données dans le tableau n°19. Nous remarquons que 77,3% de l'effectif n'ont pas bénéficié d'une formation pour le travail à distance, et 20,45% qui ont en bénéficié.

Nous pouvons expliquer que le personnel maîtrise l'usage des T.I.C sans avoir recours à la formation par l'investissement important de CEVITAL dans le numérique et également par la préparation de son personnel à toute éventuelle crise (PCA). D'une autre part, CEVITAL ne néglige pas ceux qui ne savent pas utiliser les T.I.C de manière fluide et mets en place une stratégie d'apprentissage soit un plan de formation, le contenu de la formation doit être adapté aux besoins identifiés.

Cela inclut des compétences de base telles que l'utilisation d'outils bureautiques, la navigation sur le Web et la gestion des e-mails, ainsi que des compétences plus avancées telles que la gestion de projet, la sécurité informatique, l'analyse de données et le développement de sites Web.

Tableau N°19 : T.I.C utilisées pour les employés de CEVITAL

T.I.C utilisées	Oui		Non		Total	
	F	P	F	P	F	P
Réseau informatique (Internet, Intranet, Extranet)	43	97,73%	1	2,27%	44	100%
Application de communication	40	90,1%	4	9,90%	44	100%
Application de contrôle de travail	41	93,17%	3	6,83%	44	100%
Outils électroniques (téléphone, tablette, ordinateur, autres)	42	95,46%	2	4,54%	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Le tableau n°19, nous montre avec des taux supérieurs à 90% que l'entreprise utilise les différentes T.I.C durant la COVID-19. A 97,73%, les réseaux informatiques tels que Internet, Intranet et Extranet, A 90,1% les applications de communications (Teams, e-mail, WhatsApp, visio-conférences, etc.), a 93,17 % les applications de contrôle de travail (KELIO, VPN) et à 95,46% les outils électroniques (téléphone, tablette, ordinateur, autres).

Il est à remarquer que grâce à ces différentes techniques, CEVITAL a pu créer un réseautage et une communication régulière entre ses divers services durant la conjoncture sanitaire, et il existe un taux d'implantation fort des TIC. Ainsi, le taux général de son informatisation nous permet de dire que l'entreprise CEVITAL occupe une place importante parmi les entreprises qui ont réussi l'intégration des TIC. De plus l'entreprise se dote d'un service informatique propre à elle, piloté par des ingénieurs informaticiens qui assure la pérennité de son matériel informatique et assurent la conception et la continuité de son activité malgré les obstacles du COVID-19.

Tableau N°20 : Disponibilités de l'information durant la COVID-19

Disponibilité de l'information	Fréquence	Proportion
Oui, disponibles	32	70,5%
Oui, partiellement disponibles (moins qu'avant)	12	29,5%
Non, indisponibles	-	-
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Ci-dessus, le tableau n°20 illustrant la disponibilité de l'information durant la COVID-19, nous constatons que la totalité des avis sont pour affirmer leurs disponibilités avec 70,5% de oui, disponibles, et 29,5% oui, partiellement disponibles et aucun cas pour affirmer le contraire.

Au regard de ces résultats, nous concluons qu'il y a un taux d'implantation fort des TIC. Ainsi, le taux général de son informatisation nous permet de dire que l'entreprise CEVITAL a parmi les entreprises qui a su gérer le développement de ses activités durant la crise grâce à l'usage du numérique, et cela a facilité la circulation de l'information entre les niveaux de l'entreprise.

Section 05 : Appréciation des apports des T.I.C au sein de CEVITAL durant la conjoncture sanitaire

Tableau N°21 : Rôle des T.I.C sur la minimisation des conséquences du COVID-19

Rôle des T.I.C dans la minimisation des conséquences du COVID-19	Oui		Non		Total	
	F	P	F	P	F	P
Éviter le contact régulier	43	97,73%	1	2,3%	44	100%
Réduction des coûts et des délais de travail	40	90,90%	4	9,10%	44	100%
Soulagement des employés	35	79,5%	9	20,5%	44	100%
Accès de tout le monde à l'information à distance	32	70,5%	12	29,5%	44	100%
Système de contrôle d'accès à distance	35	79,5%	9	20,5%	44	100%
Logiciel de sécurité	3	6,83	41	93,1%	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Les données du tableau n°21 nous permettent d'analyser le rôle qu'ont joué les T.I.C dans la minimisation des conséquences négatives de la COVID-19, nous remarquons que 97,73% expriment une réelle reconnaissance aux T.I.C comme un moyen d'éviter le contact régulier durant la conjoncture sanitaire, suivis de près par 90,90 qui accordent une contribution considérable des T.I.C dans la réduction des coûts et des délais de travail tout le long de la pandémie, tant dis que 79,5% de prennent les T.I.C pour une solution pour soulager les employés et un système de contrôle d'accès à distance. En revanche, seulement 6,83% définissent les T.I.C comme un logiciel de sécurité.

Les résultats obtenus nous mènent à déduire que l'usage des T.I.C par CEVITAL ont joué un rôle crucial dans la réduction des conséquences du COVID-19 de différentes manières. Premièrement, à travers la communication virtuelle et la collaboration à distance via différentes plateformes permettant d'éviter la propagation du virus et le contact directes entre le personnel de l'entreprise et ses divers acteurs.

Deuxièmement, les résultats de l'enquête nous assurent que les T.I.C ont contribué de près et de loin à la réduction des délais et des coûts de l'entreprise CEVITAL par l'automatisation de nombreuses tâches répétitives et chronophages, par exemple, l'usage logiciel des gestions de projet et des systèmes comptables automatisés ; l'élimination des contraintes géographiques et l'optimisation des processus de travail.

Troisièmement, CEVITAL a créé grâce à l'usage des T.I.C à sentiment de soulagement par le biais de plusieurs techniques notamment, la transparence de la communication, la facilité de synchronisation, cela aidera à réduire l'anxiété et à créer un sentiment de confiance et d'apaisement dans les esprits des employés vis à vis de la difficulté de la situation sanitaire.

Quatrièmement, les T.I.C facilitent l'accès de tout le monde à l'information à distance fournissant un accès rapide à de grandes quantités d'informations pertinentes, les employés peuvent trouver rapidement les ressources dont ils ont besoin pour accomplir leur travail, ce qui réduit le temps perdu à rechercher des informations et améliore la productivité globale.

Enfin, CEVITAL introduit les T.I.C durant cette période afin de gérer les autorisations d'accès à distance pour les employés et les fournisseurs, dont le but est de limiter l'accès aux personnes autorisées uniquement, ce qui renforce la sécurité et la protection des informations sensibles surtout les informations confidentielles liées à l'entreprise.

Nous accordons tout de même une attention importante à ceux qui trouvent que les T.I.C risquent de menacer la sécurité des informations car les systèmes informatiques et les réseaux utilisés par les entreprises peuvent comporter des vulnérabilités, telles que des failles de sécurité dans les logiciels, des configurations

incorrectes, des erreurs de conception ou les cyberattaques, d'où l'implantation d'un service informatique solide par CEVITAL et une stratégie de sécurité robuste.

Tableau N°22 : Rôle des T.I.C dans l'amélioration des activités de l'entreprise COVID-19

Rôle des T.I.C dans l'amélioration des activités de l'entreprise durant le COVID-19	Oui		Non		Total	
	F	P	F	P	F	P
Augmentation de la rentabilité des employés	18	45%	22	55%	40	100%
Stockage de données quotidiennes	40	100%	-	-	40	100%
Obtention de l'information en temps réel	37	68,19%	3	31,81%	40	100%
Créativité et échanges de nouvelles idées pour l'entreprise	29	72,5%	11	27,5%	40	100%

N, B : 4 enquêtés se sont abstenus de répondre à cette question (l'effectif est de 40)

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Les données du tableau n°22 nous permettent d'analyser le rôle qu'ont joué les T.I.C dans l'amélioration des activités de l'entreprise durant la COVID-19, nous remarquons que la totalité soit 100% des employés sont unanime pour définir les T.I.C comme un moyen de stockage de données quotidiennes, suivis de 72,5%, les considérant comme l'outil de créativité et échanges de nouvelles idées pour l'entreprise, ensuite 68,19% accordent une contribution considérable des T.I.C dans l'obtention de l'information en temps réel.

Nous pouvons dire que Les résultats obtenus nous mènent à déduire que l'usage des T.I.C par CEVITAL ont joué un rôle crucial dans l'amélioration des activités de l'entreprise durant le COVID-19.

D'abord, les T.I.C sont un moyen de stockage de données dans les différents services de CEVITAL sans devoir se déplacer sur le terrain et risquer la propagation du virus notamment dans les services de distribution, les services commerciaux, ce qui est essentiel pendant la pandémie de COVID-19 où les fluctuations de la demande et les perturbations de la chaîne d'approvisionnement peuvent être fréquentes.

Ensuite, les T.I.C ont permis aux employés de CEVITAL de rester connectés, de communiquer en temps réel et d'obtenir des informations actualisées sur leur activité grâce à des outils tels que les e-mails,

les messageries instantanées, les appels audio et vidéo, les visioconférences, d'où l'augmentation de la créativité et échanges de nouvelles idées pour l'entreprise.

Enfin, les T.I.C ont élargi la portée de CEVITAL sur les marchés malgré les défis de la conjoncture sanitaire, leurs ventes et leurs chiffres d'affaires ont été plus ou moins aussi importantes qu'avant.

En revanche, 55% des employés face à 45%, expriment une réticence sur l'augmentation de la rentabilité des employés à travers les T.I.C, bien que les TIC offrent une certaine flexibilité et la possibilité de travailler à distance, cela ne signifie pas nécessairement une augmentation de la productivité. Les distractions à domicile, les problèmes de connexion Internet, les difficultés de communication à distance peuvent tous influencer la productivité et la qualité du travail accompli.

Tableau N°23 : Rôle des T.I.C dans la communication au sein de l'entreprise COVID-19

Rôle des T.I.C dans la communication au sein de l'entreprise durant le COVID-19	Oui		Non		Total	
	F	P	F	P	F	P
Favoriser le travail collaboratif sur les différentes plateformes de réunions	41	93,17%	3	6,83%	44	100%
Faire participer des employés à la prise de décision	35	79,5%	9	20,5%	44	100%
Faciliter la coopération des différents services de l'entreprise	38	86,4%	6	13,6	44	100%
Impliquer les employés sans crainte de COVID-19	39	88,63	5	11,37%	44	100%
Raccourcir les temps de réponse	29	65,90%	15	34,10%	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Les données du tableau n°23 nous permettent d'analyser le rôle qu'ont joué les T.I.C dans l'amélioration de la communication au sein de l'entreprise durant la COVID-19, nous remarquons que la grande majorité des employés à 93,17 % sont d'accord que les T.I.C permettent de favoriser le travail

collaboratif sur les différentes plateformes de réunions, suivis de 88,63%, les considérant comme l'outil d'implication des employés sans crainte de COVID-19, ensuite 86,4% accordent une contribution considérable des T.I.C dans la coopération des différents service de l'entreprise, tant dis que 79,5% prennent les T.I.C comme un moyen pour faire participer des employés à la prise de décision et enfin 65,90% affirment que l'on peut raccourcir le temps de réponse grâce à celles-ci.

Nous pouvons dire que Les résultats obtenus nous mènent à déduire que l'usage des T.I.C par CEVITAL ont joué un rôle crucial dans la communication durant le COVID-19.

D'abord, les T.I.C assure le travail collaboratif sur les différentes plateformes de réunions tels que les espaces de travail partagés, les plateformes de messagerie instantanée, les visioconférences et les outils de partage de fichiers facilitent la disponibilité de l'information en permettant aux employés de travailler ensemble et d'accéder aux mêmes documents et ressources en temps réel, peu importe où ils se trouvent d'où la réduction des temps de réponse.

Ensuite, les T.I.C ont permis aux employés de CEVITAL de rester connectés, de communiquer en facilitant la synchronisation entre les membres d'une équipe, même à distance.

Enfin, CEVITAL assure la surveillance de la conformité et des mesures sanitaires à travers ces technologies dans le but de travailler en sérénité et de faire participer les employés à la prise de décision malgré les circonstances compliquées.

Tableau N° 24 : Le rôle des T.I.C dans la synchronisation entre les acteurs de l'entreprise pendant la pandémie de la COVID-19

Synchronisation entre les acteurs de l'entreprise pendant la pandémie de la COVID-19	Fréquence	Proportion
Faible à moyenne	13	29,55%
Moyenne à forte	31	70,45
Total	44	100%

Source : Auteurs, données de l'enquête-Mai 2023

Les données du tableau n°24 nous permettent d'analyser le rôle qu'ont joué les T.I.C dans l'amélioration de la synchronisation entre les acteurs de l'entreprise pendant la pandémie de la COVID-19, le but est de voir à quel degré les employés mesurent la coopération entre les différents acteurs de CEVITAL.

Nous remarquons que la majorité des employés à 70,45 % sont d'accord que les T.I.C assure la synchronisation entre les acteurs de l'entreprise durant la pandémie face à une minorité de 29,55% qui la considère comme faible à moyenne.

Les T.I.C assure la synchronisation des acteurs de CEVITAL sur les différentes plateformes de réunions tels que les espaces de travail partagés, les plateformes de messagerie instantanée, les visioconférences et les outils de partage de fichiers facilitent la disponibilité de l'information en permettant aux employés de travailler ensemble et d'accéder aux mêmes documents et ressources en temps réel, peu importe où ils se trouvent d'où la réduction des temps de réponse.

Durant la crise sanitaire la collaboration avec les partenaires externes, n'aurait pas été possible sans l'existence de l'extranet qui permet aux organisations de partager des informations, des ressources et de collaborer avec des partenaires externes tels que des fournisseurs, des clients ou d'autres entités commerciales. Sans oublier ses clients, CEVITAL utilise l'extranet et d'autres T.I.C pour offrir des services et des informations assez importantes pour améliorer leurs fidélités.

Synthèse du chapitre

Selon les recherches et analyses sur la base de notre questionnaire, menées dans l'entreprise CEVITAL, nous avons conclu que les organismes qui sont capables à faire face à l'impact de la crise sur la productivité sont celles qui arrivent à maintenir la continuité des activités malgré diverses difficultés à savoir la gestion des employés, des communications et des restrictions gouvernementales. et à travers la mise en place du plan de continuité d'activité et une équipe de gestion de crise (mise en place immédiate) , c'est le cas de CEVITAL.

Nous pouvons également ajouter que ces résultats obtenus nous mènent à déduire que l'usage des T.I.C par CEVITAL ont joué un rôle crucial dans l'amélioration de ses activités durant la COVID-19.

D'abord, les T.I.C sont un moyen de stockage de données dans les différents services de CEVITAL sans devoir se déplacer sur le terrain et risquer la propagation du virus notamment dans les services de distribution, les services commerciaux, ce qui est essentiel pendant la pandémie de COVID-19 où les fluctuations de la demande et les perturbations de la chaîne d'approvisionnement peuvent être fréquentes.

CHPITRE IV

ANALYSE ET DICUSSION DES RESULTATS

Chapitre IV : Analyse et discussion des résultats

Préambule

Ce chapitre vise à examiner et à analyser différents résultats relatifs à nos deux hypothèses formulées dans le cadre de notre étude ainsi que les questions clés qui y sont liées. Nous avons collecté des données, effectué des analyses approfondies et examiné l'étude de cas « CAS DE CEVITAL » pour évaluer la validité de ces hypothèses et en tirer des conclusions significatives.

Section 01 : Analyse et discussion des résultats relatifs à la première hypothèse

Cette section est consacrée à l'analyse et la synthèse des résultats de l'investigation relatifs à la première hypothèse : « **CEVITAL a mis en place plusieurs stratégies pour assurer sur sa performance, la continuité de ses services essentiels et de ses activités quotidiennes.** » en comparaison bien sûr avec nos données théoriques et ce pour enfin procéder à la vérification de nos hypothèses de recherche (confirmation ou l'infirmation de celles-ci).

Après l'enquête de terrain réalisée auprès de l'entreprise CEVITAL Bejaia et suite à l'analyse et l'interprétation des données collectées à l'aide :

- D'un entretien auprès de quatre services à savoir : le service RH, le service recrutement et formation qui est y sont attachés, ainsi que le service informatique ;
- Et d'un questionnaire semi directif distribué à un échantillon de salariés de l'entreprise

1. Les tableaux n°7 et 8 (voir la page 57 et 58), illustre la perception des employés sur le plan de continuité des activités, et la corrélation de celle-ci avec leurs expériences.

- la quasi-totalité des employés questionnés 43/44 avaient témoigner l'existence d'une réelle stratégie de prévention des risques pour minimiser les aléas de la COVID-19.

2. Le tableau n°10 (voir la page 59) présente les solutions de CEVITAL durant la conjoncture sanitaire.

-88,37 % des employés interrogés avaient indiqué la combinaison entre deux stratégies de travail (le travail à distance et le travail en présentiel) dans l'entreprise

3. Le tableau n°11 (voir la page 60) présente la corrélation entre les solutions de CEVITAL et la sécurité des employés.

-72,72% des enquêtés questionnés avaient exprimé un réel sentiment de sécurité.

4. Le tableau n°13 (voir la page 61) montre l'état psychologique des employés durant la conjoncture sanitaire

-52,2% des employés avaient exprimé un sentiment de solidarité

5. Le tableau n°15 (voir la page 63) illustre la corrélation entre l'évaluation des impacts de la crise par l'entreprise et la variation de la productivité des employés

-83,34% des travailleurs concernés par l'étude avaient exprimé qualifier que cet impact de négatif sur leur productivité est faible, face à une minorité de 16,66 %

En se référant à notre étude théorique, nous pouvons expliquer que la crise a certainement eu un impact négatif sur tous les secteurs dont le secteur industriel et des entreprises, mais il y en a celles qui n'ont pas hésité à mettre en place de **réelle stratégies et alternatives** afin d'assurer la continuité des activités et la bonne évaluation des risques atténués.

Face à la propagation du coronavirus, les entreprises planchent sur les plans de continuité d'activité et les messages à envoyer à leurs collaborateurs, clients, fournisseurs et investisseurs. (**Novethic.fr, 2020**)

L'une des principales préoccupations des managers est de maintenir l'engagement et la motivation des employés tout en travaillant à distance. Les défis de la collaboration et de la communication à distance se sont intensifiés et de nombreux employés ont du mal à s'adapter à la nouvelle réalité du travail à domicile.

Les chefs d'équipe devaient trouver des moyens afin de rassembler les équipes malgré la distance physique, tenir des réunions régulières par vidéoconférence et utiliser des outils de collaboration en ligne.

Selon ces résultats précédemment cités, il s'avère que notre première hypothèse est confirmée en se référant aux diverses analyses précédentes, et cette confirmation est justifiée par les résultats fournis par les tableaux suivants (7, 8, 10, 11, 13 et 15).

Section 02 : Analyse et discussion de la deuxième hypothèse

Après toujours l'enquête de terrain réalisée auprès de l'entreprise CEVITAL Bejaia et de notre deuxième hypothèse de recherche : « *Les T.I.C ont apporté une aide indéniable à l'entreprise CEVITAL et ont joué un rôle majeur dans la continuité de ses activités durant la conjoncture sanitaire.* », nous avons recensés les résultats suivants :

1. Le tableau n°19 (voir la page 66), nous montre avec des taux très supérieurs à 90% que l'entreprise utilise les différentes T.I.C durant la COVID-19

- 97,73% des enquêtés interrogés avaient affirmer l'usage des réseaux informatiques tels que Internet, Intranet et Extranet,
- 90,1% de nos enquêtés avaient confirmer l'usage des applications de communications (Teams, e-mail, WhatsApp, visio-conférences, etc.),
- 93,17 % de notre population interrogée avaient aussi confirmer l'usage des applications de contrôle de travail (KELIO, VPN)
- 95,46% affirment l'usage de ses outils électroniques (téléphone, tablette, ordinateur, autres)

2. Le tableau n°20 (voir la page 67) illustrant la disponibilité de l'information durant la COVID-19

- 3/4 de nos enquêtés soit 70,5 % avaient afficher leurs disponibilités, contre seulement 29,5 % qui étaient disponibles de manière partielle

3. Le tableau n°21 (voir la page 63) nous permet d'analyser le rôle qu'ont joué les T.I.C dans la minimisation des conséquences négatives de la COVID-19

- 97,73% de notre population d'enquête exprimait une réelle reconnaissance aux T.I.C comme un moyen d'éviter le contact régulier durant la conjoncture sanitaire,
- 90,90% de nos enquêtés avaient accorder une contribution considérable des T.I.C dans la réduction des coûts et des délais de travail tout le long de la pandémie,

- 79,5% des employés interrogés percevaient les T.I.C pour une solution adéquate pour soulager les travailleurs et un vrai système efficace de contrôle d'accès à distance.

4. Le tableau n°22 (voir la page 69) illustre le rôle qu'ont joué les T.I.C dans l'amélioration des activités de l'entreprise durant la COVID-19.

- 100% des employés concernés par l'investigation étaient unanimes quant à la définition des T.I.C comme un moyen de stockage de données quotidiennes,
- 72,5%, les considérant comme l'outil de créativité et échanges de nouvelles idées pour l'entreprise,
- 68,19% accordent une contribution considérable des T.I.C dans l'obtention de l'information en temps réel,
- 57,5% prennent les T.I.C comme un moyen d'évolution du chiffre d'affaires malgré la crise.

5. Les tableaux n°23 et 24 présentent (voir la pages 70 et 71) le rôle des T.I.C dans l'amélioration de la communication et la synchronisation entre les acteurs au sein de l'entreprise durant la COVID-19

- 93,17 % sont d'accord que les T.I.C permettent de favoriser le travail collaboratif sur les différentes plateformes de réunions,
 - 88,63%, les considérant comme l'outil d'implication des employés sans crainte de COVID-19,
 - 86,4% accordent une contribution considérable des T.I.C dans la coopération des différents services de l'entreprise,
 - 79,5% prennent les T.I.C comme un moyen pour faire participer des employés à la prise de décision
 - 65,90% affirment que l'on peut raccourcir le temps de réponse grâce à celles-ci.
- 70,45 % sont d'accord que les T.I.C assure la synchronisation entre les acteurs de l'entreprise durant la pandémie

Du point de vue de notre revue de littérature, les T.I.C sont considérées comme un processus qui vise à améliorer une entité en déclenchant des changements importants dans ses propriétés grâce à des combinaisons de technologies de l'information, de l'informatique, de la communication et de la connectivité » (**Vial, 2019 cité par Ouajdouni & Chafik, 2020**).

Le télétravail s'est littéralement imposé durant la période du confinement et qui se ritualise de plus en plus dans le fonctionnement normal des entreprises. Ces dernières se sont retrouvées dans l'obligation d'adapter leurs organisations respectives pour donner à cette nouvelle pratique toutes ses chances et garantir la rentabilité et l'efficacité des collaborateurs qui sont amenés à travailler avec ce nouveau concept (**Saoussan, LAHSSAINI, Mohammed, FARIDI 2021, p.813**).

La remonté d'information se fait de manierer direct et rapide. La récolte et la transmission d'information ne demande plus beaucoup de temps pour qu'elles arrivent dans les mains des personnes concernées. De ce fait, les dysfonctionnements et les problèmes rencontrés durant la période de la crise sanitaire ont vu une lumière de solution grâce aux T.I.C.

En conséquence, les résultats ci-dessus confirment amplement notre deuxième hypothèse et cela en se référant aux diverses analyses précédentes à base des résultats des tableaux suivants (**les tableaux n°19, 20, 21, 22, 23 et 24 + annexes**

Synthèse du chapitre

Notre recherche avait confirmé les hypothèses formulées, soulignant ainsi l'investissement de CEVITAL afin de gérer l'impact de la crise sur sa productivité et à maintenir une performance solide dans ses **activités malgré les diverses difficultés liées à la gestion des employés, à la communication et aux restrictions** imposées par l'État. Cette réussite a été rendue possible grâce à la mise en place d'un plan de continuité des activités et à l'établissement d'une cellule de crise dès les premiers signes de l'apparition du virus.

La première hypothèse était que CEVITAL a mis en place plusieurs stratégies pour assurer la continuité de ses services essentiels et de ses activités quotidiennes. Les résultats de l'étude ont confirmé cette hypothèse en révélant que l'entreprise avait adopté diverses mesures pour s'adapter à la crise sanitaire.

La deuxième hypothèse était que les TIC ont apporté une aide indéniable à l'entreprise CEVITAL et ont joué un rôle majeur dans la continuité de ses activités durant la conjoncture sanitaire. Les résultats de l'étude ont confirmé cette hypothèse en mettant en évidence l'importance des TIC dans la gestion de la crise. Les outils de communication en ligne tels que les plateformes de visioconférence, les applications de collaboration et les systèmes de gestion de projet ont permis aux employés de rester connectés, de collaborer efficacement et de maintenir la communication au sein de l'entreprise.

Ces résultats fournissent des informations utiles, en soulignant les voies stratégiques à suivre pour améliorer la performance organisationnelle et atteindre les objectifs de croissance à long terme. Cependant, il convient de noter que chaque entreprise est unique et que des facteurs contextuels spécifiques doivent être pris en compte lors de l'application de ces conclusions dans des situations réelles.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

Conclusion générale

Les technologies de l'information et de la communication (T.I.C) sont à l'origine du progrès, favorisent l'esprit d'entreprise et contribuent au bien-être humain. Elles ont un impact considérable sur tous les aspects de notre vie. L'une des principales contributions des T.I.C réside dans leur capacité à surmonter les obstacles traditionnels offrant aux entreprises des moyens plus efficaces de gérer leurs opérations, d'optimiser leurs processus et de faciliter la prise de décision. Les outils de gestion de projet, les logiciels d'automatisation des tâches et les systèmes de gestion de l'information permettent d'accélérer les processus et de réduire les erreurs, de plus, les T.I.C facilitent la collecte, l'analyse et l'utilisation des données, offrant ainsi des informations précieuses pour orienter les stratégies et les décisions commerciales.

Sachant que les entreprises du monde entier ont été fortement impactées par une des plus difficiles situations notamment la COVID-19 depuis son apparition en 2019, une étude portant sur l'impact des technologies de l'information et de la communication (T.I.C) sur les entreprises durant la pandémie de COVID-19 serait d'une grande importance pour mieux comprendre comment ces entreprises se sont adaptées à cette crise sans précédent afin de maintenir leurs activités et de s'ajuster aux restrictions et aux changements imposés par la pandémie. En analysant de près ces aspects, nous pourrions obtenir des informations précieuses sur les stratégies et les solutions mises en place par les entreprises pour faire face aux défis de la crise sanitaire d'où notre orientation vers ce cadre de recherche.

Cette étude s'est articulée autour de deux parties distinctes : une partie théorique et une partie empirique. Dans la première partie, trois chapitres ont été consacrés à explorer les aspects théoriques des technologies de l'information et de la communication (T.I.C).

Le premier chapitre, s'articule autour du cadre méthodologique de notre recherche, tandis que le deuxième chapitre a permis de présenter en détail les différentes dimensions des T.I.C, mettant en évidence leur évolution, leur impact sur la société et leur rôle dans le monde des affaires et le troisième chapitre s'est concentré sur la crise de la COVID-19 et le rôle des T.I.C dans l'amélioration de la situation pendant cette période difficile.

La partie empirique a exploré la contribution des technologies de l'information et de la communication (T.I.C) dans la conjoncture sanitaire sur la productivité et la performance de l'entreprise CEVITAL en mettant en relation les aspects théoriques des T.I.C et l'expérience de CEVITAL pendant la crise. En effet, nos résultats ont démontré de manière convaincante que l'usage des TIC a eu un impact significatif sur la

Conclusion générale

productivité de l'entreprise durant la période de la COVID-19 et les résultats ont souligné l'importance de l'adoption des outils de communication en ligne, des plateformes de collaboration et des systèmes de gestion de projet pour maintenir la communication, la coordination et la prise de décisions efficaces au sein de l'entreprise.

À travers l'étude réalisée, Une combinaison de méthodes qualitatives et quantitatives a été utilisée pour obtenir une compréhension approfondie et holistique du sujet. Les entretiens semi-structurés recueillent de nombreuses informations qualitatives, tandis que les questionnaires quantitatifs sont utilisés pour obtenir des données statistiques pour une analyse plus objective. De plus, l'échantillonnage est effectué de manière stratégique pour assurer la représentativité de la population étudiée.

Les résultats de l'étude de la première hypothèse en démontrant que l'entreprise CEVITAL avait pris diverses mesures pour s'adapter à la crise sanitaire. Parmi ces stratégies figuraient la mise en place du télétravail, la réorganisation des équipes, l'adoption de protocoles de sécurité et l'intensification de l'utilisation des outils de communication en ligne. Grâce à ces actions, CEVITAL a réussi à maintenir ses opérations et à assurer la continuité de ses activités, malgré les perturbations engendrées par la pandémie.

Les résultats de l'étude de la deuxième hypothèse selon laquelle les TIC ont joué un rôle essentiel dans la continuité des activités de l'entreprise CEVITAL pendant la période de crise sanitaire. L'analyse a mis en évidence l'importance capitale des outils de communication en ligne tels que les plateformes de visioconférence, les applications de collaboration et les systèmes de gestion de projet. Ces outils ont permis aux employés de rester connectés, de collaborer de manière efficace et de maintenir une communication fluide au sein de l'entreprise. Grâce à cela, la coordination des activités, la prise de décisions et le suivi des projets ont été facilités, ce qui a contribué à maintenir un niveau de productivité élevé tout en minimisant les perturbations opérationnelles.

Cela nous a permis d'apporter une réponse claire à la problématique posée « **Quel est l'impact de l'usage des T.I.C sur la productivité et la performance de l'entreprise CEVITAL durant la crise sanitaire COVID-19 ?** », démontrant ainsi que l'utilisation des TIC a eu un impact significatif sur la productivité de l'entreprise CEVITAL pendant la crise sanitaire COVID-19. Les résultats ont mis en évidence que la combinaison des stratégies mises en place par l'entreprise et l'exploitation efficace des TIC ont joué un rôle crucial dans le maintien d'un fonctionnement optimal et dans la garantie de la continuité des activités malgré les contraintes imposées par la crise.

Conclusion générale

À la lumière de l'importance de la thématique abordée, nous souhaitons ouvrir des pistes de recherche futures afin de contribuer à l'avancement de notre pays. Nous proposons aux personnes intéressées par notre sujet les pistes suivantes :

- Expliquer les principes de gestion de crise à l'ensemble du personnel au sein des entreprises
- Mettre en place un outil de communication de crise destiné à l'ensemble du personnel
- Améliorer l'accès universel à des services de santé pour tous, financés par les collectivités, y compris pour les travailleurs non assurés et leurs familles

Annexe N°1. Présentation de l'échantillon

Effectif	Poste	Tranche d'âge	Genre
1	Responsable de service RH	35-50ans	Homme
1	Responsable de service recrutement	35-50ans	Femme
1	Responsable de service formation	35-50ans	Homme
1	Responsable de service informatique	35-50ans	Homme

Annexe N°2 : Description des objectifs des guides d'entretien

Entretien	Objectifs
<i>Avec le responsable du service RH</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✖ Vision du service RH par rapport au corona virus ✖ Type de moyens technologiques pour gérer les activités durant la crise sanitaire ✖ Apport de ces technologies sur la performance du service RH
<i>Avec le responsable du service recrutement</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✖ Vision du service recrutement par rapport au corona virus ✖ Impact de la conjoncture sanitaire sur les activités du service durant la crise ✖ Usage des T.I.C dans l'accomplissement des activités du service
<i>Avec le responsable du service formation</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✖ Vision du service formation sur la COVID-19 ✖ Importance de la formation dans l'accompagnement du personnel sur l'usage des T.I.C durant la COVID-19
<i>Avec le responsable du service informatique</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✖ Vision du service informatique sur la COVID-19 ✖ T.I.C utilisées et leurs gestions par le service informatique ✖ Rôle des T.I.C dans la gestion du personnel, le contrôle d'accès aux informations, la communication et la collaboration au sein de CEVITAL.

Annexe n°3 : Questionnaire de l'enquête

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA -Bejaia

FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

Questionnaire destiné aux employés de l'entreprise CEVITAL Bejaia

Étude de la contribution des T.I.C durant

La conjoncture sanitaire et son impact

Sur la productivité des entreprises CAS

DE CEVITAL SPA

Dans le but de bien enrichir et mieux encadrer notre travail qui concrétise le mémoire de fin d'études de notre cycle Master, option sociologie de la communication, et pour assurer une cohérence entre plusieurs études théoriques, nous voulons bien que vous accorderiez quelques minutes de votre temps pour répondre objectivement à ce modeste questionnaire sur lequel nous allons nous baser afin de confirmer ou même infirmer quelques théories sur lesquelles notre travail se repose. En outre, nous vous assurant que vos réponses ne seront utilisées que pour des travaux et des recherches scientifiques dans le même domaine et qu'elles ne seront réservées que pour des fins académiques, tout en vous assurant l'anonymat absolue.

Axe n°1 : DONNÉES PERSONNELLES DES ENQUÊTÉS

1. Sexe *

Homme

Femme

2. Tranche d'âge *

20 à 35 ans

36 à 50 ans

50 ans et plus

3. Situation matrimoniale *

Célibataire Marié(e)

Divorcé(e) Veuf(ve)

4. Service au sein de CEVITAL *

Service RH

Service Recrutement

Service Informatique

Autres....

5. Poste occupé *

Cadre

Maîtrise

Exécutant

6. Expérience dans le poste *

1 à 5 ans

5 à 10 ans

10 à 20 ans

Plus de 20 ans

**Axe n° 2 : CEVITAL ET LES DISPOSITIONS POUR CONTRETRACER LA
CONJONCTURE SANITAIRE**

7. Est-ce que CEVITAL a élaboré un plan de continuité des activités (PCA) ? PCA : sert à prévoir les crises et mettre en place des actions afin d'anticiper les risques *

Une seule réponse possible.

Oui

Non

8. Avez-vous adopté les mesures de sécurité suivantes ? *

Plusieurs réponses possibles.

Port de masque

Utilisation de gel hydroalcoolique

Distanciation sociale

Autres....

9. Quels types de solutions ont été mises en place par l'entreprise ? *

Plusieurs réponses possibles.

Suspension de travail

Travail à distance

Travail à distance et en présentiel

10. Sur une échelle de 1 à 5, exprimez votre sentiment de sécurité au sein de CEVITAL durant la COVID-19 *

Faible

Forte

11. Selon vous, est ce que CEVITAL a évalué les risques et les lourdes conséquences de la crise ? Si oui, sur quel plan ? *

Plusieurs réponses possibles.

Les opérations de l'entreprise

Le personnel de l'entreprise

Les clients

Autres

Axe n° 3 : CEVITAL ET LA PANDÉMIE (CRISE COVID-19)

12. Est-ce que les supérieurs hiérarchiques faisaient des observations directes sur le terrain pendant la COVID-19 ? *

Une seule réponse possible

Oui

Non

13. Parmi ces choix, lesquelles représentent votre état psychologique durant la COVID-19 *

Plusieurs réponses possibles

Sentiment de frustration

Sentiment de colère

Sentiment d'insécurité

Sentiment de solidarité

Autres....

14. Comment évaluez-vous la communication de l'entreprise concernant les informations liées au COVID-19 afin de vous orienter ? *

Faible

Forte

15. Sur une échelle de 1 à 5, comment votre productivité a été affectée par la pandémie ? *

Faiblement touchée

Fortement touchée

16. Avez-vous proposé des solutions afin d'améliorer la situation ? Si oui, exprimez-les.

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

Axe n°4 : LES T.I.C/N.T.I.C ET LA CONJONCTURE SANITAIRE

17. Que représentent les T.I.C pour vous ? *

Plusieurs réponses possibles

Un simple réseau

Un ensemble d'outils numérique et de stockage de données

Un miracle durant le COVID-19

Un réel remplaçant de travail présentiel durant la COVID-19

Une solution pour la création de valeur durant la COVID-19

18. Quelles sont les T.I.C CEVITAL a utilisé pendant le COVID-19 ? *

Plusieurs réponses possibles

Réseau (Internet / Intranet / Extranet)

Application de communication

Application de contrôle de travail

Outils électroniques (téléphone, ordinateur, tablettes, autres)

19. Pensez-vous que les informations sur la COVID-19 ont été suffisamment disponibles ? *

Plusieurs réponses possibles

Oui, disponibles

Oui, partiellement disponibles (moins qu'avant)

Non, indisponibles

20. Avez-vous rencontré des difficultés ou des défis liés à l'utilisation des T.I.C pour travailler à distance pendant la pandémie de COVID-19 ? *

Une seule réponse possible

Oui

Non

21. Avez-vous bénéficié d'une formation adéquate sur l'utilisation des TIC pour le travail à distance pendant la pandémie de COVID-19 ? *

Une seule réponse possible.

Oui, j'ai bénéficié d'une formation

Non, je maîtrise suffisamment bien la manipulation des TIC

Axe n°5 : RÔLE DES T.I.C DURANT LA COVID-19 A CEVITAL

22. Selon vous, quel a été le rôle des T.I.C durant la COVID-19 ? *

Plusieurs réponses possibles

Éviter le contact régulier

Réduction des coûts et des délais de travail

Soulagement des employés

Accès de tout le monde à l'information à distance

Systèmes de contrôle d'accès à distance

Logiciels de sécurité

23. Selon vous, quel a été le rôle des T.I.C dans l'amélioration des activités de l'entreprise durant le COVID-19 ? *

Plusieurs réponses possibles

Augmentation de la rentabilité des employés

Evolution du chiffre d'affaires malgré la crise

Stockage de données quotidiennes

Obtention de l'information en temps réel

Créativité et échanges de nouvelles idées pour l'entreprise

24. Selon vous, quel a été le rôle des T.I.C dans la communication au sein de l'entreprise durant la COVID-19 ? *

Plusieurs réponses possibles

Favoriser le travail collaboratif sur les différentes plateformes de réunions

Faire participer des employés à la prise de décision

Faciliter la coopération des différents services de l'entreprise

Impliquer les employés sans crainte de COVID-19 Raccourcir les temps de réponse

25. D'après vos réponses sur la question précédente, dans quelle mesure pensez-vous que les T.I.C ont facilité la communication et la collaboration avec vos collègues, clients ou partenaires pendant la pandémie de la COVID-19 ? *

Une seule réponse possible

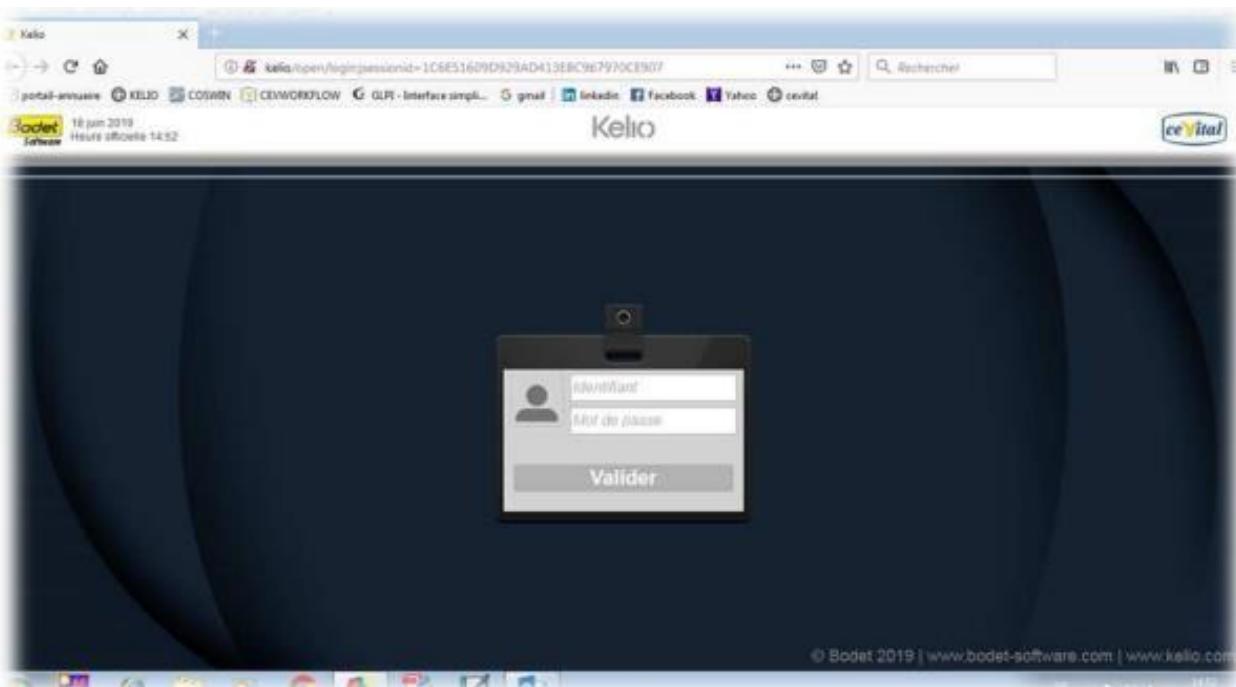
Faible

Forte

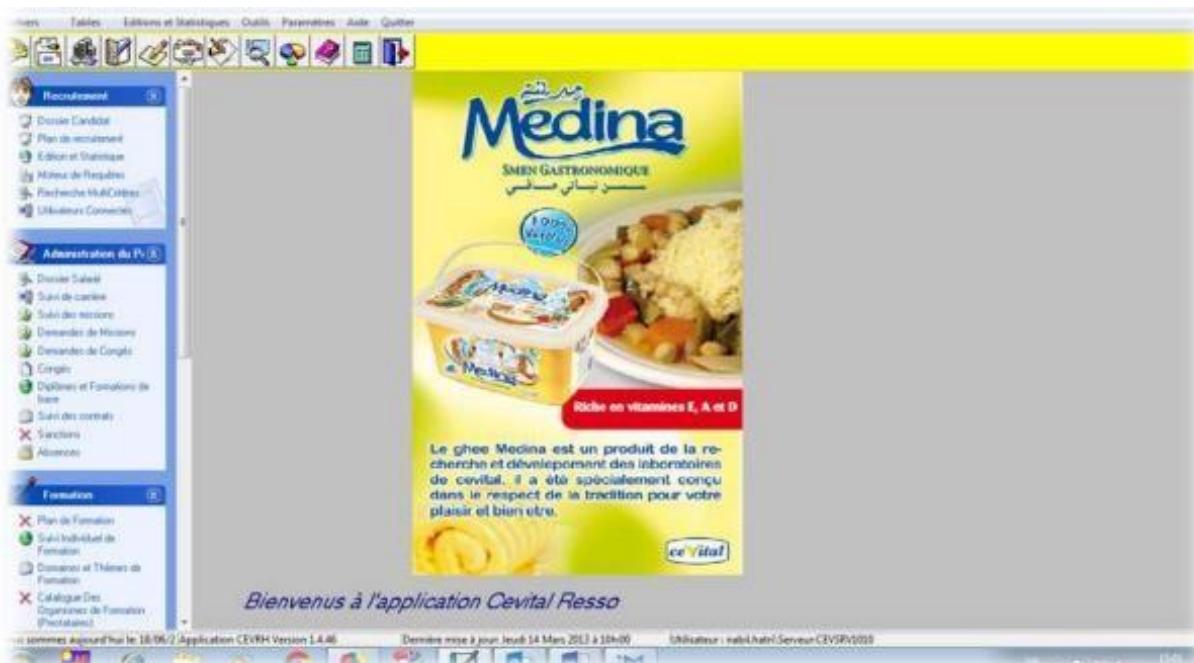
26. Question récapitulative Dans quelle mesure pensez-vous que les T.I.C joueront un rôle important dans l'avenir du travail, même après la pandémie de la COVID-19 ?

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

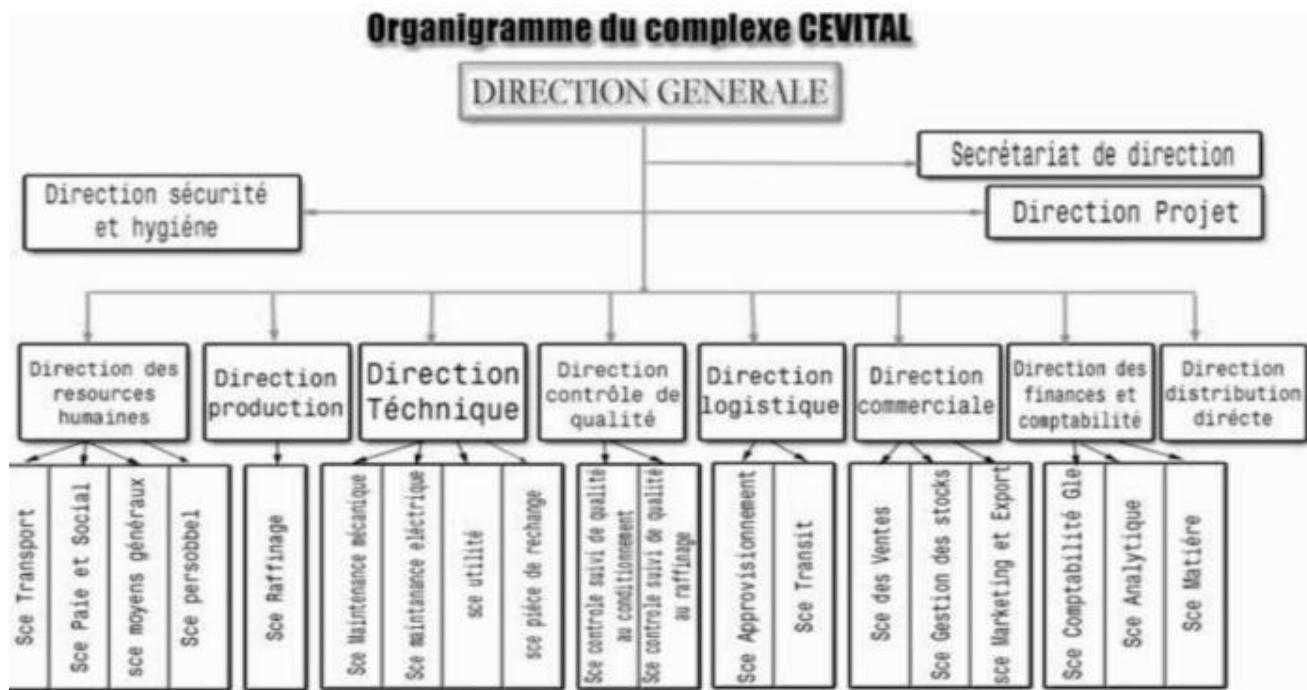
Annexe N°5 : KELIO



Annexe N°6° : CVRH



Annexe N°7 : ORGANIGRAMME



Source : www.memoireonline.com

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ANGERS Maurice, (2014). Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines (6° éd.). Québec : Les éditions, p.p.26-27
- ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, 6eme édition CEC, Paris 2009, p.58.
- AUBERT B Et AL, L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, octobre 2010, p. 7.
- BELKHIRI Ali - Les enjeux des NTIC pour les entreprises Algériennes. In : Revue des sciences commerciales, Institut national de commerce, Alger, p. 39. URL : www.hec.dz/spip.php article190, Consulté le : 15/05/2023
- BLOESS Jean Pierre, et autres, dictionnaire de sociologie ,3ed, paris, 2004.
- BORDELEAU Pierre, l'histoire des technologies informatiques et quelques-unes de leurs applications en éducation, Faculté des sciences de l'éducation, Université de Montréal, 1999.
- BOUCL Stephan, Donnée information communication tentative de définition, COTA édition, 2005, PDF, p1
- CHARPENTIER P, « organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, paris, 1997.
- Communiqué de presse, Baromètre Cegos Climat Social 2020, Paris, 17 novembre 2020, p.5
- Coronavirus et Covid-19, Du simple rhume au syndrome respiratoire aigu sévère, publié le 10/07/2017 modifié le 12/05/2022, consulté le 28/03/2023.
- COURBON J-C, TAJAN S, GroupWare et intranet. Vers le partage des connaissances, Dunod, Paris, 1999.
- Dictionnaire, Microsoft Encarta, 2009, 1993-2008, Microsoft Corporation.
- DHIBA Youssef, DIAB Ghizlane, Impact des TIC sur la performance de la FRH pendant COVID 19 : cas des établissements universitaires, Revue Internationale des Sciences de Gestion 4 (2), 2021
- Dr. KOTHEN Jamal Eddine & Pr. BELYAMANI Lahcen & Pr. AHMED Rhassane El Adib, « crise sanitaire & stratégies de communication », Septembre 2020, p.2

- Encyclopédie « BRITANNICA » de la technologie <https://www.britannica.com/technology>
- FRANCIS, Pratiques soutenables technologies de communication en entreprise projectique (6), 2010, p.p 107-120.
- GRAWITZ Madeleine, méthodes en sciences sociales, Dalloz, 1996
- GRAWITZ Madeleine, méthodes en sciences sociales, Dalloz, 1996, p.p.694-695
- Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, 6eme édition CEC, Paris 2009, p. 146
- IZZA I & el BERRHOUTI A (2022), « Les Technologies de l'Information et de la Communication et la performance de l'organisation : enjeux et perspectives », Revue Française d'Economie et de Gestion, Volume 3, Numéro 7, p.167.
- KUPFERSCHMIDT Kai, « Study claiming new coronavirus can be transmitted by people without symptoms was flawed », Science, 3 février 2020, consulté le 08/04/ 2023
- LAGADEC Patrick, « la gestion des crises, outil de réflexion à l'usage des décideurs », Mc Graw-Hill, Mars 1991. p.51
- LAHSSAINI Saoussan, FARIDI Mohammed, 2021, L'impact de la crise sanitaire sur le processus de la transformation digitale de la fonction RH -CAS DE L'ONCF, p.813
- LERARI Leila, HAMDAOUI Oisela, Revue des Études Économiques, 2020
- Management guide (2006)
- M Bernard, cité par MATMATI. M, Les nouvelles formes d'organisation induites par les TIC, In revue PERSONNEL n°437, février 2003.p. 48.
- Monde avec AFP, « Aéroports fermés, mesures de confinement... le monde s'organise face à la pandémie », Le Monde, 12 mars 2020, consulté le 08/04/2023.
- Monsieur ABDERRAZAK Benhabib : directeur des cahiers du MECAS, revue économique de la faculté des sciences économiques et de gestion de l'Université Abou Bekr Bel kaid - TLEMCEN - N°01 avril 2005.

- MALEMBA N, Syllabus de cours des méthodes des sciences sociales, G1droit, UNILU, 1999-2000, p, 20.
- Novethic.fr, face au coronavirus, les entreprises prennent leurs responsabilités malgré l'impact de la crise sur leurs affaires, publié le 17 mars 2020.
- OLATS, (Observatoire Leonardo des Arts et des Technosciences) est une association culturelle de recherche et de publications en ligne dans le domaine des arts et des Technosciences askin, «Télétravail, les mythes d'un succès story : Entre autonomie et contrôle », p.p 113-125.
- OCDE, in COUTINET, N. «Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie» CEPN Université de Paris Nord, p. 5. <http://www.olats.org> .
- OUAJDOUNI A, K Chafik., O Boubker (2020), « Transformation Digitale de l'Administration».
- Publique au Maroc : Revue de la littérature et état des lieux », European Scientific Journal, numéro 19, édition Vol.16, juin 2020, ISSN: 1857-7881 (Print) e - ISSN 1857-7431.
- Q Clémence, (2007). ERP, levier de transformation de l'entreprise. Paris : Lavoisier.
- REIX Robert, FALLERY Bernard, KALIKA Michel, ROWE Frantz, dans Systèmes d'information et management (2016), p. 55.
- SAADOUN Mélissa, Technologies de l'information et management, Paris, 2000, p. 83.