

## Liste des abréviations

Abréviation	Signification
TCN	Technique de communication numérique
SCEP	Système de contrôle électronique des performances
ERP	Entreprise ressources planning
GE	Général Emballage
GED	Gestion électronique de document
TIC	Technologie de l'information et de la communication
NSF	National science fondation
NIF	Numéro d'identification fiscale
NIS	Numéro d'identification statistique
SGCA	Système de gestion et de la chaîne d'approvisionnement
SPA	Société par action
ISO	Organisation internationale de normalisation

## Liste de tableaux

<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Page</b>
<b>01</b>	La répartition de l'échantillon selon le genre .....	76
<b>02</b>	La répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge.....	77
<b>03</b>	La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.....	79
<b>04</b>	La répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle .....	80
<b>05</b>	La répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle.....	81
<b>06</b>	La répartition de l'échantillon selon l'utilisation des outils informatique dans l'entreprise .....	82
<b>07</b>	La répartition de l'échantillon selon l'accès à l'internet.....	83
<b>08</b>	La corrélation entre l'utilisation des outils d'informatique et le niveau d'instruction .....	84
<b>09</b>	La corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'accès à l'internet	85
<b>10</b>	La répartition de l'échantillon selon la facilité d'exécution des tache l'or de l'intégration des TIC.....	87
<b>11</b>	La répartition de l'échantillon selon la diminution de l'intensité de travail l'or de l'utilisation des TIC .....	88
<b>12</b>	La répartition de l'échantillon selon leur coopération dans le travail avec l'utilisation des TIC.....	90
<b>13</b>	La répartition de l'échantillon selon la bonne gouvernance et l'efficacité de gestion au travail avec l'implication des TIC.....	91
<b>14</b>	La répartition de l'échantillon sur le développement des compétences et le bien être au travail l'or de l'utilisation des TIC .....	92
<b>15</b>	La répartition de l'échantillon selon le télétravail .....	93

## Liste des figures

N°	Titre	Page
01	la structuration de l'intranet .....	34
02	La structuration de l'extranet.....	35
03	La structuration de la gestion électronique de document.....	37
04	La structuration du progiciel intégré de gestion.....	38
05	La structuration des impacts directs et indirects de la diffusion des TIC sur la satisfaction au travail.....	67
06	La répartition de l'échantillon selon le genre.....	77
07	La répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge.....	78
08	La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.....	79
09	La répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnel.....	80
10	La répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle.....	81
11	La répartition de l'échantillon selon l'utilisation des outils informatique dans l'entreprise.....	82
12	La répartition de l'échantillon selon l'accès à l'internet.....	83
13	Corrélation entre l'utilisation des outils informatique te le niveau d'instruction.....	85
14	Corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'accès à l'internet.....	86
15	La répartition de l'échantillon selon la facilité d'exécution des taches avec l'intégration des TIC.....	86
16	La répartition de l'échantillon selon la diminution de l'intensité de travail l'or de l'utilisation des TIC.....	89
17	La répartition de l'échantillon selon la coopération des salariés dans leur travail avec l'utilisation des TIC.....	90
18	La répartition de l'échantillon selon la bonne gouvernance et l'efficacité de gestion au travail avec l'implication des TIC.....	92
19	La répartition de l'échantillon selon le développement des compétences et le bien au travail lors de l'utilisation des TIC.....	93
20	La répartition de l'échantillon selon le télétravail.....	94

## **Sommaire**

**Abréviation**

**Introduction**

**Chapitre 01 :** Les TIC : conception et évolution

**Section 01 :** L'information et la communication

**Section 02 :** Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

**Chapitre 02 :** Les conditions de travail

**Section 01 :** Connaissance sur les conditions de travail

**Section 02 :** L'apport des TIC sur les conditions de travail

**Chapitre 03 :** Le cadre pratique de l'étude

**Section 01 :** Présentation de l'organisme

**Section 02 : Etude et interprétation des données dans l'apport des TIC sur les conditions de travail à la GE.**

Synthèses des résultats

**Conclusion générale**

**Bibliographie**

**Liste des tableaux**

**Liste des figures**

**Annexes**

# *Introduction générale*

## **Introduction générale**

A l'aube du 21<sup>ème</sup> siècle on assiste au passage de la société et de l'économie matérielle à une société et une économie immatérielles. Ce passage est du au fait que nous sommes toujours à la recherche de produire de plus en plus de valeur ajouté avec une productivité sans cesse croissante.

Le développement de la nouvelle économie dépend plus des connaissances et de la créativité de l'homme que des ressources naturelles. Ce ci explique la nouvelle tendance l'économie mondiale qui se trouve en pleine mouvance, une mutation d'une économie de production à une économie d'information et de savoir.

Dans ce contexte l'entreprise est censée gérer les évolutions contradictoires des métiers et des connaissances. Sous la pression de la réduction des coûts, elle doit se consacrer à son métier d'origine ; par conséquent l'éventail de ses compétences se rétrécit, alors que les problèmes sont de plus en plus complexes et nécessitent une maîtrise des connaissances. Ainsi la logique du partage de l'information et le partenariat s'impose au sein de l'organisation et entre organisations. Toute tentative de modernisation qu'elle que soit sa nature s'inscrit dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service et la rationalisation des modes de fonctionnements (interne et externe) et l'utilisation des ressources de plus en plus rare dans le but d'une grande efficacité en terme de temps de productivité de rentabilité et compétitivité.

Dans un monde en perpétuelles mutations technologiques, les entreprises doivent s'adapter aux exigences imposées par ces changements, La principale mise en question a concerné la fracture numérique, au début des années 1990 c'est l'inégalité d'accès à l'informatique est aujourd'hui moins évoquée dans les entreprises car l'autoformation a été rendue possible par la diffusion des PC domestiques lors de la décennie suivante, la question n'est pourtant pas réglée.

A la fin des années 1990, a été marqué par l'irruption massive de (nouvelles) technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les différentes sphères de l'entreprise : du domaine de la gestion administrative, humaine et financière aux champs de la communication et de la formation, ainsi qu'aux secteurs de l'organisation du travail et des équipes de travail. Les TIC ont investi le monde du travail depuis plusieurs décennies et l'ont transformé. La plupart des domaines d'activité les ont adoptées.

De nombreux chercheurs considèrent que la relation entre la technologie et les conditions de travail n'est pas une relation directe, mais un apport qui passe par la médiation de l'organisation du travail. Par exemple, de nombreux logiciels, comme les progiciels de gestion

intégrés (ERP), les systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM) ou de la relation clientèle (CRM), les systèmes de contrôle électronique des performances, ou encore les workflows, contiennent un énorme potentiel d'intensification et la dialectique de l'autonomie et du contrôle, le recouvrement entre sphère professionnelle et sphère privée.

Au Maghreb, se sont multipliés ces dernières années les technopoles spécialisées dans les TIC. Le parc technologique El-Ghazala a été créé en 1999 en Tunisie, plus récemment, en 2001, le Maroc a ouvert son Technoparc, situé à Casablanca. Quant à l'Algérie son cyber parc de Sidi Abdallah est en cours d'aménagement. Il faut noter que ces technopoles font partie des plans de développement qui incluent aussi la création des instituts de recherche. Pour mettre en oeuvre ces plans les pays du Maghreb – et aussi le Liban – s'appuient notamment sur une coopération avec la France. Leur objectif principal est le transfert de technologie, car il leur permettrait de promouvoir une recherche locale tout en utilisant des talents locaux. Ces pays visent aussi à multiplier les structures de recherche avancée.

En majorité, les salariés sont aujourd’hui des utilisateurs, et la proportion de ceux qui n’y ont pas accès se réduit régulièrement.

Ces innovations ont suscité un débat permanent dans la société. Pourtant, leur rôle dans les transformations du travail est resté peu connu, alors même que près de deux actifs occupés sur trois utilisent régulièrement les TIC dans leur activité professionnelle.

Les TIC sont devenus un agent de changement des comportements personnels de plus en plus important, elles facilitent l’acquisition et le partage de l’information pour une plus grande performance de l’organisation.

Les TIC sont facteur important de la croissance économique et sociale permettant ainsi à l’Algérie de convoyer le développement et les mutations technologiques actuelles. Dans son intervention M. Cherif BENMEHREZ rappelle, la progression des TIC dans notre pays est entrainée de se développer, en soulignant que pour la seule téléphonie mobile, on a connu une véritable explosion. On compte en effet 32 millions d’abonnés, l’internet 800.000 abonnés, et pour l’ADSL deux millions d’accès installés. On compte un peu plus de 400.000 internautes<sup>1</sup>.

Toutefois, les entreprises algériennes vont devoir procéder à des adaptations de plus en plus rapides de leur structure pour être compétitive. Le recours intensif au travail en équipe, la restructuration des niveaux hiérarchiques, ainsi qu’une plus grande polyvalence conduisent au développement d’organisation apprenante dans le domaine des nouvelles technologies. Dans

---

<sup>1</sup> <http://www.elmoudjahid.com/fr/actualites/9002> « Le programme e-Algérie 2013 introduit notre pays dans la société de l’informatique » Expert et spécialistes, invités par El Moudjahid sur le thème des NTIC et de leur relation avec la croissance économique PUBLIE LE : 08-02-2011

ce cas, les entreprises Algériennes se doivent s'emprunter cette voie pour faire face non seulement à la concurrence intérieure mais également à celle du monde extérieur. Les TIC permettent ainsi d'améliorer la productivité à travers la mise en place de nouvelles structures organisationnelles, prenant en compte de nouvelles dimensions au mode de travail.

Dans le cadre des évolutions technologiques, de la diversification des relations sociales et de l'organisation du travail, les salariés algériens sont confronté à une plus grande mobilité professionnelle interne et externe à l'entreprise, ainsi qu'au besoin d'entretenir et d'améliorer leurs niveaux de compétences et de qualifications.<sup>1</sup>

Dans cette perspective, on a constitué le fond de notre thématique, dont L'enquête est effectuée dans l'entreprise général emballage.

Général Emballage est leader en Algérie de l'industrie du carton ondulé, elle fabrique à la commande des plaques double face et double-double des emballage et des displays. Avec une réalisation des post-impressions en haute résolution jusqu'à six couleurs avec vernis intégral au sélectif. A cet effet, nous essayons dans ce travail de savoir comment une entreprise algérienne met en œuvre une adaptation des TIC avec ça collaboration dans leur utilisation, dans ce contexte on pose cette question principale :

**Comment l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) Contribue-t-elles à améliorer les conditions de travail au sein de l'entreprise Général Emballage?**

Et pour mieux cerner notre étude, on s'est spécifié les questions suivantes :

- Comment une démarche TIC peut synchroniser dans les conditions de travail ?
- Quelle sont les répercussions des usages des TIC sur les conditions de travail ?

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

- L'hypothèse 01 : l'utilisation des TIC pour but de développer la performance des conditions de travail.
- L'hypothèse 02 : les TIC affectent positivement les conditions de travail.
- L'hypothèse 03 : les TIC développe et améliore les conditions de travail.

---

<sup>1</sup> [http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m\\_L'impact-des-TIC-surlentreprise0.html](http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_L'impact-des-TIC-surlentreprise0.html) Abdelkader RACHEDI, « Impact des TIC sur l'entreprise », Université de Saida-Magister 2006 dans la catégorie : informatique et télécommunication

Pour mener bien notre travail de recherche, nous avons élaboré un plan de travail composé de trois chapitres. La première partie porte sur deux chapitres théoriques :

- Le premier chapitre : porte sur l'évolution et la conception des TIC répartit en deux sections la premier sur l'information et la communication, la deuxième section c'est la généralité sur les TIC.
- Le deuxième chapitre : porte sur les conditions de travail, la première section sur les connaissances sur les conditions de travail et la deuxième section sur l'apport des TIC sur les conditions de travail.
- Le troisième chapitre : porte sur le cadre pratique de l'étude, la première section sur la présentation de l'organisme et la deuxième section sur l'étude, analyse et interprétation des données de la général Emballage.

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

Le choix de thème « les conditions de travail dans l'ère des nouvelles technologiques de l'information et de la communication» n'est pas fortuite, mais il provient de plusieurs motifs qu'on peut récapituler comme suit :

- La curiosité d'avoir plus d'information sur les facteurs qui déterminent l'utilisation des TIC dans l'entreprise.
- Approfondir nos connaissances théoriques à propos des conditions de travail dans l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication
- Eclaircir un projet de mise en œuvre d'une démarche pour les TIC.
- Avoir des informations et des connaissances bien précises sur les TIC.
- Mettre en lumière le rôle des NTIC sur les conditions de travail au sein de l'entreprise.

### **Les objectifs de la recherche :**

Comme tout travail intellectuel, il faut déterminer les objectifs qui nous Permettent de mieux guider notre recherche et de mieux concentrer notre Attention sur certains éléments précis, concernant les nouvelles technologies et leur influence sur les conditions de travail au sein de l'entreprise.

A cet effet les visés de ce travail sont les suivants :

- Connaitre l'importance des nouvelles technologies de l'information et de la Communication sur les conditions de travail au sein de l'entreprise Général Emballage.
- Identifier et montrer les différents aspects qui mènent à la construction des NTIC sur les conditions de travail au sein de l'entreprise.
- Approfondir nos connaissances acquises pendant notre cursus.

- L’implication des TIC sur l’intensité et l’intensification au travail
- Les TIC entre collectif au travail et la coopération
- Apport des TIC dans l’efficacité de gestion locale et la gouvernance au travail
- Les TIC pour le développement des compétences et le bien être au travail
- Le Télétravail au sein de l’organisation Général Emballage

# *Partie*

# *Théorique*

# *Chapitre 01*

## **Introduction**

Dans une période marquée par la mondialisation de l'économie et la mise en réseau des hommes et des organisations, les entreprises sont conduites à réfléchir très tôt à la mise en œuvre des solutions techniques innovantes pour obtenir des gains de productivité et jouir d'avantage concurrentiel ainsi à avoir une meilleure gestion interne de l'organisation, cela les TIC jouent un rôle fondamental dans les entreprises grâce à l'utilité de l'information et de la communication dans l'efficacité de leur système et la pertinence dans l'élaboration de leur objectifs. L'information et la communication sont à la base du progrès, de l'esprit d'entreprise et du bien être humain.

Tout au long du premier chapitre nous allons cerner dans la première section d'une manière théorique les concepts de l'information et de la communication tout en ayant une vision précise et claire, ainsi que dans la deuxième section nous allons aborder également sur la généralité des TIC.

### **Section 01 : L'information et la communication.**

#### **1. L'information dans l'entreprise :**

Depuis l'invention du télégraphe, les technologies de l'information (TI) ont révolutionné nos façons de communiquer, de travailler et de vivre. Du téléphone à la télécopie, de la tabulatrice Hollerith à l'ordinateur moderne, les TI ont fait disparaître le temps et la distance, et se sont rendu indispensable à l'économie mondiale d'aujourd'hui.<sup>1</sup>

##### **1.1. Définition de l'information :**

L'information dans l'entreprise est l'ensemble de la mise en forme et la diffusion des renseignements techniques, économiques et sociaux qu'il est nécessaire, utile ou opportun de porter à la connaissance de tous ou une partie du personnel pour permettre à chacun de mieux voir l'entreprise, de s'y mieux situer, d'améliorer son action et de l'aider à davantage prévoir l'avenir<sup>2</sup>.

##### **1.2. Les sources d'informations :**

Les sources d'informations pour une entreprise sont nombreuses :

---

<sup>1</sup> MICHAEL S.SCOTT MORTON, l'entreprise compétitive au future 1990, P18

<sup>2</sup> Anthony DURAND, Stéphane DARTIGUES et Gaëtan ROCHE, La communication d'entreprise, Université de perpignan via Dominitia Institut Jacques Maillot- Licence : 2005/ [http://WWW.Memoirenline.Com/06/07/497/m\\_la-communication-d-entreprise l. html](http://WWW.Memoirenline.Com/06/07/497/m_la-communication-d-entreprise l. html).

- ✓ **Les informations d'ordres comptables** : donnent une idée sur la situation patrimoniale d'une entreprise (ensemble de ses avoirs et de ses dettes), sur sa capacité à dégager un profit (compte de résultat) et permettent aussi de calculer ses coûts de production (comptabilité analytique) et de fournir une idée de ses marges de manœuvre futures (analyse financière).
- ✓ **Les informations d'ordre commerciales** : (provenant du réseau de vente de l'entreprise) permettent de mesurer le niveau d'adéquation entre la production d'une entreprise et la demande qui lui est adressée, d'évaluer l'impact d'une politique de prix ou de fournir des informations quant aux évolutions des modes de consommation (évolution de la part de marché...).
- ✓ **Les informations d'ordre technique** : permettent à l'entreprise de définir son mode de production en tenant compte entre autre des contraintes qui y sont associées (planification des tâches...). La maîtrise de ces informations techniques est indispensable pour définir un processus productif le plus efficace possible.
- ✓ **L'information d'ordre social** : est indispensable dans le sens où elle détermine le champ d'action des différents acteurs de l'entreprise soit à travers de la définition claire des fiches de poste (qui fait quoi, sous le contrôle de qui...) soit à travers la connaissance des droits et devoirs relatifs à ces différents acteurs (code du travail...).
- ✓ **L'information d'ordre juridique** : est essentielle lors par exemple de la création de l'entreprise (aspects juridiques de l'entreprise) mais aussi plus généralement car elle détermine le cadre dans lequel l'entreprise va exercer son activité (activité licite/illicite, pratiques anticoncurrentielles, règles environnementales...).<sup>1</sup>

### **1.3. La qualité de l'information :**

La structure organisationnelle et managériale de l'entreprise est également un moyen efficace pour aider les dirigeants à travailler pour son intérêt. Le recours au système d'information de qualité constitue une réelle source de motivation pour les dirigeants, dans le sens où ces derniers se trouvent dans l'obligation d'être plus efficace et de générer des résultats importants afin de pouvoir anticiper toute défaillance de l'organisation.

---

<sup>1</sup> <http://master.firum.com/t173-topic>

En effet les informations de qualités devraient être à la fois :<sup>1</sup>

- Intelligibles : son lecteur doit pouvoir se forger une opinion sur l'activité de l'organisation à la simple lecture des informations organisationnelles.
- Pertinentes : utile au responsable de l'organisation, elle permet de mieux comprendre une situation. Les informations doivent permettre au lecteur de prendre des décisions économiques appropriées sur le futur de l'organisation.
- Maîtrisée : l'information ne doit être divulguée que si et seulement si elle apporte des éléments utiles à la prise de décision. Ce seuil de signification dépend du jugement du professionnel.
- Exacte : valide décrit bien la réalité et provient d'une source digne de confiance.
- Rapide : elle répond au besoin et sera facilement accessible aux décideurs. L'information doit enfin être fiable, utile et utilisable. Ces indicateurs clés permettent d'apprécier l'efficacité des systèmes d'information qui réalise la performance de l'organisation.
- Complète : inclut les principales facettes de la recherche définissant l'objet de la recherche. Apporte plusieurs réponses permettant de prendre une décision éclairée.
- Récente est à jour et encore valable : date de publication assez récente.

#### **1.4. La diffusion de l'information**

La diffusion de l'information vers les acteurs économiques chargés de les transformer en actes concrets. Une fois trouvée, collectée et analysée, l'information doit être diffusée de manière rapide et utilisable vers le destinataire. Les moyens de communication aujourd'hui sont nombreux et il est important que le medium utilisé pour faire circuler l'information soit adaptée au récepteur du message. Ainsi les PME ont souvent l'impression que par ce que la structure est petite et légère, l'information circule dans tous les sens de manière fluide. En réalité, ce n'est que rarement le cas.

Il faut donc s'assurer que le renseignement parvient bien à la bonne personne et au bon moment. Il existe plusieurs types de média possibles afin de faire parvenir une information. Nous pouvons tout d'abord déposer l'information dans un lieu connu de tous comme un centre, ou une mémoire collective, telle que la bibliothèque ou le tableau d'affichage. Cela pousse la personne ayant soif d'information à venir la chercher. Pour que ce type de communication fonctionne, il faut que les gens savent où se trouve ce centre, qu'il y ait accès dès qu'il le désire et qu'il en ait la volonté. Un autre type de communication,

---

<sup>1</sup> Djamila Elidrissi, Ali Elidrissi, « Contribution des systèmes d'information à la performance des organisations : le cas des banques », *La Revue des Sciences de Gestion* 2010/1 (n°241), p60

nécessitant un ciblage précis, mais offrant des possibilités de confidentialité plus forte est de porter l'information auprès de la personne concernée ou du groupe concernée. Dès lors, les nouvelles technologies facilitent ce type de diffusion. Un réseau d'ordinateur, un Intranet, un e-mail, suffisent pour que l'information circule plus vite, de manière sécurisée et de façon ciblée. Toutefois, il faut que le format de l'information soit compatible avec le canal de diffusion et que le récepteur soit motivé pour le type de canal qu'on lui offre. Il ne sert à rien de diffuser des informations par e-mail si personne ne les lit. De plus, le proverbe « trop d'information, tue l'information » reste valable et il ne faut pas saturer la capacité de chacun des récepteurs.

### **1.5. Le passage à l'acte.**

Lorsque cela est jugé nécessaire, au vu des informations, les différents acteurs peuvent agir afin de répondre aux stimuli que leur offre la veille. Bien entendu, cette boucle du renseignement doit être répétitive et l'itération doit être naturelle. De plus, une question en amène une autre et la soif du savoir ne tarie jamais.

### **1.6. Le rôle de l'information :**

L'information a plusieurs rôles fondamentaux :

- Un rôle technique lié à la gestion de l'entreprise : l'information permet la prise de décision la plus adaptée, fait le lien entre l'entreprise et son environnement et coordonne et améliore l'efficacité de ses activités
- Un rôle de motivation du personnel par l'aspect psychologique de l'information (une bonne information peut engendrer de la satisfaction pour une équipe et souder les membres de l'entreprise autour de son projet).
- Un rôle social du fait de l'importance du dialogue social entre l'entreprise et les représentants du personnel (facteur d'efficacité interne : importance aussi de suivre les évolutions législatives sur le travail).

## **2. La communication dans l'entreprise :**

La fonction communication est au cœur des transformations actuelles de l'entreprise. Pour jouer pleinement son rôle, elle doit faire évoluer ses missions, son organisation et développer les compétences appropriées pour un nombre toujours plus grand de personnes au sein de l'entreprise.

« Pour mobiliser les acteurs visés directement et indirectement, l'organisation devra se doter d'un plan de communication continue. Il faut donner l'heure juste, utiliser un vocabulaire adapté à la population concernée et répondre à toutes les questions. La création de groupes de discussions peut aussi aider à court-circuit les attitudes négatives en dispersant les employés les plus négatifs pour qu'ils côtoient les personnes les plus ouvertes au changement »<sup>1</sup>

Pour que la stratégie du changement se réalise, il faut s'engager dans un processus de communication avec les employés ou cette stratégie leur sera exposée de façon à ce qu'ils se l'approprient et qu'en bout de ligne, ils la considèrent comme leur stratégie.

La communication s'effectue donc toujours sous deux formes, soit :

La communication verbale et non verbale :

- La communication verbale : « Est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc. C'est une manière directe et spontanée de s'adresser à l'autre. Il ne faut toutefois pas croire que chaque fois qu'on ouvre la bouche, on réalise une communication efficace ».<sup>2</sup>
- La communication non verbale : « une grande partie des interactions sociales comprend des communications non verbale : l'échange de l'information par mimique, le gestuelle ou les mouvements du corps. L'immédiateté l'une des caractéristiques de la communication non verbale, comme elle reflète les émotions instantanées de l'individu-émetteur, elle n'est pertinente que pendant la durée de son émission ».<sup>3</sup>

<sup>1</sup> PARRENTTI Delphine, le nouveau code des marchés publics, une réforme suscitant une résistance au changement, mémoire en vue de l'obtention d'études supérieures spécialisées en management du secteur public, université de Lyon, 2004, mbarh.dauphine.fr/fileadmin/mediatheque/.../SIRH\_et\_GRH.(pdf), p64

<sup>2</sup> BNI KASSALA Mutiba, la révolution des nouvelles technologies, université de KASSALA, gradué en science de l'information et de la communication, 2008, [www.memoireonline.com/.../m\\_la-revolution-des-nouvelles-technologie](http://www.memoireonline.com/.../m_la-revolution-des-nouvelles-technologie), p08

<sup>3</sup> Ibid, p08.

## **2.1. Définition de la communication :**

La communication est un processus sur un échange entre deux ou plusieurs personnes utilisant un code formé de gestes, des mots ou d'expressions qui rendent compréhensible une formelle ou informelle transmise d'un émetteur à un récepteur.<sup>1</sup>

Dans une entreprise, la communication est l'ensemble des techniques et moyens mis en œuvre pour faire connaître l'entreprise elle-même, son activité, ses produits et/ou ses services. Elle peut avoir pour objectif d'améliorer l'image de l'entreprise, d'accroître sa popularité, d'augmenter les contacts avec des clients potentiels ou encore de faire circuler l'information au sein de l'établissement. La communication d'entreprise s'organise en deux grands domaines :

➤ **La communication interne** : c'est la gestion du flux d'information à l'intérieur de l'entreprise l'enjeu pour l'entreprise est de canaliser, de les traiter de façon à diriger vers leurs utilisateurs.<sup>2</sup>

### **A quoi sert la communication interne ?**

La communication interne sert à transmettre un message commun à l'ensemble des salariés. Bien entendu, des nuances doivent être apportées en fonction de l'information à communiquer et du contexte socio-économique. Pour l'entreprise les grands objectifs sont :

- ✓ d'informer : des résultats, des nouvelles stratégies de développement, de nouvelles organisations internes. Tout ce qui se passe dans l'entreprise (changements, direction, fonctions, actions) doit être expliqué afin qu'il n'y ait pas de quiproquos ni de rumeurs qui puissent avoir des conséquences néfastes sur le fonctionnement et l'image de l'entreprise.
- ✓ d'expliquer : informer n'est pas suffisant, il est également indispensable d'expliquer ces évolutions et surtout de communiquer sur l'impact qu'elles vont avoir sur le quotidien des collaborateurs. En toutes circonstances, l'entreprise doit faire preuve de transparence et de pédagogie pour permettre aux salariés de comprendre leurs futures actions. Pour adhérer et avancer avec son employeur, le salarié doit comprendre le projet d'entreprise.
- ✓ de motiver les collaborateurs : Valorisation du travail fourni, remobilisation des salariés en période difficile, la communication est aussi un outil au service du management.
- ✓ de fédérer : l'entreprise est un groupe, il faut pouvoir se retrouver autour d'un projet commun, fédérateur. Le but est de créer un esprit de communauté, un sentiment d'appartenance et de fierté. Souvent lorsque la direction d'une entreprise est absente sur le

---

<sup>1</sup> Lakhdar SERKIOU et autres, Gestion des ressources humaines, 2<sup>ème</sup> édition, De Boeck, Bruxelles, 2001, p462

<sup>2</sup> Rodolf BRENN MANN et Sabine SEPARAI, Economie d'entreprise, édition Dunod, Paris, 2001, p 197

terrain de la communication, les partenaires sociaux sont seuls à relayer l'information. Mettre en place une communication interne, c'est se donner les moyens de maîtriser davantage les informations qui circulent dans l'entreprise ou le service. Qui sont les acteurs de la communication interne?

Elle peut être mise en place par différentes personnes :

- ✓ Le dirigeant : il est le garant de la politique de l'entreprise. Ainsi c'est lui qui décide du contenu et de la diffusion du message à faire passer et comment le faire passer. Il est également le 1er porte-parole de cette communication.
- ✓ Le directeur des Ressources Humaines ou le chef du personnel : si l'entreprise considère que la communication interne est totalement liée à la gestion, à l'information, à la cohésion du personnel.
- ✓ Le directeur de la Communication : si l'entreprise considère que la communication interne est liée à l'image global de l'entreprise.<sup>1</sup>

➤ **La communication externe** : La communication externe regroupe l'ensemble des formes de communication d'une organisation envers le monde extérieur et les groupes cibles. Quelle que soit la taille de l'entreprise, la communication externe joue un rôle fondamental pour son image et sa notoriété. C'est suite à des actions de communication externe que les partenaires, les clients et les prospects forgent leur opinion et leur attitude vis-à-vis de l'entreprise.<sup>2</sup>

## **2.2. Les différents types de communication :**<sup>3</sup>

- ✓ La communication interpersonnelle : entre deux personnes. (Entretien d'embauche)
- ✓ La communication de groupe : entre plusieurs personnes dans un groupe restreint (réunion)
- ✓ La communication de masse : s'adresse à une multitude de personnes. (Message télévisé)

### **2.2.1. Les enjeux de la communication :**

L'enjeu représente ce que chaque acteur de la communication cherche à gagner dans la situation de communication. Il existe plusieurs types d'enjeux :

- ✓ L'enjeu informatif : transmettre une information.
- ✓ L'enjeu identitaire : exprimer son identité.
- ✓ L'enjeu d'influence : agir sur l'autre pour changer ses idées ou ses agissements

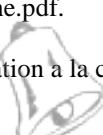
---

<sup>1</sup> <http://publications.medef.com/MEDDEF-rh/Fiche-pratique-La-communication-interne.pdf>.

<sup>2</sup> Marie-Estelle N'GAZA, La gestion des outils de communication à la CNPS, p 20.

WWW.cnps.ci/im2s/rapports de stage technicien/ la gestion des outils de communication à la cnaps. PDF

<sup>3</sup> [www.letudiant.fr/.../types-strategies-et-enjeux-de-la-communication](http://www.letudiant.fr/.../types-strategies-et-enjeux-de-la-communication)



- ✓ L'enjeu relationnel : créer ou consolider une relation.

### **2.3. Les modèles de communication dans l'entreprise :**

Les modèles de communication organisationnelle représentent les différentes manières dont l'information est transmise au sein d'une organisation il existe plusieurs types d'orientation de la communication possible dans une entreprise tout d'abord selon *sabelle LAURIN*, il est possible de reconnaître une communication descendant (vers le bas), une communication ascendante (vers le haut) et une communication horizontale latérale).

- ✓ **La communication descendante (vers le bas) :**

Historiquement appartenait aux dirigeants au sein des organisations une dimension tactique, c'est-à-dire de soutien à la bonne exécution des décisions, plutôt que stratégiques celle de la participation à la prise de décision, la communication vers le bas égalise à la direction informé et transmet des messages à ses employés.

- ✓ **La communication ascendante (vers le haut)**

La communication ascendante se définit par l'ensemble des pratiques visant à faire remonter, vers la haute direction, les attentes et les besoins d'information des employés. La communication organisationnelle ne saurait être efficace si elle ignorait ce volet (remonter l'information vers la haute direction). selon *KATZ* et *KAHN* 1987, les messages généralement transmis dans cette forme de communication peuvent consister en information relative aux problèmes et au rendement des employés, de l'information touchant les politiques et les méthodes organisationnelle ou bien de l'information sur les directives pour effectuer une tache, les outils utilisées dans le cadre d'une communication ascendante sont entre autre les réunions de service, les sondages auprès des salariés et les boites à idées.

- ✓ **La communication horizontale (latérale)**

La communication latérale est celle qui intervient entre deux personnes occupent des postes de même niveau hiérarchique ou de niveau hiérarchique différent. La communication entre les salariés doit en même temps être encouragée et contrôlée en milieu de travail.

### **3. Le rôle de la communication :**

Les pratiques de la communication sont objet d'amélioration l'efficience du personnel. Si l'information est mise en relation des hommes avec les événements, la communication est la mise en relation des hommes entre eux afin de faciliter leur action collective. Donc, il est important de souligner ainsi que la communication a pour rôle principal de faciliter l'action collective des communications, et ceci à différents niveaux. Dans un atelier ou dans un bureau, une bonne communication entre les différents acteurs améliore l'efficacité de la routine quotidienne et elle permet à la gestion fine et personnalisée. La bonne communication facilite plus encore les démarches créatives telles que la conception d'un produit, la réorganisation d'un service, l'implantation d'une nouvelle technologie.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> O GELINIER, Stratégie de l'entreprise et motivation des hommes, Homme et technique, Paris, 1984, P 23

### **3.1. Les objectifs de la communication organisationnelle :**

L'objectif de communication organisationnelle consiste à gérer de manière optimale couple demande / offre d'information dans l'organisation sa veut dire que les messages qu'elle produit doivent être reçus compris, ils doivent passer.

#### **➤ Au service du projet d'entreprise :**

La communication organisationnelle accompagne le socioéconomiques de l'entreprise dont présente les objectifs et les modalités. La communication dans l'entreprise repose sur des projets concrets découlant d'objectifs réel.

#### **➤ Accompagner le management :**

Chaque type d'organisation correspond à un style de management et de communication. L'organisation *Taylorienne* décomposé soigneusement les rôles et les tâches de chacun dans un cadre marqué par le silence et l'application muette des directives. La recherche actuelle des modes de management plus participatifs suppose le développement de relation, de dialogue et d'écoute. La communication organisationnelle participe à la construction d'une image unifier et positive de l'entreprise l'image que le salarié à de son entreprise, des qualités requises pour y réussir, et de son fonctionnement globale, conditionne en grande partie la motivation et l'implication de chacun. La communication organisationnelle sert aussi à :

- ✓ Sensibilise le personnel aux objectifs de l'entreprise, et ce par divers outils, réunions sur des programmes de formation.
- ✓ Aider la hiérarchie à faire descendre et remonter l'information qui joue un rôle fondamentalement dans l'évitement de la circulation des rumeurs.
- ✓ Faire connaître les différentes facettes de l'entreprise (projet, réorganisation interne, l'audit de communication) pour avoir une bonne perception de notre image en externe
- ✓ Construire un esprit d'équipe et renforcer l'adhésion du personnel dans le but d'impliquer le personnel à son organisation.

### **3.2. Les avantages de la communication :**

Les avantages de la communication résident surtout dans la contribution au règlement des problèmes. Ils sont développés comme suit :

- ✓ Prépare les salariés à des changements d'organisation ;
- ✓ Renforcer la considération et le respect mutuel ;
- ✓ Crée une identité d'entreprise, une culture commune ;

- ✓ Mobilisation des énergies de chacun ;
- ✓ Construire un esprit d'équipe et renforce la cohésion.
- ✓ Prévenir les conflits collectifs
- ✓ Faire participer et adhérer le personnel au choix de l'entreprise.

## **Section 02 : généralité sur les technologies de l'information et de la communication :**

### **1. Nature et définition des nouvelles technologies de l'information et de la communication**

#### **1.1. Nature des NTIC**

Il est généralement fréquent d'associer les nouvelles technologies d'information et de communication à la société d'information ce qui donne une dimension sociétale à ces technologies vu leur impact étendu. Autrement dit avec le développement et la diffusion des NTIC on assistera à des modifications de la société elle même voir même de la civilisation et on dit fréquemment qu'à chaque invention ou développement technologique correspond une ère civilisation elle nouvelle<sup>1</sup>. A cet égard on peut s'attendre à différentes réactions et thèses qui s'affrontent aussi bien pessimiste qu'optimiste comme c'est souvent le cas lorsque des nouveautés technologiques apparaissent. Néanmoins, ces nouvelles technologies sont relativement hétérogènes et complexes et font appeler à plus d'un secteur (informatique, télécommunication ...) Aussi, ces technologies ne sont pas toutes nouvelles comme nous laisse entendre le concept NTIC.

Les techniques d'information par exemple sont plus anciennes qu'Intranet ou Internet. La première apparition de cette dernière remonte aux années 70 à l'époque où leur utilisation étaient strictement militaire.

La nouveauté dans ce secteur peut donc concerner les produits issus pour la plupart du temps des différentes technologies préexistantes à tout comme par exemple le multimédia. A l'aube du nouveau millénaire on assiste à la création de nouveaux produits hybrides qui combinent à la fois ordinateur et télécommunication en même temps que se développent la création et la diffusion du son de l'image, de la reconnaissance vocale du langage parlé ou écrit associé au téléphone mobile. La nouveauté de ces technologies peut s'identifier à travers les caractéristiques

Suivantes :

- ✓ ambivalence des NTIC.
- ✓ La capacité d'hybridation des NTIC.

---

<sup>1</sup> Emmanuel-Arnaud Pateyron, Robert Salmon Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Ed economica 1996 p175.

- ✓ La rapide obsolescence des NTIC. (Suivant la loi de Moore, qui démontre que la puissance des microprocesseurs est multiplié par deux tous les 18 mois, au même prix).
- ✓ En plus de ces caractéristiques les NTIC ont un aspect multidimensionnel, économique, social, politique, culture.., ce qui les rend très complexes à analyser et à cerner à tous les niveaux.

## **1.2 Définition des NTIC**

Dans les différentes littératures de management on constate qu'il n'y a pas un consensus sur la définition des NTIC vu leurs hétérogénéités et leurs complexités. La définition internationale<sup>3</sup> qui retient comme champ des NTIC des activités économiques qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par les moyens électroniques. D'autre définition comme celle de HERBERT SIMON (prix Nobel des sciences économiques 1978) et qui paraît la plus, s'est penchée sur les caractéristiques de celles ci. Selon HERBERT les NTIC aident à rendre :

« Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques... »<sup>1</sup> Ainsi les nouvelles technologies d'information et de communication peuvent être définis comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication. Toutes ces technologies tournent autour du réseau Internet, ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations. Avant d'arriver au fondement du World-Wide-Web ou toile d'araignée, la recherche a passé par plusieurs étapes. Au début des années 90 a mis au point le protocole http et navigation dans les pages HTML à l'aide de lien hypertexte, puis on a mis au point le navigateur MOSAIC.<sup>2</sup>

A partir de cela Internet prend une nouvelle dimension, ce n'est plus un réseau informatique mais plutôt un nouveau média de communication qui ne cesse de se développer et de se généraliser au fil des jours. Au niveau des statistiques les chiffres montrent que le nombre d'internautes est passé de 100 million en 1998 à 130M EN 1999 et 170M une année après et on estime le nombre à 370 M l'an 2003.<sup>3</sup> L'autre particularité des NTIC, et à laquelle

---

<sup>1</sup> Emmanuel-Arnaud , Robert Salmon, opcit.P190.

<sup>2</sup> Peyrat O ; Systèmes d'information et systèmes de management de la qualité ; Management et systèmes AFAQ. N°28 :janv. 2001.p220.

<sup>3</sup> BernmanE, Boundet Green ; Implication of skilled-biased technology change, The Quarterly Journal of Economics, nov1998

aucune technologie ne peut se mesurer, réside dans le fait qu'elle touche tous les domaines de notre vie : pour faire du business, vendre, acheter, former, échanger ..., il suffit de se connecter sur internet.

Ainsi Internet est devenu un média de communication universel, le premier centre d'échange de savoir et de diffusion. L'entreprise, quelque soit sa taille, se trouve au cœur de l'activité économique et ne pourrait rester à l'écart d'une telle évolution (révolution). Son avenir dépendra de l'importance accorder par les dirigeants à cette mutation. Toute entreprise doit réagir en temps réel et être en mesure de sauvegarder voir d'améliorer sa position compétitive dans le marché.

### **1.3 Historique des NTIC :**

Depuis une bonne dizaine d'années Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), prennent une importance de plus en plus considérable dans nos vies quotidiennes. Citoyens, ménages, entreprises, organisations sociales ou encore pouvoirs publics font un usage croissant des technologies numériques ; ainsi l'expression Technologie de l'information et de la communication apparaît comme étant récente, mais les pratiques correspondantes existent depuis longtemps. Même si elles n'ont pas toujours étaient nommées ainsi, une grande histoire se cache derrière elles, et on doit rappeler les périodes les plus importantes marquant l'événement des NTIC.

L'histoire s'accélère et une série de découvertes scientifiques vont se compléter pour donner naissance à des technologies de la communication de plus en plus performante qui réduisent à chaque fois la distance entre les hommes. En 1920, les premières émissions de radios commerciales sont diffusées. Le premier service télex est apparut en 1932 en grande Bretagne. En 1935, c'est au tour de la machine à écrire électrique d'être commercialisé. Quant à la photocopie, celle-ci est apparut en 1937 et leur diffusion s'est intensifiée en 1960.<sup>1</sup> Le 2 décembre 1969 L'ARPANET (ARPA NET Works), ancêtre d'internet, était né.

A la fin des années 1970, la NSF (National Science Fondation) prit conscience de l'énorme impact d'Arpente sur la recherche universitaire, par la possibilité offerte à des scientifiques répartis sur tout le territoire, de partager des données et des documents et de collaborer à des programmes de recherche communs.<sup>2</sup> A partir du 1er janvier 1983, date à laquelle TCP/IP et devenu le seul protocole officiel, le nombre de réseaux d'ordinateurs et

---

<sup>1</sup> Jacques GUYAZ, NTIC et nouvelles pratiques administratives nouvelle vraiment ?, cité par Luc VODOZ dans « NTIC et territoires : Enjeux territoriaux des nouvelles technologies de l'information et de la communication », presses polytechniques et universitaires romandes, Suisse, 2001, p 316

<sup>2</sup> Mélissa SAADOUN, Technologie de l'information et management, Op.cit, p 16.

d'utilisateurs connectés à Arpente augmenta très vite. Vers 1990, Arpente fut dépassé par des réseaux plus récents qu'il avait lui-même aidé à naître, aussi fut-il démantelé.<sup>1</sup> Jusqu'au début des années 1990, internet était utilisé essentiellement par les universitaires et les chercheurs du monde industriel. Une nouvelle application de type client serveur à trois strates, le www (World Wide Web) allait tout changer et séduire des millions de nouveaux utilisateurs non universitaires. Cette application a été inventée par Tim Berner Lee, un physicien du Centre Européen de Recherches Nucléaires.<sup>2</sup> En 1992, a été créée l'internet Society, dont le rôle est de promouvoir internet et de s'occuper de sa gestion. En 1995, on atteignait des dizaines d'ordinateurs hôtes et des dizaines de millions d'utilisateurs. Et ces chiffres doublent chaque année.<sup>3</sup> Le courrier électronique existe depuis plus d'une vingtaine d'années. Les premiers systèmes de courrier électronique comportaient uniquement des protocoles de transfert de fichiers et la convention que chaque fichier contenait l'adresse de destination. Entre 1996 et 2000 Une génération d'entreprises émerge pour offrir des services sur l'internet (fourniture de logiciels, moteurs de recherche, portails, sites d'information, magazines électroniques, commerce en ligne...), L'intégration du suffixe ".com." de leur adresse web dans leur nom d'entreprise fait naître l'expression "dot om" pour les désigner.

En 2001, Jimmy Wales et Larry Sanger fondent Wikipédia, première encyclopédie collaborative. Puis les premiers réseaux sociaux font leur apparition : en 2004, Mark Zuckerberg crée Face book ; deux ans plus tard, Jack Dorsey met en place Twitter... Donc avec le développement des moyens de télécommunication, L'information est désormais accessible, incontrôlable et échangeable à n'importe quel coin du monde à travers les emails et les téléphones mobiles. En effet, cette nouvelle économie permet la dématérialisation des échanges dans la mesure où on fait circuler de l'information par un échange de données pas forcément matériel et d'abolir les contraintes spatiales puisqu'on peut, de partout, envoyer ou recevoir des informations. Ces nouveaux modes d'organisation entraînent des changements impliquant une restriction des façons de travailler et d'apprendre, et une nécessité d'adaptation. Mieux utiliser le terme des TIC quand on explique certains concepts, au lieu des NTIC cela pour les mises à jour introduites dans des courtes périodes qui perdent en qu'elle que sorte ça nouveauté.

---

<sup>1</sup> Ibid, p 17.

<sup>2</sup> Ibid, p 24.

<sup>3</sup> Ibid, p 23.

## **2. Les types et les outils des TIC:**

### **2.1. Outils de diffusion de l'information :**

#### **2.1.1. La téléphonie (fixe et mobile) :**

Le téléphone portable, également appelé téléphone mobile ou téléphone cellulaire, à révolutionné notre vie quotidienne en nous permettant de communiquer sans fil, partout où il y a un réseau de téléphonie mobile. Le téléphone est un média majeur interactif et individuel. Il est considéré comme une entreprise en action puisque c'est par lui que la parole circule, la parole qui fait l'action. Aussi pouvoir et savoir bien téléphoner est au cœur de l'exigence de la performance de chacun dans toutes les fonctions de l'entreprise, au cœur de management, des ressources humaines(RH), des relations avec les stockholders (actionnaires), les clients, les prospects...etc.<sup>1</sup>Aussi bien pour le téléphone portable que pour le téléphone fixe, les entreprises trouvent beaucoup d'utilité à la détention de ce moyen de communication : il permet de réduire les coûts de transport pour la communication, de faire passer les informations urgentes, et de communiquer plus facilement avec l'extérieure et aussi à l'intérieur.<sup>2</sup> Ils permettent de donner des réponses rapides aux appels des clients et facilitent le contact permanent avec le personnel de l'entreprise et avec d'autres contacts d'entreprise tandis que l'entrepreneur se trouve hors du local de l'entreprise. Un téléphone portable offre à l'entrepreneur plus de flexibilité, des Réponses plus rapides aux clients en même temps qu'il permet d'économiser du temps.<sup>3</sup>

#### **2.1.2. Internet :**

Appelé réseaux des réseaux, il permet de relier des individus, des entreprises entre eux, par l'intermédiaire de différents canaux et supports (*ondes, câbles, lignes téléphoniques...*) pour transmettre différents types d'informations (son, image, texte...) (Multimédia) Principales.<sup>4</sup> Fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Messagerie et messagerie instantanée
- ✓ Liste de diffusion ; Groupe de discussion
- ✓ Agendas et annuaires partagés
- ✓ Navigation et consultation de pages Web

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

<sup>2</sup> BEN HENDA Mokhtar et TONYE Emmanuel, TIC et éducation en Afrique : application, recherche et Perspective, édition L'Harmattan, Paris, 2011, P100.

<sup>3</sup> DUNCOMBRE Richard, et HEEKS Richard, Technologie de l'information et de la communication Un Manuel pour les entrepreneurs des Pays en Voie de Développement, Rapport d'étude N°14 international Institute for communication and développement, Avril2003, P17.

<sup>4</sup> <http://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2003-2-page-161.htm>, p163

- ✓ Échanges de fichiers, Foire aux questions
- ✓ Stockage et accès à différentes bibliothèques ; Administration de réseau

Usages/finalités/applications :

- ✓ Collaborer, échanger et communiquer essentiellement de façon asynchrone (et quelquefois synchrone pour la messagerie instantanée et la webcam)
- ✓ Rechercher, échanger et partager de l'information

### **2.1.3. Intranet :**

Système interactif favorisant le travail de groupe, il constitue un réseau informatique privé et protégé dans une organisation. Se fonde sur les technologies Internet.<sup>1</sup>

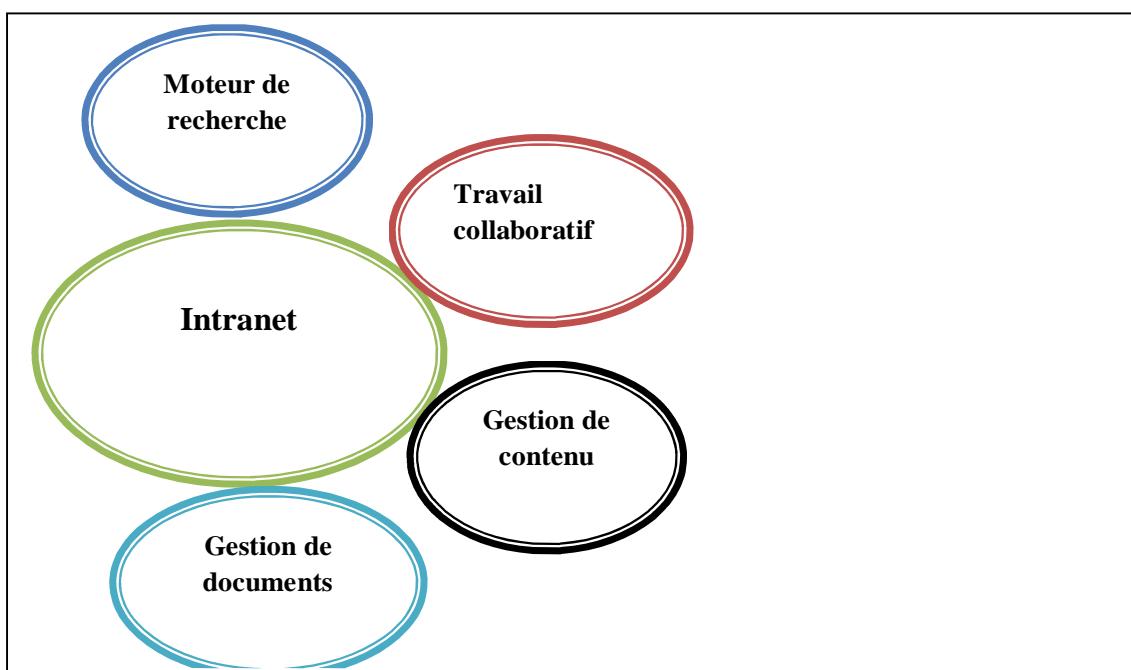
Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Réutilise les mêmes fonctionnalités que l'Internet (voir ci-dessus), mais pour des services et des usages spécifiques destinés à l'entreprise et à son personnel

Usages/finalités/applications

- ✓ Collaborer, échanger et communiquer essentiellement de façon asynchrone.
- ✓ Recueillir et partager de l'information dans, sur et à l'extérieur de l'entreprise.

**Figure N°01 : la structuration de l'intranet**



Source : <http://www.semioscope.free.fr>

<sup>1</sup> Ibid, p163.



#### **1.1.4 Extranet :**

Basée sur les mêmes protocoles que l'Internet, cette technologie cherche à constituer un réseau privé pour que l'entreprise puisse échanger et partager, de manière sécurisée, des informations avec les partenaires de son choix (clients, fournisseurs, distributeurs...)<sup>1</sup>

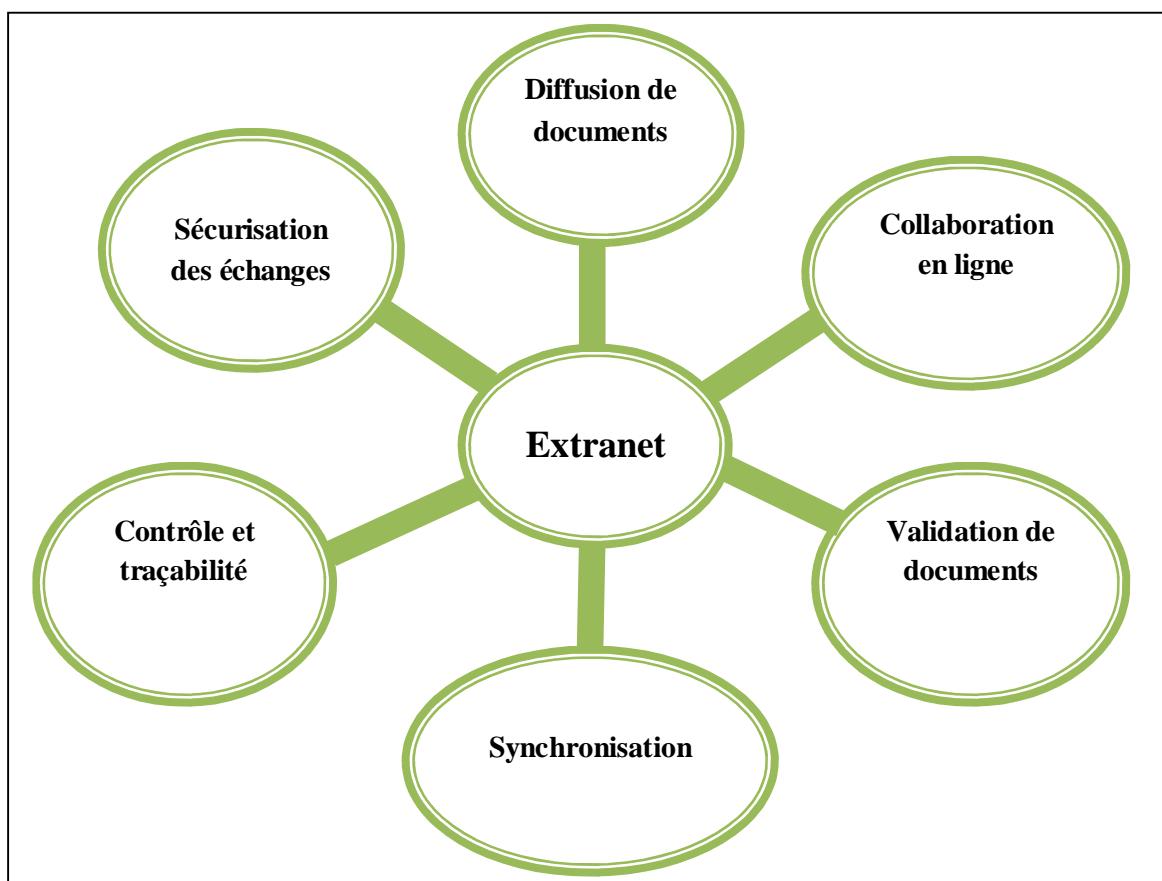
Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Créer un Internet privé limité à la communauté des membres (cas d'un regroupement d'entreprises) ou des partenaires d'une entreprise (sous-traitants d'une entreprise par exemple)

Usages/finalités/applications :

- ✓ Étendre les frontières – virtuelles – de l'entreprise (Entreprise étendue)
- ✓ Accroître la réactivité des entreprises clientes et partenaires (fournisseurs)
- ✓ Renforcer les relations avec ses partenaires

**Figure N°02 : structuration de l'extranet**



Source : <http://www.images.hachette-livre.fr/media/.../029/2666438408.pdf>

<sup>1</sup> Ibid, p163

## **2.2. Outils de partage de l'information (Collecticiel) :**

### **2.2.1. Groupware :**

Le Groupware (ou « Synergiciel ») recouvre les architectures matérielles et logicielles permettant à un groupe ou des groupes de personnes dans l'entreprise de travailler en commun, tout en étant éventuellement distantes, en leur apportant la logistique.<sup>1</sup>

Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Communiquer (par la messagerie, les forums, la publication...)
- ✓ Collaborer (espace pour partager des dossiers avec des droits d'écriture, de lecture, de révision, d'annotation...)
- ✓ Coordonner (Partage de formulaire, agendas, planning électronique...)

Usages/finalités/applications :

- ✓ Communiquer, collaborer et coopérer dans un cadre d'échange et d'action prédefini et contrôlable
- ✓ Structurer le groupe de travail et le travail en groupe
- ✓ Déterminer un cadre d'échange formel
- ✓ Communication asynchrone

### **2.2.2. Workflow :**

Il vise à l'automatisation de processus (généralement administratifs) mettant en jeu plusieurs acteurs, plusieurs documents, plusieurs tâches.<sup>2</sup>

Principales fonctionnalités, principaux outils:

- ✓ Faire suivre aux documents, informations et tâches des règles et des circuits prédéterminés
- ✓ Communication essentiellement asynchrone

Usages/finalités/applications :

- ✓ Optimiser les flux de transmission des informations en automatisant les processus de travail et en réduisant les délais de traitement
- ✓ Uniformiser les pratiques et les interprétations
- ✓ Sécuriser les processus

---

<sup>1</sup> Ibid, p163

<sup>2</sup> Ibid, p163

## 2.3. Outils de gestion et de régulation de l'information :

### 2.3.1. GED (*Gestion électronique de document*) :

Il s'agit, d'une part, de transformer des documents papier en fichiers informatiques après numérisation, et, d'autre part, de gérer ces documents électroniques.<sup>1</sup>

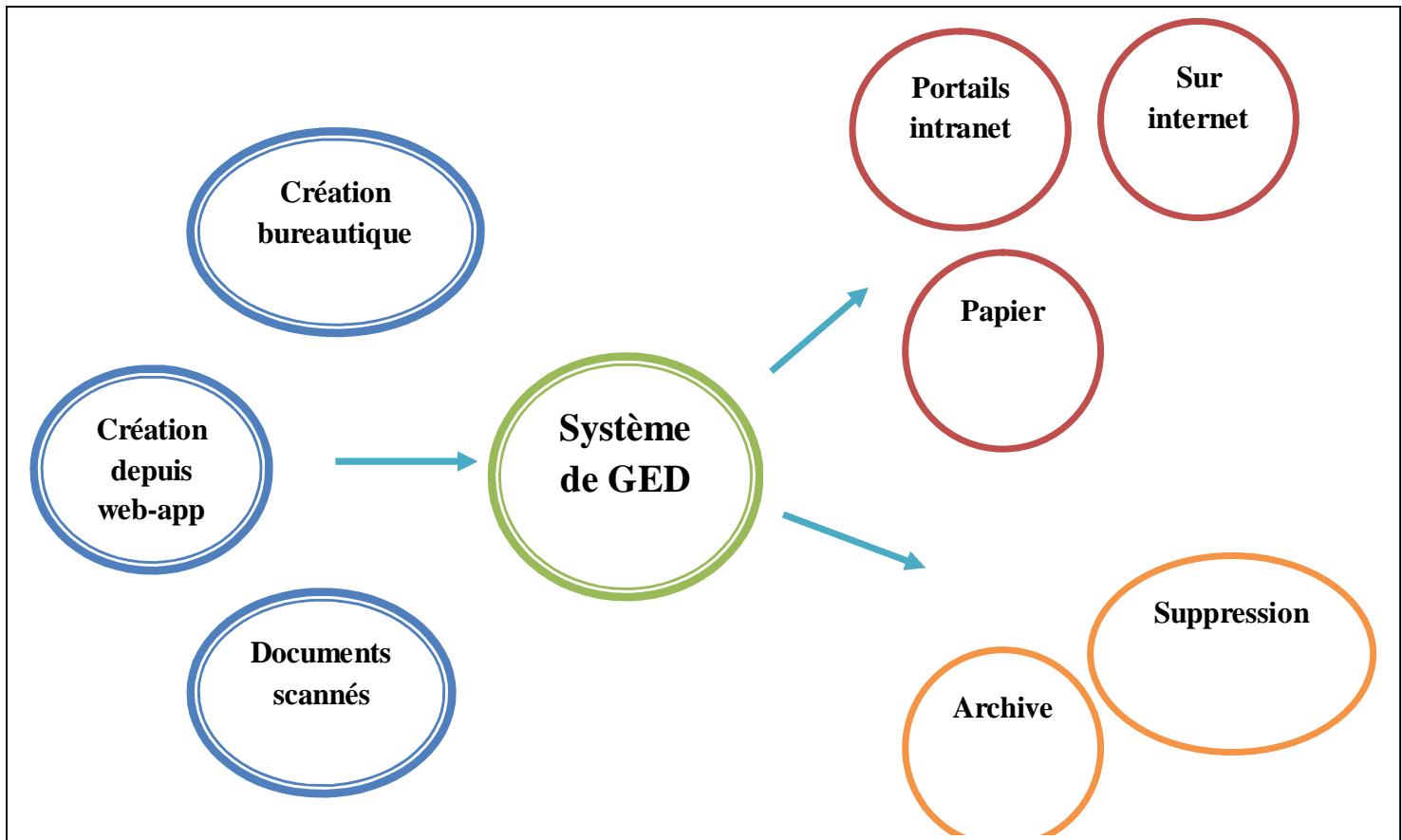
Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Archiver et classer tous les documents (factures, courriers, procédures...) d'un groupe de travail, de clients, d'entreprises...
- ✓ Indexer les documents pour les retrouver

Usages/finalités/applications :

- ✓ Sauvegarder pour mieux gérer la mémoire de l'entreprise
- ✓ Gagner de la place et faciliter la récupération des informations par des critères de recherche

**Figure N°03 : la structuration de la gestion électronique de document**



Source : <http://www.solution.si.informatique.fr>

<sup>1</sup> Ibid, p164

### **2.3.2. Progiciel Intégré de Gestion (ERP) :**

Sa vocation est de doter l'entreprise d'un système unique d'information, intégrant dans une seule base toutes les données nécessaires à son bon fonctionnement (*production, commercial, logistique, financier, des ressources humaines...*).<sup>1</sup>

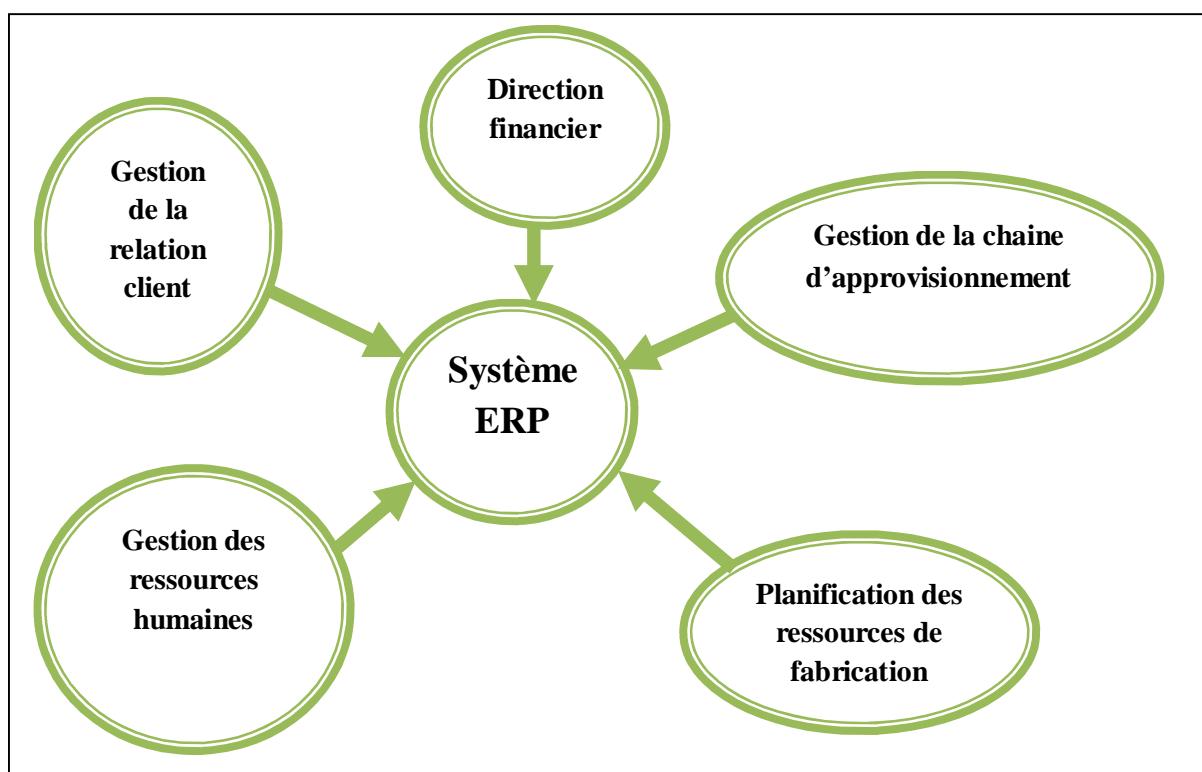
Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Garantir l'unicité de l'information
- ✓ Répercuter en temps réel une modification d'informations dans l'ensemble des modules
- ✓ Assurer la traçabilité des opérations de gestion pour en permettre l'audit

Usages/finalités/applications :

- ✓ Outil stratégique pour la prise de décision → Mieux traiter les données de l'entreprise pour planifier, analyser, prévoir et décider.

**Figure N°04 : la structuration du progiciel intégré de Gestion**



Source : <http://www.aptean.com>

<sup>1</sup> Ibid, P164

## **2.4. Outils d'aide à l'acquisition de la connaissance :**

### **2.4.1 Visioconférence/ Webcam :**

Dispositifs permettant à des personnes éloignées géographiquement de communiquer et d'échanger de manière synchrone à l'aide de caméras/ Webcams.<sup>1</sup>

Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Mener concouramment des interactions (multimédia) avec des personnes réparties sur plusieurs sites géographiques

Usages/finalités/applications :

- ✓ Interactions et collaborations en temps réel (synchrone)

### **2.4.2. E-Learning :**

Ensemble des technologies permettant de se connecter – de façon autonome et distante – à des ressources pédagogiques pour s'auto-évaluer, compléter sa formation ou se former dans un nouveau domaine.<sup>2</sup>

Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Enseignement assisté par ordinateur (EAO)
- ✓ Plateforme d'enseignement à distance
- ✓ Bases de données éducatives
- ✓ Universités virtuelles

Usages/finalités/applications :

- ✓ Favoriser l'accès à la connaissance (aspect ludique)
- ✓ Formation à distance ou en présentiel
- ✓ Ajustement de la formation à chaque individu « *Formation sur mesure* »

---

<sup>1</sup> Ibid, P164

<sup>2</sup> Ibid, P164

## **2.5. Outils d'aide à la prise de décision :**

### **2.5.1. Réalité virtuelle Réalité augmentée :**

Ensemble des technologies permettant de créer une représentation virtuelle de la réalité sur la base d'une maîtrise informatique des données.<sup>1</sup>

Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Simuler les sensations : vue, touché, ouïe
- ✓ Plonger l'utilisateur dans un décor virtuel
- ✓ Optimiser l'interactivité homme – machine
- ✓ environnement de travail

Usages/finalités/applications :

- ✓ Diminuer les coûts de formation
- ✓ Simuler des milieux hostiles ou difficiles
- ✓ Permettre l'intervention à distance (télémédecine)

### **2.5.2. Système expert :**

Outils sensés imiter et reproduire certaines caractéristiques du raisonnement humain.<sup>2</sup>

Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Fournir des décisions, déductions fiables
- ✓ Interroger l'utilisateur de manière intelligente
- ✓ Conduire des raisonnements logiques

Usages/finalités/applications :

- ✓ Classer les données
- ✓ Aider et prédire l'effet d'une décision
- ✓ Assister la conception
- ✓ Diagnostiquer et contrôler

---

<sup>1</sup> Ibid, p164

<sup>2</sup> Ibid, p164

### 2.5.3. Knowledge management :

Création de valeur ajoutée à partir de la mobilisation du patrimoine immatériel de l'entreprise.<sup>1</sup>

Principales fonctionnalités, principaux outils :

- ✓ Mobiliser, dès que le besoin se présente, les savoirs des salariés
- ✓ Élaborer, partager, diffuser des savoir-faire collectifs propres à l'entreprise

Usages/finalités/applications

- ✓ Productivité du travail intellectuel
- ✓ Capitaliser et transmettre la mémoire de l'entreprise (apprentissage organisationnel)

## 3. Le rôle des TIC :

Le développement des Technologies de l'information et de la communication (TIC), est considéré comme un moyen sûr qui ouvre aux entreprises de nouvelles opportunités de développement et d'échange commercial, d'expérience et de savoir-faire. On peut percevoir les avantages que représentent les technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise de par leurs caractéristiques pratiques :

- ✓ Elles favorisent la coordination entre les individus et l'organisation en facilitant la communication et l'interactivité entre les personnes travaillants à distance.
- ✓ Elles permettent de gagner un temps précieux car elles repoussent les barrières spatio temporelles. Elles évitent les déplacements entre les bureaux, qui malgré les quelques avantages représentent comme toute une perte de temps considérable.<sup>2</sup>
- ✓ On a pu remarquer que les individus échangent des messages même si l'émetteur et le récepteur sont simultanément présents dans l'entreprise c'est pour cela qu'on peut dire qu'elles jouent un rôle sur la présence – absence des individus.
- ✓ L'introduction des TIC comme l'intranet, le workflow et le groupware apportent un appui pour les organisations notamment pour le bien être
- ✓ des structures, le développement de la polyvalence et communication horizontale.<sup>3</sup>
- ✓ Les TIC soutiennent la communication synchrone, qui veut dire que la communication se produit vivante ou en même temps, où les individus sont retenus dans la conversation dans le temps réel.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Ibid, p164

<sup>2</sup> GANGLOFF Bernard, L'individu et les performances organisationnelles, édition l'Harmattan, Paris2000.P110.

<sup>3</sup> Gilbert Patrick, TIC et changement organisationnel, Université Paris .Panthéon-Sorbonne, Paris, 2001.P8.

<sup>4</sup> Gilbert Patrick, Op cit.P2.

- ✓ Optimisent la diffusion de l'information en interne pour une meilleure réactivité de l'entreprise. Ils devraient permettre de répondre à ses besoins en prenant en compte la complexité de son organisation.
- ✓ L'introduction des TIC favorise l'autonomie des salariés et la décentralisation des structures.<sup>1</sup>

#### **4. Les technologies de l'information et de la communication entre risque et opportunité :**

Il est sans doute excessif de penser, comme ont pu l'affirmer certains auteurs, que la centralisation des données, l'automatisation du traitement et l'accélération des décisions suffisent à elles seules à accroître la performance de l'entreprise et l'efficacité de son capital humain. Adopter des technologies n'est pas un gage de performance. Elles y contribuent certainement en déterminant certains effets.

Stigmatiser les technologies est tout aussi abusif dans la mesure où, comme on l'a vu, elles peuvent améliorer l'efficacité et la performance de l'individu tout en favorisant son implication et son intégration dans des environnements variés. Ainsi, s'il est vrai que les charges sensorielles et mentales ont augmenté, il est vrai aussi que les charges physiques ont diminué.

De même, si la mise en réseau de l'entreprise est, par certains aspects, contestable et dangereuse, il faut reconnaître aussi que les individus ont un accès ouvert à des sources et ressources variées de l'entreprise. Plus que les technologies elles-mêmes, ce sont surtout les conditions de leur développement, de leur implantation et de leur utilisation qui vont être responsables des effets plus ou moins bénéfiques sur l'organisation.

Ces technologies ne sont en effet que de nouveaux tuyaux qui en remplacent d'autres : l'informatique classique et l'automatisation n'ont-elles pas déjà montré leur capacité à supplanter rapidement des services qui étaient assurés par d'autres voies traditionnelles ? Par ailleurs, l'accès (illimité et indifférencié) à l'information n'est synonyme ni de complétude, ni de maîtrise de cette information. C'est la manière dont elle est reliée, commentée, mise en scène, interprétée... en un mot conceptualisée qui donne sens à l'information. Le contenant, si performant qu'il soit, n'assure pas la qualité du contenu. De même que ce contenant peut lui-même devenir une entrave au travail lorsqu'il se substitue à des processus qui, en temps normal, fonctionnaient déjà mal : ainsi, des gens qui ne voulaient pas communiquer entre eux

---

<sup>1</sup> BENRAISS Leila et autre, TIC et Performance des salariés: quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise, centre d'étude et de la recherché sur les organisations et la gestion, N°714, France 2005, P4.

ne le feront pas davantage sur le forum de discussion d'un intranet. De même que la formation assistée par ordinateur (E-Learning) se révèle inefficace quand elle impose un intermédiaire technique (interface) peu ergonomique entre l'apprenant et la connaissance dispensée. On ne peut donc jeter l'anathème sur ces technologies. En dépit de certaines dérives observées dans leur utilisation et dans leur mise en œuvre, elles peuvent se révéler d'extraordinaires assistants qui vont non seulement optimiser l'activité humaine, mais offrir aussi de nouvelles opportunités à l'entreprise : réorganisation de l'entreprise, communication ouverte et simplifiée, simplification ou allégement du travail, développement

Des compétences et partage de l'information... À défaut d'être indispensable, l'apport d'une technologie peut être appréciable.<sup>1</sup>

## **Conclusion**

En conclusion on peut déduire que l'introduction des nouvelles technologies au sein de l'entreprise doit répondre avant tout à un besoin bien défini. Elles sont un moyen et non pas une fin, mais un moyen stratégique à une époque où la réactivité est devenu l'arme absolu.

Les TIC jouent un rôle crucial dans le développement de l'entreprise et ses salariés, pour assurer des tâches de plus en plus nombreuses tel que ; la communication, la recherche d'information, la commercialisation des produits et services, le travail en groupe, la gestion de l'entreprise, la prospection et l'organisation du travail.

Les technologies de l'information et de communication (TIC) ont évolué créant ainsi de nouvelles opportunités visant non seulement à atteindre des niveaux de développement plus élevés mais aussi à réduire le nombre d'obstacles des conditions de travail.

---

<sup>1</sup> <http://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2003-2-page-161.htm>

# *Chapitre 02*

## Introduction

Les conditions de travail jouent un grand rôle au rendement ou à l'amélioration de qualité de service rendu. La performance de l'organisation repose essentiellement sur la performance des employés.

Les TIC ont une incidence immense sur presque tous les aspects de notre vie. L'évolution rapide de ces technologies crée des occasions complètement nouvelles de parvenir à des niveaux de développement plus élevés sur les conditions de travail. Leur capacité à réduire bon nombre d'obstacles classiques, notamment ceux que constituent le temps et la distance.

Dans ce chapitre nous allons présenter dans la première section sur les conditions de travail en général, alors que la deuxième section est à expliquer l'apport des TIC sur les conditions de travail.

### Section 1 : Connaissances sur les conditions de travail :



#### 1. Définition des conditions du travail :

Le terme « les conditions de travail » qui est par fois confisqué par l'ergonomie, recouvre un contenu plus ou moins large selon les acceptations proposées par différents auteurs. Pour J. Leplat, les conditions de travail résument l'ensemble des facteurs, à l'exclusion des caractéristiques des travailleurs, qui peuvent influencer des conduites au travail, ces facteurs représentent donc l'ensemble des caractéristiques internes et externes dans lequel s'inscrit le travail, ils sont multiples et interdépendants.

H. Cavell définit les conditions de travail à partir d'un système comprenant trois composantes ou interactions :<sup>1</sup>

- Des conditions intrinsèques du travail directement liées aux structures et aux processus mis en œuvre dans la réalisation d'un travail particulier ;
- Les conditions extrinsèques de travail associées aux dispositifs statutaires entourant la relation salarie à son travail ;
- L'environnement global de travail.

<sup>1</sup> Séminaire de DEKAYSER Véronique et autres, *analyser les conditions de travail (connaissance de problèmes)*, les éditions ESF, l'entreprise moderne l'édition, et les librairies techniques, 1982, p 11.

D'une manière générale les conditions de travail, consistent aux aspects qui entourent le travail hors de son exécution, qu'on peut les démontrer selon 16 critères en 5 dimensions :

- ✓ L'environnement physique : ambiance thermique, bruit, l'éclairage, vibration
- ✓ La charge physique : charge statique, et charge dynamique
- ✓ Charge mental : contrainte de temps, complexité vitesse, attention minutie
- ✓ Aspects psychosociologiques : initiative statut social, communication ; corporation, identification de produit
- ✓ Le temps de travail.

## **2. Les champs des conditions de travail :**

Les conditions de travail contiennent trois champs qui sont complémentaires :

- les conditions physiques de travail ;
- les conditions mentales de travail ;
- les horaires de travail.

### **2.1. les conditions physiques du travail :**

Contiennent les conditions d'hygiène et de sécurité, se sont les premiers reconnues dans le monde de travail

### **2.2. les conditions mentales du travail :**

Présentent la préoccupation principale des psychologues, ces dernier se transforment et génèrent de niveaux risques

### **2.3. les horaires du travail :**

Constituent une dimension transversale des conditions du travail, mais plus l'argent aussi de la qualité de la vie, ces dernier qui présentement s'allègent et se diversifie sans vraiment s'améliorer, modelait, non seulement le travail, mais aussi et plus encore.<sup>1</sup>

## **3. L'aménagement des conditions du travail :**

Dans l'objectif de sauvegarder la continuité et d'améliorer sa performance, l'entreprise doit prendre en considération tous les facteurs influencent sur le rendement de son personnel (matériel et immatériel), parmi ces exigences ; « L'aménagement des

---

<sup>1</sup> JARDILIER P ; les conditions de travail, 3eme édition, PUF Paris, 1993, p 4.

conditions de travail qui peut concrétiser par le biais d'une adaptation de poste à état de santé les travailleurs pour mieux exécuter leur travail »<sup>1</sup>

Pour cela, les services concernés doivent prendre en considération tous les facteurs intervenants que ce soit intérieur ou extérieur de l'entreprise.

Dans ce contexte on a présenté quatre principaux facteurs d'aménagement, qui sont :

- Le temps de travail ;
- L'espace de travail ;
- La sécurité de travail ;

### **3.1. L aménagement du temps du travail :**

L'entreprise s'est longuement attribué une très large part dans la répartition du temps dans la vie de ses collaborateurs, cette part s'est progressivement réduite, depuis siècle du fait de l'allongement de la durée de vie et de l'action combinée de quatre facteurs :

- L'entrée plus tardive dans la vie active ;
- L'abaissement de l'âge de la retraite ;
- La réduction de temps de travail quotidien et hebdomadaire ;
- L'accroissement des congés annuels et des possibilités d'absence.

Dans les années soient dix la durée effective de travail a connu une réduction significatif en France, avant de se stabiliser.

Les politiques d'aménagement des temps mises en œuvre dans les entreprises, doivent concilier les aspirations des salariés, les contraintes technologique et économiques et le respect des dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles, ces politiques concernent la durée de la vie active, le cadre annuel des présences, les cadres mensuels, hebdomadaires et quotidiens et les horaires particuliers, le travail à temps partiel, l'épargne temps et l'arbitrage temps-rémunération.<sup>2</sup>

#### **3.1.1. La durée de travail :**

L'expression « durée de travail » recouvre des notions divers nos peuvent naître certaines discordances dans l'interprétation des statistiques, la fixation de la durée maximale des carrières échappe pour une bonne part aux entrepreneurs. Elle est limitée à une extrémité par la scolarité obligatoire, et à l'autre part l'âge légal de la retraite, une certaine flexibilité

<sup>1</sup> <http://WWW.Actuparis.org / Rubrique 125.html>.

<sup>2</sup> PERETTI Jean-Marie, gestion des ressources humaines, 11 éditions, paris, 2003-2004, p 222.

subsiste, apprentissage d'un côté et de l'autre, autorisation donnée à certaines salariés de poursuivre leur activité au-delà de l'âge limite ou beaucoup plus fréquemment aujourd'hui, cessation anticipée d'activité.

La durée de travail était en moyen 3000 heures pendant les premiers désignées XIX siècle, la durée quotidienne de travail des enfants était réduite à 8 heures par jour pour les enfants de 8 ans à 12 ans, la loi 22 mars 1981, décret de 22 mars 1848, fixant à 10 heures à Paris et 11 heures en Province, la durée maximale de travail quotidienne.<sup>1</sup>

La durée de travail effectuée, le travail, a été influencé par législation mais en réalité sur le terrain ce n'est pas le cas jusqu'à l'instauration d'une inspection de travail efficace à la fin de XIX siècle vers 1970, il n'était plus que 1600 heures par an.<sup>2</sup>

La durée moyenne à la participation à la vie de l'entreprise exprimée en année, et un indice de la fidélité de personnel de la politique de la survie par la ferme, et la fidélité est un facteur indirect de la qualité globale des conditions de travail.<sup>3</sup>

Face aux réductions de la durée de travail l'entreprise peut agir sur les prix de la vente, et aussi augmenter le volume de l'emploi en introduisant minimum de nombre de salariés ses décisions entraînent des contraintes de la durée de travail sur son personnel.

### 3.1.2. Les contraintes de temps dans le travail :

L'analyse de la durée hebdomadaire de travail ne permet pas de rendre compte des horaires atypiques, le cas le plus fréquent est le travail de jour de lundi au vendredi ; mais certains salariés travaillent le samedi et le dimanche ont des horaires décalés (matinaux ou tardifs) effectuent un travail poste en équipes alternantes, éventuellement la nuit.

Tous ces éléments sont généralement considérés comme facteur de détérioration des conditions de travail, par exemple il avait en France en 1978, 1420000 temps dans le travail travailleurs poste en équipes alternantes 8,1% des salariés (910000 fonctionnaient en deux équipes, 510000 en trois équipes en plus).

Le travail en fin de la semaine ou le travail de week-end qui est parmi les contraintes de temps de travail est considéré comme une cause de perturbation sérieuse dans la vie familiale et sociale.

Les horaires décalés au début de travail à des heures matinales, et fin à des heures tardives sont aussi l'un des contraintes de temps de travail effectuent un nombre important des

<sup>1</sup> VATEVILLE Eric, Mesurer, *les ressources humaines et gestion de l'entreprise*, édition Economica, Paris, 1985, P 117.

<sup>2</sup> GOLLAC Michel, Et VOLKOFF Serge, *Les conditions de travail*, édition la découverte, Paris, 2000, P 148.

<sup>3</sup> Ibid; P 118.

salaries par exemple en 1978, 830000 commencer avant 6 heures de matin et 1500000 terminaient entre 20 heures et 24 heures.

### **3.2. Le ménagement de l'espace de travail :**

L'entreprise n'est pas seulement un lieu de production c'est également un lieu social, un cadre de vie pour son personnel, l'entreprise est l'espace qui est bien ou mal situe, étrique ou vaste, confortable ou un commode, de se fait le ménagement de l'espace (est un facteur intégrateur plus important qu'on le pensait).<sup>1</sup>

Depuis longent la dimension spatiale était négligée, Taylor voit dans cette dimension seulement la place qu'il faut autour des machines, par apport a la dimension de temps qu'été observée, mesurée avec une grande précision , ce qui conduit a l'apparition des conséquents néfastes de cette analyse, aussi un déséquilibre dans le couple (espace, temps).Plus récemment, on a attribué une grande importance pour l'espace, puis que le fonctionnement d'une firme peut être d'écrit en terme de quantité d'espace consomme par les déférents postes de travail c'est par la que se sont nées les notions de budget spatial, bilan spatial proposé par ficher, cet auteur a présenté une typologie des espaces suffisamment générale, qu'est applicable a toute les secteurs d'activités :

- Les espaces de productions ;
- Les espaces de stucage aux quels on peut ajouter les espaces de déchet ;
- Les espaces d'accès et de circulation ;
- Les espaces administratifs ;
- Les espaces sociaux (vestiaire, douche, salle de repose et ...Ets ;
- Les espaces périphériques (parking, espace vert ...Ets ;
- Les espaces interstitiels sans affectation définie.

Les taux d'occupation de ces espaces sont très hétérogène : dans la production, la mesure c'est effectuée par la surface occupe par une machine et les travailleurs qu'ils la servent ; donc l'analyse devra centrée sur les ports de travail. Par contre dans l'administration le volume de l'espaces s'établie en fonction de statut hiérarchique « plus on s'éleva dans la hiérarchie plus on possède d'espace »

Les psychologues ont montré que le besoin d'appropriation de son environnement, est tout à fait général, et souvent satisfait d'une façon informelle (collage d'affiches, photos...)

L'espace de travail peut être analysé à travers plusieurs dimensions :

---

<sup>1</sup> VATTEVILLE Eric. Op.cit. P134.

- L'adaptation aux conditions de concrets de travail (aux niveaux individuel et collectif) ;
- L'adéquation à taux de production, et aux équipements (production de bien et de service) ;
- Structure de style de management ;
- Les décisions émanent de la direction (expression symbolique de message) ;
- Le ménagement des bâtiments industriel se diffère selon leurs domaines d'activité dans l'industrie l'espace morcelé à chacun travail seul sans communication, ou la grande tablée, ou la chaîne ou le travail s'exerce sous la surveillance d'un contremaître. Dans le tertiaire, les grandes salles ou les employés travaillant sous le contrôle d'un chef de service assis sur une estrade ;

Actuellement trois grandes tendances caractérisent la conception de l'espace de travail :

- ✓ l'aménagement de l'espaces dont l'objectif est de développer le en équipe, l'idée d'une architecture sociotechnique, ce mouvement caractériser aussi le secteur tertiaire;
- ✓ Reserve une place particulier pour les espaces d'accueil du public qui s'articule selon les spécialisations des salariés en matière d'accueil ;
- ✓ La conception des espaces ouverts qui donne l'impression d'une transparence dans la communication ;

Par ailleurs l'aménagement de l'espace de travail doit prendre en compte les exigences de la physiologie humaine, les spécialistes s'efforcent d'y parvenir par une analyse anthropométrique (la taille de corps, encombrement corporel, angle de confort, exigence visuel... Ets).

#### 4. la sécurité au travail :

La sécurité au travail constitue un des principaux leviers de progression dans le cadre de la prévention des risques professionnels et un moyen essentiel de préserver la santé et la sécurité des travailleurs.

##### 4.1. Définition de la sécurité au travail :

« La sécurité est l'état de ce qui espère confiance, absence de risque d'accident » nous dit le dictionnaire ; deux définitions dont on peut se contenter pour l'instant, mais on se refit au terme accident qu'on peut avancer une définition plus scientifique : « l'accident est la rencontre de plusieurs séries causales, la conjonction de plusieurs événements aux causes indépendantes, d'où la tentation de l'associer au hasard, ou à la malchance »<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> MOUTON Jean Pierre, et CHABOD Jack, *la sécurité en entrepris*, Edition DUNOD, Paris 2003.P8.

« La sécurité au travail signifie l'absence de tout danger au moment du travail et pendant le trajet du domicile au lieu de travail »<sup>1</sup>.

A l'origine, la sécurité sociale a été introduite de façon progressive par le pouvoir colonial afin de protéger la population Européenne en Algérie. En effet, la première loi de sécurité sociale instaurée en Algérie a été en 1920 et couvrait les risques accident de travail et maladies professionnelles<sup>2</sup>

#### **4.2. Le rôle de la sécurité au travail :**

La sécurité est une composante de l'activité de l'entreprise, au même titre que la maintenance ou le contrôle de qualité, portent la plus part des entreprises ne la prennent pas en compte qu'en cas d'accident grave, les indicateurs les plus utiliser en terme de sécurité sont :

- le taux de fréquence : qui le nombre d'accident avec arrêt durant une période considérée sur le nombre d'heures de travail, dont en 1976 c'était en France de 39 (75 dans le secteur BTP ; 16 dans le vêtement, 16 et 75 en 1981).
- le taux de gravité : qui est le nombre de journée perdue pour la période étudiée sur le nombre d'heures, dont ce taux était en France de 1.09 en 1976 (2.61 pour le BTP et 0.37 pour le vêtement), (2.67 et 0.37 en 1981).
- Plusieurs difficultés entravent le calcul de ces taux ; puisque le nombre d'accident ne correspond pas toujours rigoureusement à la réalité, car il s'agit seulement des accidents réglementairement déclarés qui ont donné lieu à un arrêt de travail d'an moins un jour de l'accident.
- Les concepts accident de travail et les maladies professionnelles ont évolué avec l'évolution du contexte économique et social. Par conséquent, l'étude des accidents de travail et des maladies professionnelles nécessite une recherche approfondie des causes de survenance de ces deux risques afin de comprendre les mécanismes et facteurs favorisant leurs survenances. Pour cela, plusieurs théories ont été formulées afin d'expliquer et d'étudier la survenance des accidents et des maladies professionnelles.
- La sécurité professionnelles domaine d'ingénierie de sécurité et de santé qui travers l'évolution, le contrôle et l'aménagement de l'environnement de travail vise à améliorer ou à réduire les dangers sur la santé des travailleurs.

---

<sup>1</sup> Ibid. P9

<sup>2</sup> DELEPLANQUE C, signification et portée du code civil en France, Bulletin de l'association française pour l'histoire de la justice, juillet 2004.P.1.

L'ensemble de dispositions régies par la loi en matière de sécurité professionnelle inscrit dans le code de travail où les entreprises sont soumises à instaurer des organismes qui veillent et s'occupent de sécurité.

### **4.3. Les consignes de sécurité au travail :**

Sur la base des principes généraux de prévention l'employeur a pour obligation de donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Les consignes de sécurité ont justement pour but d'informer les agents, de rappeler l'existence des risques pour la sécurité et la santé qui n'ont pu être totalement ou particulièrement éliminés. Elles donnent les instructions appropriées sur le comportement à avoir pour prévenir les risques professionnels et assurer sa propre sécurité et le cas échéant celle des autres.

Les consignes de sécurité font partie intégrante du règlement intérieur.

#### **4.3.1. Définition de prévention :**

La prévention consiste à éliminer les causes majeures d'accidents et à contrôler efficacement les paramètres pouvant conduire à un accident, et à mettre en place une protection collective et individuelle pour diminuer les risques encourus par les personnes.<sup>1</sup>

#### **4.3.2. Les types de prévention :**

##### **4.3.2.1. La prévention primaire :**

C'est l'information du grand public, qui s'inscrit à travers des actions publicitaires, via des structures nationales ou privées comme l'ANPA en France, l'ISPA en suisse...etc., elle inclut des manifestations du grand public, certains engagement au niveau de la publicité ou des collaborations d'ordre national avec les institutions officielles pour formuler des recommandations, comme par exemple au niveau de la sécurité routière.

##### **4.3.2.2. La prévention secondaire :**

C'est la formation et l'intervention directe sur un public cible et demandeur. Elle est menée par les mêmes structures qui gèrent la prévention primaire, avec en plus des institutions de type associatif, à but non lucratif qui s'engagent à développer une politique d'entraide en parallèle avec des structures d'autorité publique.

---

<sup>1</sup> B ANSELME- F ALBASINI, *les risques professionnels*, édition Mathan, France, Juillet, 2000, P67.

#### **4.3.2.3. La prévention tertiaire :**

Est définie comme la prise en charge des personnes en difficultés suite à des abus de substances, des toxicomanes et des malades dépendant de l'alcool. De nombreuses structures se sont développées au cours des années comme par exemple les réseaux hospitaliers spécialisés dans les toxicomanies.

Les préventions, primaire ou secondaire, comporte généralement trois volets : l'information, la formation de relais et la réglementation. Elle devrait prendre en compte les données sociales et médicales propres à chaque pays. Des efforts sont développés dans la plupart des pays d'Europe pour renforcer l'éducation et la formation<sup>1</sup>.

#### **4.3.2.4. La prévention des accidents :**

Les stratégies de prévention (qui consiste, par exemple, à empêcher le danger de se présenter, à isoler le risque par les barrières spéciales, temporelles et matérielles, à parer aux dommages déjà accomplis) représentent déjà, sur le plan conceptuel, une importante contribution à la prévention des accidents. Si on les appliquait solidairement à tous les types d'accidents, elles pourraient réduire énormément la fréquence de ces derniers.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> [www.Alcawels.com/alcowels/front/controler?](http://www.Alcawels.com/alcowels/front/controler?)

<sup>2</sup> [www.thecanadaencyclopedia.com/index.cfm](http://www.thecanadaencyclopedia.com/index.cfm).

## Section 2 : L'apport des TIC sur les conditions de travail :

### 1. L'intégration des TIC dans l'entreprise :

Le succès dans l'adoption se mesure par l'importance des effectifs connectés à des applications reposant sur des technologies internet, mais aussi de façon plus qualitative, en termes d'usages et de bénéfices dégagés et de gains de productivité associée.<sup>1</sup>

L'adoption de ces outils ne se réalise pas en effet sans résistance, ne s'inscrit pas dans un terrain vierge de toute détermination, mais se heurte à des situations économiques, culturelles et sociales variables. Il convient donc d'examiner quels sont les facteurs sociaux intervenant dans la diffusion des TIC et dans les pratiques de communication.

Le processus d'adoption de ces technologies suit généralement un schéma bien précis : l'usage d'internet démarre d'abord par un remplacement partiel ou complet des médias existants (le mail remplace le téléphone avec répondeur et formulaire administratifs), puis se poursuit par l'automatisation de la gestion des commandes ou des budgets de l'entreprise.<sup>2</sup>

L'appropriation des TIC s'avère en réalité très différente d'une entreprise ou d'une profession à l'autre et s'accompagne de l'émergence de nouveaux métiers, de nouvelles compétences, de nouvelles fonctions sans que les anciens métiers disparaissent totalement. On peut donc affirmer que les TIC ont un effet structurant sur les entreprises, mais aussi qu'elles constituent des outils très adaptables aux environnements particuliers. Leur implantation dans le secteur professionnel entraîne en tout cas des modifications organisationnelles : décloisonnement des tâches, constitution d'équipes travaillant en étroite collaboration, échange d'information plus intense, voire nouvelles relations entre hiérarchie et subordonnés ou entre collègues.<sup>3</sup>

Nous distinguons trois phases dans le déploiement d'un projet TIC :

Une phase d'amorçage, qui vise à implanter l'outil dans l'entreprise et à familiariser les collaborateurs avec ses différentes fonctionnalités. Une phase d'appropriation, durant laquelle l'objectif consiste à créer le réflexe d'utilisation et l'habitude de travailler quotidiennement et différemment avec cet outil. Une phase d'industrialisation qui permet d'utiliser ces outils de façon stratégique, en les connectant au cœur de l'entreprise et dans la relation client.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Sylvie CHAUVIN-BENECE, « Nouvelles technologies et capital humain, Revue de personnel », France, éd. ANDCP, n°437, Février 2003, p27-29.

<sup>2</sup> Rémy RIEFEL, Sociologie des médias, 2<sup>ème</sup> édition, ellipses, Paris, 2005, p206.

<sup>3</sup> Rémy RIEFEL. Op.cit. p208.

<sup>4</sup> Jaques CHAMPEAUX, Christian BRET. Op.cit. p62.

Notons ainsi, une meilleure qualification de départ aide les travailleurs à s'approprier plus rapidement les TIC (par la maîtrise du métier, cœur de l'activité professionnelles, par la nature des compétences activées dans le temps d'apprentissage).<sup>1</sup> Donc la nature des nouvelles technologies facilitent l'évolution des performances individuelles des utilisateurs, assistant dans l'accomplissement des tâches du travail.

## **2. Les TIC et les salariés :**

Sous l'emprise d'une organisation du travail classique, les directions n'exigeaient du salarié que sa force de travail. Aujourd'hui, elles sollicitent chez lui un plus grand investissement personnel et intellectuel. Ainsi, travailler ne relève plus de l'exécution d'une série d'opérations selon une série logique établie. Mais d'une capacité à pouvoir et faire face à des événements et à des aléas qui exigent la recherche de solutions spécifiques. Cette nouvelle exigence se traduit au niveau des ressources humaines par des interrogations renouvelées autour de notions telles que motivation, autonomie et responsabilité<sup>2</sup>.

La forte croissance du nombre de micro-ordinateurs dans les entreprises a entraîné une ruée vers les produits réseaux, avec deux objectifs : partager (données, ressources, périphériques) et communiquer<sup>3</sup>. Cette possibilité d'envoyer, de traiter et de partager des données en temps réel, indépendamment des distances physiques produit un effet d'accélération et de propagation des idées, des modes, des techniques et des produits.

Les salariés doivent ainsi s'adapter à cette rapidité d'évolution alors même que l'utilisation de ces TIC leur demande un apprentissage nécessairement plus long. Dans ce contexte, les organisations adaptent leur pratique de GRH dans les trois domaines principaux, la participation, l'information et l'évaluation des performances. Ces derniers considérés comme l'un des antécédents les plus importants de l'implication des salariés à leur organisation<sup>4</sup>. Cette conduite pragmatique propose d'inclure tous les acteurs de l'entreprise dans le changement ce qui permet aux collaborateurs de se sentir bien positionnés et motivés dans leur nouvel environnement. Cette motivation est nécessaire pour le projet TIC atteindre ces objectifs, les métiers évoluent vite, la technologie est donc un facteur d'accélération du changement. L'accompagnement du personnel dans l'évolution des métiers de travail et aux

---

<sup>1</sup> Jean-Luc BERNAUD et Claude LEMOINE. Op.cit. p359.

<sup>2</sup> Claude LEVY-LEBOYEUR, et autre, La psychologie du travail, Edition d'organisation, paris, 2003, p645.

<sup>3</sup> Jean-Marie peretti, Gestion des ressources humaines, 15<sup>e</sup> édition, vuibert, paris, 2008, p204.

<sup>4</sup> Dominique PEYRAT-GUILLARD, Nathalie SAMIER, TIC, implication et climat social : vers une automatisation sous contraintes des salariés, Revue des ressources humaines, Paris, éd. ESKA, n°51, 2004, p39-52.

nouveaux modes de gestion de l'information et des savoirs, sont des dimensions incontournables de tout projet TIC<sup>1</sup>.

L'usage professionnel des TIC apport indéniablement des bienfaits, mais peut aussi provoquer un surcroît de travail. Les études récentes sur les usages professionnels de la téléphonie mobile vont dans le même sens et soulignent l'ambiguité de ce nouvel instrument de communication qui par exemple le téléphone portable. Il favorise en effet l'autonomie, la souplesse du travail et répond de la sorte à une fonction stratégique ; mais engendre également de nouvelles formes de contrôle des salariés nomades (cadres commerciaux par exemple) dorénavant joignable par la hiérarchie à tout moment. En ce sens, il permet de mieux surveiller les horaires et les cadences, instaurant un « taylorisme à distance » selon l'expression de Francis JOAUREGUIBERRY. En raison de ce moment d'ubiquités médiatiques, certains salariés peuvent se trouver dans des situations de stress. Le paradoxe du portable est d'être alors à la fois un instrument de liberté et d'asservissement<sup>2</sup>.



### 3. Les TIC et les conditions de travail

Grâce aux TIC, chacun peut désormais se rendre compte qu'il s'agit bien d'une façon de travail efficace. Créer un groupe de projet à partir d'une messagerie, lui fournir des instruments communs tels forums, agendas et fichiers partagés, base de données, visioconférence pour lui permettre de coopérer en s'affranchissant des contraintes de distances et de temps.

Qu'ils soient synchrones (permettant une communication à distance en temps réel) ou asynchrones (à l'instar des messageries qui autorisent des échanges en temps différé). Ces autels de groupware au « collecticiel », surtout lorsqu'ils sont fédérés par une architecture intranet, sont de formidables accélérateurs de communication sous l'angle du nombre de participants comme la rapidité et l'intensité des échanges<sup>3</sup>.

C'est ainsi que, de l'attention portée au poste de travail, on est passé à son environnement matériel, social, organisationnel et institutionnel, puis avec le développement de l'automatisme, on s'est intéressé aux procédures en jeu dans de nouvelles configurations de travail ou intervenait massivement l'ordinateur. Ce dernier facteur montre à quel point il influence le contexte de travail à un niveau micro (dans la relation physique de l'individu à un

<sup>1</sup> Jaques CHAMPEAUX, Christain BRET, La cyber entreprise, 10 clés pour une approche intégrale des TIC dans l'entreprise, éd. DUNOD, Paris, 2000, p64.

<sup>2</sup> Rémy RIEFEL, sociologie des médias, 2<sup>eme</sup> éd, ellipses, Paris, 2005, p207.

<sup>3</sup> Jaques CHAMPEAUX Cheistian BRET. Op.cit. p71

écran par exemple), à un niveau macro (c'est le cas de la gestion prévisionnelle d'un personnel travaillant à distance)<sup>1</sup>.

En outre, si les nouvelles technologies donnent la possibilité de travailler plus rapidement, il faut avoir conscience que leur utilisation est en partie chronophage à cause de l'allongement des temps d'apprentissage (formation, maîtrise des techniques, notamment en matière de recherche d'information pertinentes). Comme l'explique Yves Lasfargue « les nouvelles technologies font gagner du délai-de traitement-*et non pas du temps* »<sup>2</sup>.

### 3.1. L'usage des TIC dans l'organisation du travail

Avec l'émergence des TIC au sein des entreprises, les outils informatiques sont devenus indispensable chez les salariés qui maîtrisent parfaitement les fonctionnalités de ces techniques d'où la facilité d'accéder à des informations diverses sans avoir l'aide d'un spécialiste en informatique.

Il existerait ainsi nombreux scénarios pour la diffusion et l'usage des TIC dans les entreprises, ce qui autoriserait des marges de manœuvre plus larges et plus variées pour les utilisateur-salariés. Cependant quelques tendances, ce dessinent selon les contenus, les usages qui sont fait des TIC d'une part et les modes d'appropriation par les entreprises et les salariés d'autre part. Par ailleurs, la régulation et les utilisateurs, dont les instances de dialogue, ces dernières permettent à tous de partager l'information en direct<sup>3</sup>.

### 3.2. Comment réussir l'introduction des TIC dans l'entreprise :

« Afin de réussir l'introduction des nouvelles technologies au sein d'une entreprise il faut s'assurer que :

- ✓ Avant de s'aventure dans de telle technologie, il est prudent de créer des groupes de travail pour observer les concurrents et le marché et pour réfléchir sur le potentiel usage qu'il peut en être fait.
- ✓ La création des projets pilotes permet de mettre en place des équipes techniques Compétentes pour mesurer l'impact sur l'organisation, puis valider les choix avant la généralisation de la nouvelle technologie à l'ensemble de la firme. Avec cette méthode pragmatique on diminue le risque d'échec et de rejet.

<sup>1</sup> Jean-Luc BERNAUD et Claude LEMOINE, traité de psychologie du travail et des organisations, éd. DUNOD, Paris, 2000, p346

<sup>2</sup> Gérard LELARGE, la gestion des ressources humaines, éd. SEFI, Canada, 2003, p94

<sup>3</sup> Dominique PEYRAT-GUILLARD, Nathalie SAMIER. Op.cit. p39-52

✓ En outre, pour que la greffe réussisse, il est souvent préférable que les nouvelles pratiques viennent cohabiter voir hybrider les anciennes et s'appuyer sur elles. Cela veut dire une fois on implante Internet, par exemple, la substitution des communications électroniques aux anciennes doit s'opérer par étape. Ainsi, on commence par mettre en ligne des services publiques simples et incontournables comme le répertoire téléphonique ou la messagerie, en les doublant en premier temps par les supports classiques papiers qui disparaîtront ensuite progressivement ».<sup>1</sup>

« Avec les NTIC ; la performance technique n'est plus un critère déterminant de succès, mais c'est l'appropriation des projets par l'ensemble du personnel qui les légitiment. C'est ainsi qu'une information à partir d'internet ne sera d'aucune utilité si les individus ne communiquent pas à travers cette information et par conséquent l'investissement conçu en TIC sera inutile. L'arrivée des NTIC a provoqué une rapide évolution des métiers et afin de suivre cette mutation la firme doit adopter une politique de formation continue aux nouvelles méthodes de travail, aux nouveaux modes de gestion de l'information. Enfin, tous les acteurs de l'entreprise doivent être inclus dans le changement ce qui leur permet de se sentir bien positionnés et bien motivés dans leur nouvelles environnement, sans cette motivation le projet des TIC ne peut atteindre ses objectifs ».<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ali BOUHENNA, Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, Université de Tlemcen, p 8, PDF

<sup>2</sup> Ali BOUHENNA. Op.cit. p 9, pdf

#### 4. Les TIC, l'intensité et l'intensification du travail :

L'intensité du travail est une notion couramment utilisée par les acteurs : salariés et leurs représentants, responsables de l'organisation du travail et de la gestion des ressources humaines, ergonomes, médecins du travail. L'idée d'intensité du travail est proche de celle d'effort, utilisée par les théoriciens et les praticiens des politiques d'incitation menées par les entreprises. Pourtant, il n'y a pas de définition claire et générale de l'intensité du travail. Cette absence résulte de la diversité des points de vue d'acteur et de la variété des formes de travail, variété encore accrue par les transformations récentes des modes de management. Il existe différentes formes d'intensité du travail correspondant à différentes façons, pour l'entreprise, de définir sa productivité.<sup>1</sup>

L'intensité du travail peut être définie comme le degré de mobilisation des capacités humaines physiques, cognitives ou psychiques dans l'activité de travail. Cette intensité revêt deux formes principales.

La première, quantitative, correspond à l'accélération des rythmes de travail avec par exemple l'augmentation des cadences dans le travail à la chaîne industriel en lien avec les logiques tayloriennes.

La seconde forme d'intensité apparaît avec la rénovation des organisations productives et correspond à l'ajout, à cette logique quantitative, d'un impératif de flexibilisation productive en lien avec les aléas de la demande.

On parle alors d'intensification du travail lorsque les contraintes industrielles se conjuguent aux contraintes marchandes, les salariés devant à la fois respecter les normes industrielles tout en s'ajustant aux fluctuations de la demande.

Du point de vue de son impact sur les rythmes, l'informatisation peut venir équiper l'activité de travail ou s'y surajouter. Lorsqu'elle équipe l'activité de travail, l'informatisation conduit à accélérer, amplifier, voire transformer, l'activité notamment lorsque l'outil effectue les tâches les plus routinières comme les calculs. Lorsqu'elle se surajoute à l'activité de travail, pour la tenue d'un dossier ou le *reporting* par exemple, l'informatisation conduit à devoir accélérer l'activité mais vient aussi la contrarier, dans la mesure où les temps nécessaires n'ont généralement pas été prévus.

---

<sup>1</sup> Michel Gollac, « L'intensité du travail. Formes et effets », Revue économique 2005/2 (Vol. 56), p196.

Aussi, convient-il de distinguer les configurations de travail où l'emploi des TIC est intentionnellement envisagé dans l'objectif d'accroître les rythmes de travail (téléopérateurs, préparateurs de commandes), de celles où les salariés en viennent d'eux-mêmes à modifier leur rythme de travail, du fait de l'utilisation qu'ils font de ces outils.

Dans le bon management des TIC, l'augmentation des rythmes de travail dépend surtout du volume de l'activité, et l'introduction des TIC joue un rôle de simplification des conditions de travail l'or de leur utilisation.

De nombreux auteurs ont également décrit l'accroissement de la charge informationnelle associée aux TIC. La surcharge informationnelle, l'urgence et la dispersion sont des thèmes récurrents autour des TIC l'or de leur mauvaise utilisation.

Face à de nouveaux outils, les mauvais usages auraient tendance à se multiplier : usage abusif des E-mail collectifs, multiplications d'échanges inutiles et redondants. Un autre élément permet de comprendre ce phénomène. Les TIC viennent fréquemment accompagner des gains de productivité : l'entreprise accroît son activité, sans augmenter son personnel mais en l'équipant de nouveaux outils.

## 5. Les TIC, participent au renouvellement des collectifs de travail :

Les usages des TIC ne sont pas simplement liés aux pratiques individuelles. Ils façonnent aussi les relations collectives de travail dont les dimensions culturelles peuvent influencer ces usages, voire interagir avec eux. En partant des travaux de Mary Douglas sur l'analyse culturelle des collectifs, il est possible de classer les collectifs de travail en fonction de deux critères : l'autonomie du travailleur et la régulation des collectifs. En croisant cette approche avec les usages des TIC, on met en évidence la diversité des effets des technologies de l'information sur les collectifs de travail.

Le modèle « hiérarchique », qui a été très présent dans les entreprises françaises, est ainsi déstabilisé par l'individualisation de la relation de travail à laquelle les TIC contribuent de manière très importante.

En revanche, ces technologies participent étroitement au développement d'une forme nouvelle de collectif, généralement destinée à la gestion de projets et qui prédomine dans le secteur des métiers des TIC.

Ce modèle, le « nomadisme coopératif », se caractérise notamment par des modalités d'association peu formalisées et déterminées par les objectifs à atteindre par le projet, une structuration en réseau, un engagement fort des participants, qui cependant souhaitent marquer leurs distances par rapport à l'entreprise.

Les usages des TIC destinés à la gestion de projet ou à la collaboration sont indissociables de ce modèle. Sa diffusion devrait se poursuivre car il converge avec l'évolution des formes d'engagement dans le monde du travail, mais également dans la vie collective en général. Il est cependant moins intégrateur que celui de la culture hiérarchique, car il est loin de convenir à tous les profils de travailleurs, et ses avantages se paient par une insécurité plus grande.

Sans en être à l'origine, les TIC peuvent parfois appauvrir les liens sociaux des salariés. C'est particulièrement net dans les situations, limitées en nombre, que l'on peut ranger dans la classe « subordination sociale », où un processus et des outils standardisés sont appliqués uniformément à un grand nombre de salariés. Ces situations relèvent bien souvent d'un néo-taylorisme.

Les outils collaboratifs issus du web 2.0, et en particulier les réseaux sociaux, offrent, au contraire, un potentiel de développement inédit aux collectifs « égalitaires » de

professionnels ou d'expertiseras entreprises qui se retrouvent pour échanger et parfois collaborer sur des objectifs plus ou moins liés à leurs activités au sein de l'entreprise.

La multiplication des formes de collectifs produit donc des opportunités, mais aussi de nouveaux risques d'exclusion. Elle aboutit également à des variations importantes dans la qualité du soutien social que les collectifs procurent.

Là encore, les TIC ne prédéterminent pas les choix organisationnels, bien qu'elles les orientent dans certains cas, mais elles peuvent en amplifier les effets sur les collectifs dans des proportions très importantes. La capacité managériale à anticiper et à conduire le changement qu'elles accompagnent et produisent est déterminante. C'est elle qui peut garantir des impacts favorables sur les liens sociaux dans l'entreprise.

## **6. L'apport des TIC dans l'efficacité de gestion locale et la bonne gouvernance au travail :**

Le monde moderne connaît une mutation : de société industrielle au 20ème siècle à la société de l'information au 21ème siècle. En effet, l'évolution rapide des TIC annonce une révolution profonde aux plans économique, social, politique et culturel, induisant des changements dans les modes de vie des individus et des sociétés. Cette transformation s'appuie sur la convergence des technologies des télécoms, l'informatique et les applications multimédias façonnant la société.

L'utilisation des TIC est devenue une réalité qui prend chaque jour une place prépondérante dans nos activités quotidiennes. Les TIC sont une source de richesse et de prospérité ouvrant de nouvelles perspectives et aucun jour ne passe sans prendre connaissance de nouveaux produits et services qui contribuent à l'évolution des activités de diverses natures du pays, de la région, du continent. De nombreuses mesures de modernisation ont été prises au sein des administrations des pays. De plus, les TIC évoluent à un tel rythme qu'il devient de plus en plus difficile pour certains pays de les suivre et de les maîtriser.

La réforme et la modernisation de l'administration publique centrale et locale à travers l'introduction des TIC contribueront au développement du pays et des institutions, offriront aux citoyens un service de qualité et instaureront un nouveau cadre de gestion axé sur le respect du principe de l'efficacité et de la transparence dans l'exécution des missions. Ceci est réalisable par la mise en œuvre de nouvelles procédures et d'outils technologiques modernes et de leur organisation en réseau.

L'accès aux TIC dans les collectivités locales continue d'être un défi. Les collectivités locales ont compris que ces technologies constituent un élément fondamental de développement, dans la compétitivité et l'attractivité des communes.

La modernisation de l'environnement de travail doit être une recherche permanente et les TIC comptent parmi les moyens prouvés dont dispose l'Etat pour se renouveler, régénérer et dynamiser ses structures dont dépend son bon fonctionnement et assurer une bonne gouvernance.

Des obligations croissantes vis-à-vis des administrés, l'exigence de compétences techniques de plus en plus pointues pour y répondre, de nouveaux modes de fonctionnement, des contraintes budgétaires fortes, et la nécessité d'impulser le développement économique et social, constituent l'environnement dans lequel les collectivités locales évoluent aujourd'hui. Les TIC, en tant qu'outils au service du développement local, peuvent aider les collectivités locales à faire face à ces nouveaux enjeux et à relever le défi de la modernité, de la rigueur et de la transparence dans les différentes formes de leurs gestions. Elles constituent un facteur d'attractivité des entreprises ; une nouvelle chance pour les zones urbaines et rurales. Elles facilitent l'accès des citoyens à l'information, la connaissance et services, dont le développement connaît un essor permanent devenant indispensable dans la vie économique, sociale, politique et culturelle.

L'analyse de l'apport des TIC au développement local montre leur contribution positive : rôle social, éducatif et économique, amélioration de la compétitivité du territoire et des entreprises. Ces technologies permettent aux élus de développer l'intéressement à leurs communes en améliorant leurs différentes activités et services d'intérêt général (santé, éducation, habitat, transport, gestion des eaux, sécurité urbaine) et leur compétitivité qui s'inscrivent dans la stratégie d'aménagement des territoires en mettant à profit les TIC pour optimiser leur fonctionnement administratif, améliorer la communication avec les administrés, assurer la promotion de la collectivité.

La mise en œuvre de ces technologies constitue un enjeu pour l'implication des citoyens dans les affaires de leurs communes par la mise à leur disposition d'informations légales et administratives sur Internet qu'ils pourront consulter à distance. Cet accès facile à l'information permettra de développer les services sociaux, d'améliorer la démocratie locale et obtenir une meilleure productivité par :

- ✓ la réduction des temps perdus
- ✓ l'automatisation de certaines étapes des procédures
- ✓ le démarrage de processus de traitement collectif de l'information
- ✓ l'amélioration des accueils et de l'accessibilité à l'information
- ✓ l'identification des résultats obtenus
- ✓ la prise en compte des usagers et de la population et la mesure de leur satisfaction.

## **7. TIC, développements des compétences et le bien être au travail :**

Le travail avec les TIC est souvent décrit comme un travail enrichissant, surtout qu'il a longtemps touché les catégories de salariés les plus favorisées.

La diffusion des TIC et les changements organisationnels qu'elle induit concourent par ailleurs à modifier la perception des salariés sur leurs conditions de travail. L'usage des TIC a tout d'abord des effets directs sur l'utilité ou la satisfaction du salarié dans la mesure où ces technologies peuvent être perçues par ce dernier comme un élément de valorisation, de gratification ou de reconnaissance de ses compétences. Outre ces effets directs, les TIC peuvent également transformer la teneur et l'organisation du travail du salarié et avoir, par ce biais, un effet indirect sur la satisfaction. Elles peuvent, par exemple, donner aux salariés plus d'autonomie et de flexibilité dans le travail. Or ces éléments peuvent être des sources de satisfaction, au même titre que le salaire ou les perspectives de promotion.<sup>1</sup>

Les TIC peuvent aussi modifier les mécanismes de contrôle mis en place par l'employeur et encourager la prise de responsabilités, ce qui peut accroître la pression sur les salariés et devenir source de stress. Les effets des TIC liés à l'organisation du travail peuvent donc être ambivalents.

Certaines études soulignent, en effet, que les TIC permettent à l'entreprise d'avoir une plus grande flexibilité organisationnelle et facilitent la délégation des prises de décision vers des niveaux hiérarchiques plus bas.

L'évolution vers des organisations plus horizontales exige, mais aussi facilite, une meilleure qualification et polyvalence des salariés.

Les salariés utilisateurs des TIC devraient donc se voir confier des tâches moins répétitives.

Les TIC et les changements organisationnels qu'elles induisent tendent aussi à donner une plus grande autonomie et davantage de responsabilités aux salariés.

Les salariés ont davantage de liberté pour organiser leur travail. Ces transformations peuvent rendre leur travail plus enrichissant dans la mesure où le salarié n'est plus soumis en permanence à la surveillance d'un supérieur hiérarchique et peut choisir plus facilement ses horaires, ses tâches.

---

<sup>1</sup> Nathalie Colombier, « Usage des TIC, conditions de travail et satisfaction des salariés », *Réseaux* 2007/4 (n° 143), p. 118.

D'autres études, au contraire, insistent sur le fait que les nouvelles technologies, et en particulier les ordinateurs, peuvent servir à codifier plus précisément les tâches, à automatiser certains processus de production ou de gestion et peuvent conduire à une standardisation voire à une hyper taylorisation des tâches des salariés.

Dans ce cas, les TIC ont pour effet un rétrécissement des domaines de compétences professionnelles. De plus, les TIC, en donnant aux salariés plus de responsabilités et d'autonomie, peuvent générer du stress et, par ce biais, dégrader la qualité du travail. Un salarié plus autonome devra gérer lui-même l'ensemble des tâches qui lui sont confiées, avec une pression plus forte afin de respecter les délais ou satisfaire les exigences de qualité. Il risque également de se retrouver plus isolé lorsqu'il aura à régler les incidents ou les imprévus qui peuvent survenir dans son travail.

Par ailleurs, la liberté de choisir ses horaires de travail peut avoir comme effet pervers d'atténuer la séparation entre sphère privée et sphère professionnelle. Le salarié doit être joignable par son entreprise à tout moment avec internet ou par le biais du téléphone mobile.

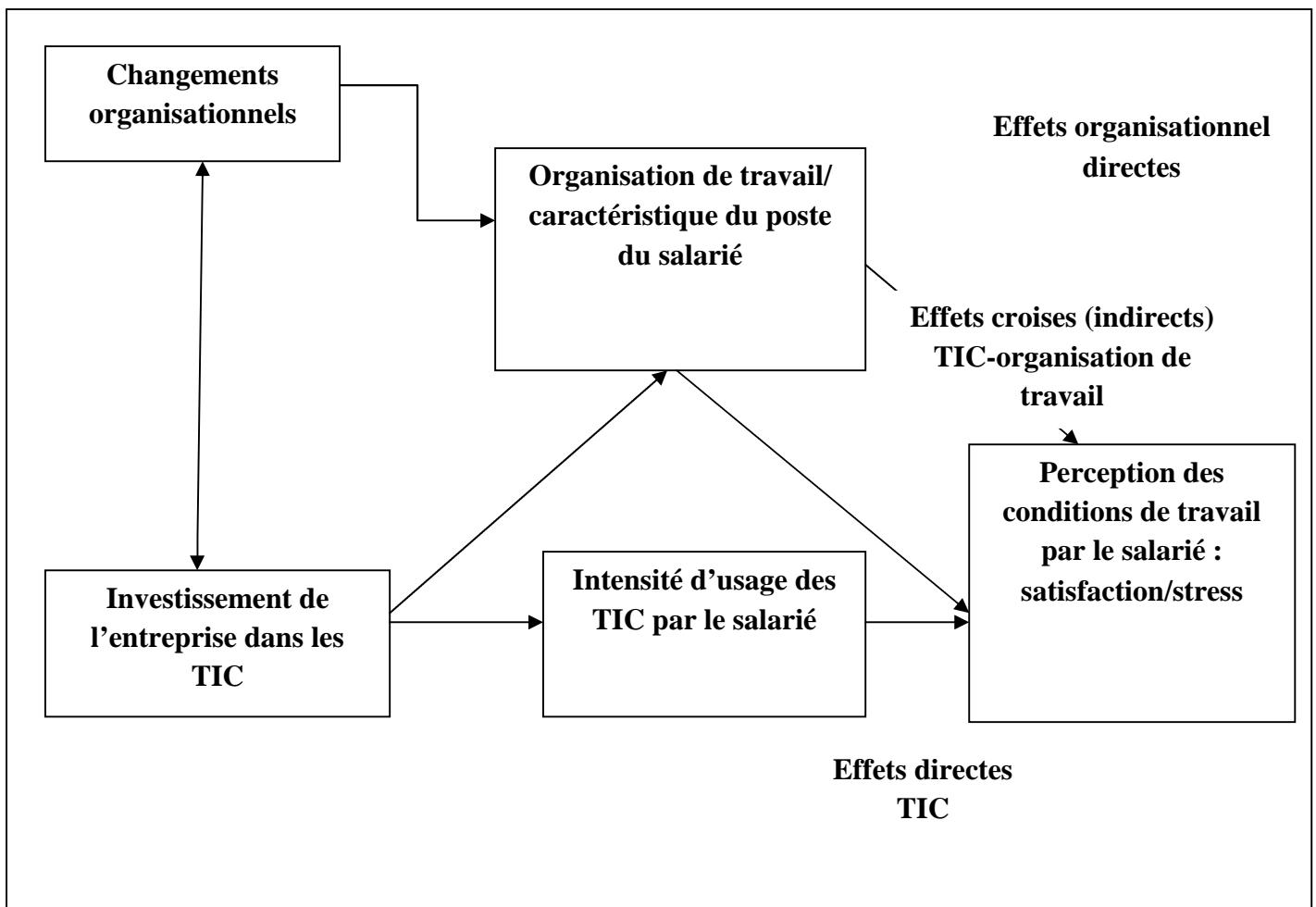
Les TIC induisent donc de nouvelles formes de contrôle ou de supervision indirectes (être joignable à tout moment) des salariés qui viennent se substituer aux formes traditionnelles de contrôle direct par le supérieur hiérarchique.<sup>1</sup>

Ils sont aussi plus fréquemment satisfaits au travail que les utilisateurs de machines et moins exposés à des risques physiques (troubles muscle-squelettiques, nuisances, pénibilité).

---

<sup>1</sup> Nathalie Colombier, Op.cit. P120

**Figure N°05 : la structuration des impacts directs et indirects de la diffusion des TIC sur la satisfaction au travail.**



Source : Nathalie Colombier, Ibid. P120

Les technologies peuvent enfin accompagner ou accentuer certaines transformations organisationnelles majeures, tel l'éclatement de l'entreprise ou la mise à distance du salarié par le télétravail.

## 8. Le télétravail :

Autre conséquence possible de la numérisation de l'entreprise, le travail à distance (ou télétravail) qui conduit cette fois à une profonde intrication entre espace professionnel et espace résidentiel, avec des implications souvent difficiles à assumer pour la télé salariée.

Le télétravail doit apprendre à se débrouiller seul, à distance, tout en maintenant un lien social avec l'entreprise pour garder le contact, obtenir les informations et s'inscrire dans un

collectif de travail de plus en plus virtuel. En définitive, l'individu doit avoir le souci, à la fois de se réaliser lui-même et la volonté d'agir, avec d'autres, pour réaliser un projet. Outre ces impacts organisationnels, d'autres résultats insistent sur les conséquences psychiques et sociales de la vie du « télé salarié ».

D'abord, le télétravail bouleverse le rapport du salarié au temps et à l'espace. L'activité de travail qui était établie par un temps déterminé de présence dans un lieu symbolique, en l'occurrence les bureaux de l'entreprise, se confond maintenant avec l'existence personnelle de l'individu.

L'éloignement physique (du bureau) remet également en cause la visibilité de l'apport du télétravailleur à l'activité de l'entreprise.

Le fait d'être présent dans l'entreprise permet bien sûr à l'organisation d'exercer un contrôle sur le salarié, mais, plus encore, cette présence donne le sentiment de contribuer effectivement au fonctionnement de l'entreprise. Dès lors, en prenant de la distance avec son entreprise, le salarié se soustrait au regard des autres ainsi qu'à une reconnaissance professionnelle qui est moteur de l'implication et de la motivation au travail.

## **Conclusion**

Le rapport des TIC sur les conditions de travail démontre que les TIC induisent des modifications sur le travail et le rapport au travail de différentes manières, par exemple, les TIC ont très largement contribué et renforcé les logiques d'individualisation de la performance et de la relation salariale. Pour autant, ce sont le plus souvent les éléments de contexte qui vont faire que ces technologies soient bénéfiques ou néfastes aux conditions de travail. C'est en particulier le management et l'organisation qui vont orienter les usages des TIC et leurs effets.

*Partie*

*Pratique*

# *Chapitre 03*

## **Section 01 : Présentation de l'organisme**

### **1. Présentation de l'entreprise SPA Général Emballage :**

Général Emballage est une entreprise algérienne d'un cadre juridique spécialisé dans la fabrication et la transformation de carton ondulé. L'entreprise été créé en 2000, par Ramdane Batouche. Elle fabrique, à la commande, des plaques double face (cannelures B.C.E et F) et double –double (BC et BE), des emballages et des displays et réalise des post-impressions en haute résolution jusqu'à 6 couleurs vernis intégral ou sélectif.

Ses équipes maîtrisent l'ensemble des tâches de production : études, prototypage, réalisation de formes de découpe et de films d'impression, fabrication des emballages et des displays, livraison....etc.

Entrée en exploitation en 2002, Générale Emballage est une société industrielle de capitaux, avec un capital social de 2000.000 .000 DZD opérant sur trois sites industriels (Akbou, Oran et Sétif) avec plus d'un millier d'employés et un chiffre d'affaire de 6 milliards DZD. Elle est certifiée d'ISO 9001 : 2008.

### **2. Localisation de Général Emballage :**

La société est implantée au niveau de la zone d'activité Taharacht, située à 2,5 Km au nord et du chef-lieu de la commune d'Akbou, d'une superficie de 24 ha. Elle constitue un véritable carrefour économique, vue le nombre d'unités industrielles qui se sont installées et exerçant dans divers domaines

Les installations de la société occupent une assiette foncière d'une superficie totale de 33231 mètre au carré, dont 16158 mètre au carré est bâtie les limites de la société sont les suivants :

Au Sud : projet et d'une unité industrielle

L'Ouest : chemin de servitude.

A l'est : Oued Tifrit.

REN : 00B0183268 du 05 /08/2009.

NIF : 000006018326879.

Article d'imposition : 06256000300 NIS : 0998062503UUU26.



### **3. Historique de la Général Emballage SPA:**

Suite à la nouvelle politique adoptée par l'Algérie et encourageant l'investissement dans l'industrie, plusieurs entreprises sont nées et Générale Emballage en fait partie. Cette entreprise de nature juridique SPA Général Emballage a été créé le 01<sup>er</sup> Aout 2000 avec un capital de 32 millions de dinars par la décision APSI n°1305, du 06 juin 1998 à la zone d'activité Taharacht, Akbou, Bejaia. Les travaux de contraction de bâtiments ont débuté en Aout de la même année.

En 2002 c'est entré en production de l'usine d'Akbou avec un effectif de 83 employés. En juin, la société commença à fabriquer ces premiers produits.

L'entreprise a connu des augmentions dans son capital social en numéraire et en nature avec un ordre chronologique, qui se résume comme suit :

En 2005 le capital est porté à 70000000 dinars. En 2006 le capital est porté à 150 millions de dinars.

En 2007 le capital est porté à 1,23 milliards de dinars, l'entreprise à entrée en production de l'usine de Sétif et trophée de la production (Euro-Développement PMF).

En 2008 la capitale est portée à 1032200000 dinars, c'était le début d'exportation vers la Tunisie.

Entre en exploitation de l'unité d'Oran. 2009 : le 3 juin Augmentation du capital à 2 milliards de dinars et entrée de MAGHREB PRIVATE EQUITY FUND (MPEF) avec une participation de 40 %. Général Emballage devient une société de capitaux (société par action SPA) avec un effectif de 597 employées.

## **Chapitre 03 : Etude de l'apport des TIC sur les conditions du travail au sein de la GE SPA**

En 2010, l'effectif a dépassé 630 employés et le capital atteint 2 milliards de dinars, l'année d'après l'effectif a augmenté par 69 employés.

En mars 2012, les capacités de production sont portées à 130000 tonnes, trois mois plus tard, l'usine d'Oran et transférée à la ZI Hassi- Ameur, après un mois l'entreprise a signé une convention cadre de partenariat avec l'université de Bejaia. Janvier 2013, l'entreprise a assuré une certification d'ISO 9001 :2008, neuf mois après, la firme a entamé la première promotion de licence en emballage et qualité à l'université de bejaia, suivie à la rentrée universitaire « l'université de Bejaia et GE lancent aux étudiants ayant accompli avec succès une 1<sup>er</sup> année de Troc commun (ST, SM ou SNC) durant des études : deux années avec de fréquents séjours en entreprise un master pro sera ouvert au profit des licenciés ayant accompli trois années d'expérience professionnelles » En 2014 et exactement en mois de Février GE SPA a signé un accord de recrutement avec l'Agence Nationale de l'emploi (ANEM). En Janvier 2015 : l'entreprise démarra une nouvelle unité à Sétif, cinq mois plus tard, GE a eu le prix d'encouragement du Trophée export 2014 (Word Trade Center) WTC.

### **4. Les valeurs de la Général Emballage :**

#### **4.1. Leadership :**

La Général Emballage adopte les politiques d'investissement, de recrutement et de formation qui reposent sur deux principes fondamentaux : satisfaire la demande et anticiper sur les besoins futurs du marché. Elle en découle une mise à niveau continue des compétences humaines et des processus technologiques.

#### **4.2. Proximité :**

La Général Emballage entretient le rapprochement avec ses clients pour une meilleure compréhension de leurs besoins et pour réduire les coûts et les délais d'acheminement de ses produits et garantir le meilleur rapport qualité/prix.

#### **4.3. Citoyenneté :**

La Général Emballage est une entreprise citoyenne qui inscrit son intérêt dans celui de la société et de l'humanité en général.

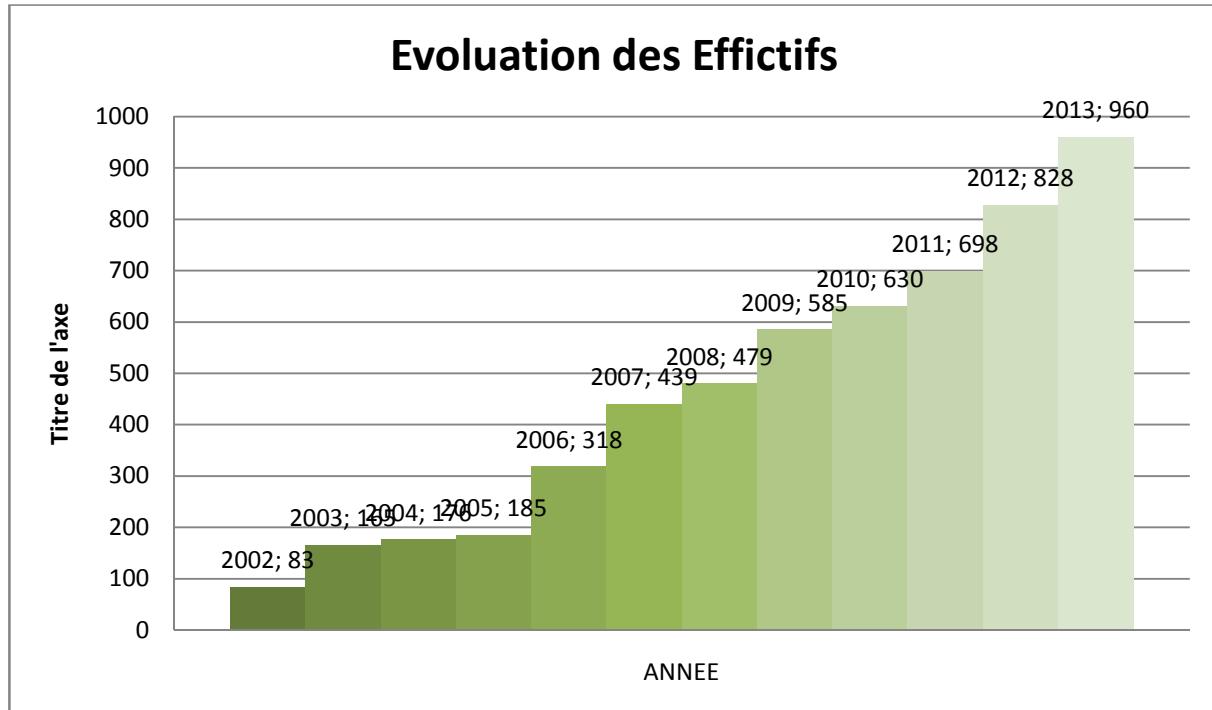
#### **4.4. Développement Durable :**

Général Emballage s'engage à :

- Recycler l'ensemble de ses déchets de production et de ses rejets industriels
- A ne se fournir qu'auprès d'industries respectant les principes du Développement durable
- A apporter sa contribution aux efforts visant la préservation de l'environnement et notamment aux actions de reforestation.

#### **5. Evolution Des Effectifs :**

<b>ANNEE</b>	<b>Unité AKBOU</b>	<b>Unité SETIF</b>	<b>Unité ORAN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2002</b>	83	/	/	83
<b>2003</b>	165	/	/	165
<b>2004</b>	176	/	/	176
<b>2005</b>	185	/	/	185
<b>2006</b>	318	/	/	318
<b>2007</b>	439	/	/	439
<b>2008</b>	479	/	/	479
<b>2009</b>	489	56	40	585
<b>2010</b>	528	59	43	630
<b>2011</b>	589	54	56	699
<b>2012</b>	697	75	56	828
<b>2013</b>	812	87	61	960
<b>2014</b>	819	115	76	1010



## 6. Les objectifs de la Général Emballage SPA:

La Général Emballage à plusieurs objectif pour réaliser le bonheur de ça société est cela grâce :

- Satisfaction aux exigences clients
- Renforcer ses capacités financières
- Améliorer et perfectionner les procédés de production
- Maintenir l'image de marque de ses produits

## **Section 02 : Etude et interprétation des données dans l'apport des TIC sur les conditions de travail à la GE.**

### **1. La présentation de l'étude**

Afin d'apporter une réponse à notre problématique qui est centrée sur la questionne principale comment l'utilisation des technologies d'information et de communication (TIC) contribue telle à amélioration les conditions de travail, nous avons effectuée une enquête quantitative et qualitative d'un mois au sien de l'entreprise Général Emballage, où nous nous sommes rapprochés de leur fonction pour une étude qui opte à confirmée au affirmer nos hypothèses. Nous avons distribué 40 questionnaire et élaborés quelle que séances d'entretienne.

### **2. Les contraintes rencontrées:**

Au sein de la Général Emballage on à trouvé pas mal d'obstacles, ce qui a ralenti notre volonté d'approfondir sur notre thématique, cela par rapport à la durée de l'enquête qui à été trop courte ainsi que les journées du stage été trop chargé ce qui nous empêche d'avoir à recueillir une quantité de réponse donc on ce contant du peut, la difficulté à distribuer les questionnaires avec un nombre limité d'exemplaire.



### **3. Description de l'échantillon d'étude :**

Cette partie consiste à déterminer les caractéristiques personnelles du notre échantillon pour analyser les variables, ces caractéristiques portent des informations sur les salariés de l'unité Général Emballage selon, le sexe, l'âge, le niveau d'instruction, l'ancienneté professionnelle et l'utilisation des outils de l'informatique.

**Tableau N°01 : La répartition de l'échantillon selon le genre :**

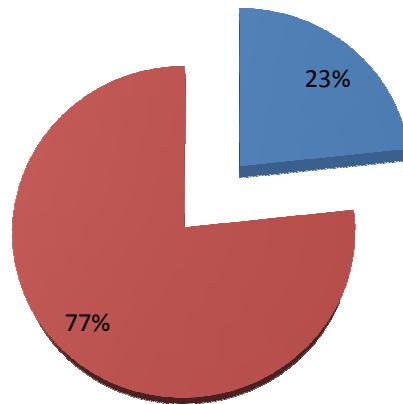
Genre	Effectifs	%
Féminin	07	23,3%
Masculin	23	76,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous même

Selon les données recueillies sur le terrain, on a constaté que les femmes représentent une minorité en ce qui concerne l'effectifs de la Général Emballage soit un taux de 23,3%, par contre 76,7% représente les hommes, ce qui signifie la domination du sexe masculin par rapport au sexe féminin, et cela peut s'expliquer par la nature du travail et l'effort demandé par la Général Emballage comme étant une entreprise industrielle comptant beaucoup plus sur le sexe masculin.(les femmes s'occupent des taches administratives)

**Figure N°06: La répartition de l'échantillon selon le genre**

■ Féminin ■ Masculin



Source : Elaboré par nous

**Tableau N°02 : La répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge :**

Catégorie d'âge	Effectifs	%
[18-27 ans]	05	16,7%
[28-37 ans]	07	23,3%
[38-47 ans]	15	50%
[47 ans et plus]	03	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

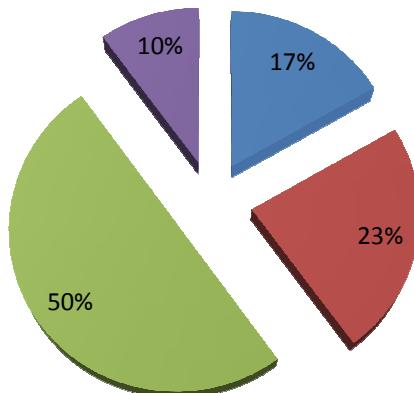
Source : Elaboré par nous même

Le présent tableau montre que la tranche d'âge la plus dominante est celle de 38-47 ans avec un taux de 50%, suivie par la tranche d'âge de 28-37 ans dont le pourcentage est de 23,3% et en troisième lieu la tranche d'âge de 18-27 ans qui représente un pourcentage de 16,7% et en dernier lieu la tranche d'âge de 47 ans et plus représente un pourcentage de 10%.

A partir de ces résultats, nous remarquons que notre échantillon regroupe des effectifs de différentes tranches d'âge, la tranche d'âge des jeunes et celle des seigneurs sont moins élevées par rapport aux autres tranches d'âgé.

**Figure N°07: Présentation de l'échantillon selon la tranche d'âge**

■ [18-27] ■ [28-37] ■ [38-47] ■ [47 et plus]



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°03 : La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction :**

Niveau d'instruction	Effectifs	%
Moyen	05	16,7%
Secondaire	10	33,3%
Universitaire	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

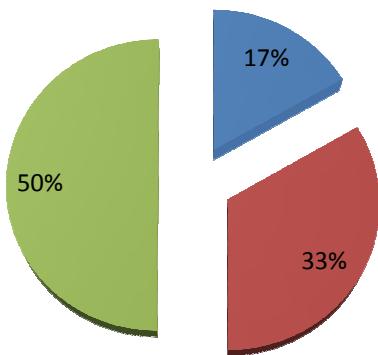
Source : Elaboré par nous même

Le tableau ci-dessus indique que le niveau d'instruction le plus élevé dans la population étudiée est le niveau d'instruction universitaire avec un pourcentage de 50% suivi par un taux de 33,3% pour ceux qui ont un niveau d'instruction secondaire et en dernier lieu le niveau moyen avec un pourcentage de 16,7%.

La domination du niveau d'instruction universitaire s'explique aux besoins de la compétence universitaire.

**Figure N°08: La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction**

■ Moyen ■ Secondaire ■ Universitaire



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°04 : La répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle :**

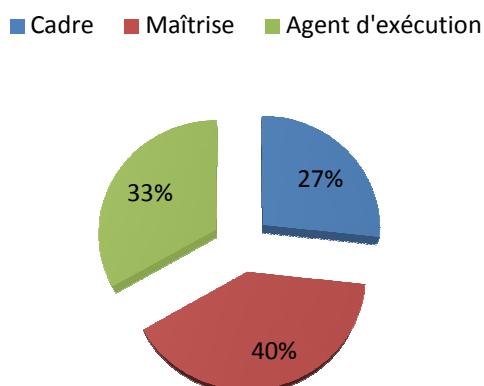
Catégorie socioprofessionnelle	Effectifs	%
<b>Cadre</b>	08	26,7%
<b>Maîtrise</b>	12	40%
<b>Agent d'exécution</b>	10	33,3%
<b>Total</b>	30	100%

Source : Elaboré par nous même

D'après les données, la catégorie socioprofessionnelle se compose de trois catégories : cadre, agent maîtrise, agent d'exécution. On à constatant ses résultats en trouve un taux élevé de 40% de maîtrise suivi de 33,3% d'agent d'exécution, après en dernière catégorie cadre d'un taux de 26,7%.

Selon les résultats sont justifié par une grande responsabilité qui est assumé par les agents de maîtres, ce la explique que cette catégorie revient a la nature du travail de l'entreprise Général Emballage qui est la production.

**Figure N°09: La répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle**



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°05 : La répartition de l'échantillon selon l'expérience :**

L'expérience	Effectifs	%
[1-5 ans]	04	13,3%
[6-10 ans]	12	40%
[11 ans et plus]	14	46,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

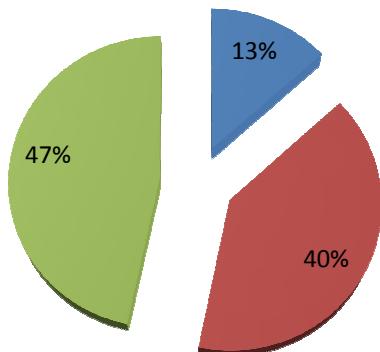
Source : Elaboré par nous même

Les résultats de l'enquête révèlent que les salariés expérimenté de plus de 11 ans présentent 46,7% de l'ensemble du personnel de la GE, tandis que ceux qui possèdent une expérience entre 6 et 10 présentent est de 40%, et en dernier lieu 13,3% entre [1-5 ans].

Le taux élevé entre [11 ans et plus] explique que l'entreprise Général Emballage, ses salariés sont ancienne puisque l'expérience joue un rôle fondamental dans l'entreprise pour la pénalisation des tâches et la maîtrise des moyens technologiques.

**Figure N°10: La répartition de l'échantillon selon l'expérience**

■ [1-5 ans] ■ [6-10 ans] ■ [11 ans et plus]



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°06 : La répartition de l'échantillon selon l'utilisation des outils informatiques dans l'entreprise :**

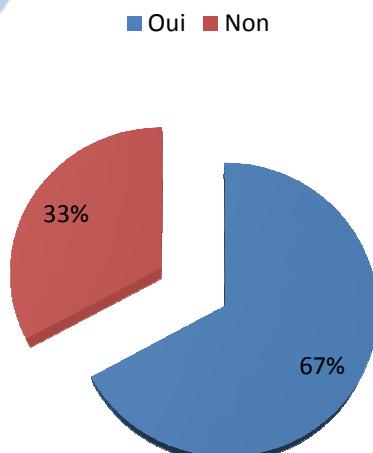
Les outils informatiques	Effectifs	%
Oui	20	66,7%
Non	10	33,3%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous même

Le résultat de l'enquête révèlent que le taux d'utilisation de l'outil informatique est de 66,7 %, et les non utilisateur de l'outil d'informatique est de 33,3%.

D'après ces résultats, nous constatons que la connaissance de l'utilisation de l'outil informatique est nécessaire vue sont importance de l'amélioration et la perfection de ses information, ou il faut introduire l'usage des TIC dans tous ces unités et particulièrement dans la direction RH.

**Figure N°11: La répartition de l'échantillon selon l'utilisation des outils informatiques dans l'entreprise**



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°07 : La répartition de l'échantillon selon l'accès à l'internet :**

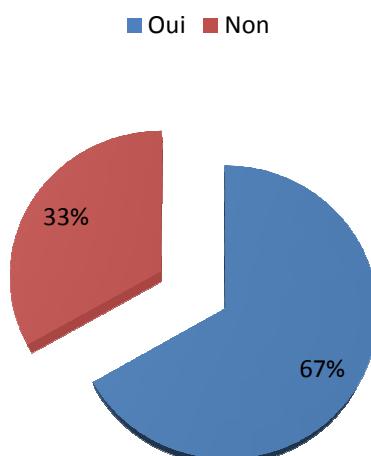
L'accès à l'internet	Effectifs	%
Oui	20	66,7%
Non	10	23,3%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous

D'après les résultats de l'enquête élaborée la population d'étude a rependue par oui à 66,7% pour l'accès à l'internet et suivi par un taux de 23,3% qui n'ont pas l'accès à l'internet.

On comparant d'après les donnés que le pourcentage pour l'accès à l'internet est plus élevé vue son importance, l'internet permet de répondre à la rapidité de l'échange de l'information nécessaire à l'exécution des tâches.

**Figure N°12: La répartition de l'échantillon selon l'accès à l'internet**



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°08 : La corrélation entre l'utilisation des outils informatique et le niveau d'instruction.**

L'utilisation des outils informatique.	Oui		Non		Total	
	Le niveau d'instruction	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs
<b>Moyen</b>	02	40%	03	60%	05	100%
<b>Secondaire</b>	03	30%	07	70%	10	100%
<b>Universitaire</b>	15	100%	/	/	15	100%
<b>Total</b>	20	66,7%	10	33,3%	30	100%

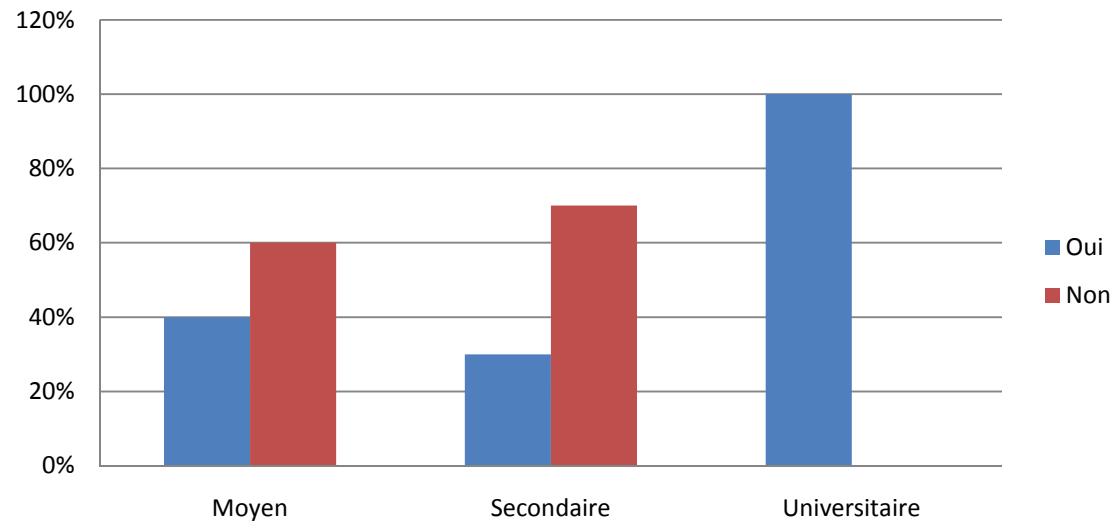
Source : Elaboré par nous même

D'après les résultats obtenus dans le tableau ci-dessus nous observons que la catégorie universitaire est en premier lieu dans l'utilisation des outils informatiques d'un taux de 100%, suivi par la catégorie Moyen d'un taux de 40%, et en dernier lieu la catégorie secondaire d'un taux de 30%.

Ces résultats, montrent que le niveau d'instruction joue un rôle important dans l'usage de l'utilisation des outils informatique, cela implique la catégorie universitaire.

En autre lieu, les résultats de ce tableau montrent un pourcentage important de non utilisation des outils informatique dans les deux catégories moyen et secondaire, cela peut dû la non adaptation aux développements technologique et à leur travail dans la chaîne de production.

**Figure N°13: la corrélation entre l'utilisation des outils informatique et le niveau d'instruction**



Source : Elaboré par nous même

### **Le tableau N°09 : corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'accès à l'internet**

L'accès à l'internet	Oui		Non		Total	%
<b>La catégorie socioprofessionnelle</b>	Effectifs	%	Effectifs	%		
<b>Cadre</b>	08	100%	/	/	08	100%
<b>Maîtrise</b>	10	83,3%	2	16,7%	12	100%
<b>Agent d'exécution</b>	02	20%	08	80%	10	100%
<b>Total</b>	20	66,7%	10	33,3%	30	100%

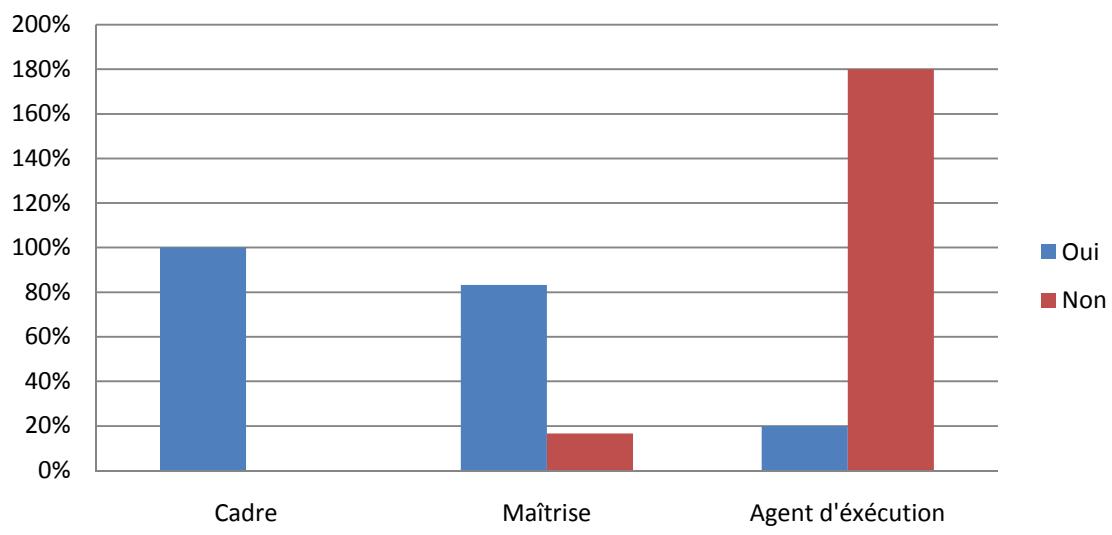
Source : Elaboré par nous même

D'après les résultats obtenus dans le tableau ci-dessus nous observant que la catégorie des cadres est en premier lieu dans l'utilisation de l'internet avec un pourcentage de 100%,

suivi par la catégorie de maîtrise par un taux de 83,3%, et la catégorie d'agent d'exécution par un taux de 20%.

Ces résultats, montrent que l'accès à l'internet joue un rôle important dans ses relations au travail au sein de Général Emballage a travers ces cardes et maîtrise, par contre les agents d'exécution n'ont pas besoin à l'accès à l'internet cela dû à la nature de travail.

**Figure N° 14: la corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'accès à l'internet**



Source : Elaboré par nous même

**Le tableau N°10 : La répartition de l'échantillon selon la facilité d'exécution des taches lors de l'intégration des TIC**

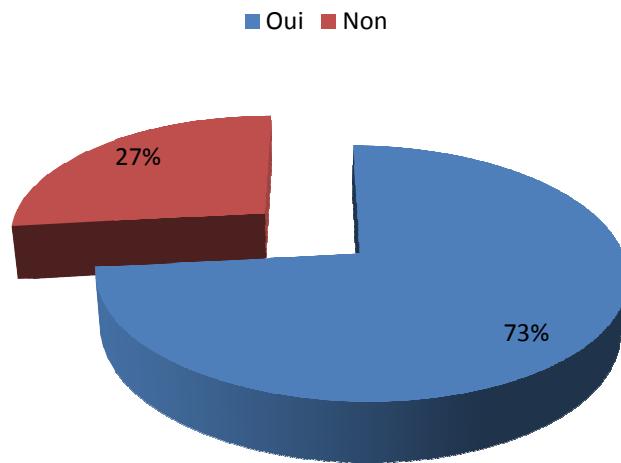
La facilité d'exécution des Effectifs taches lors de l'intégration des TIC		%
Oui	22	73,3%
Non	08	26,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous même

Nous remarquons dans le tableau ci-dessus que avec un taux élevé de 73,3% ont rependu par un oui, pour la faciliter d'exécution des tache lors de l'intégration des TIC et suivi par un taux de 26,7% qui n'ont pas pu reprendre par un oui.

La majorité des salariés ont pour la facilité d'exécution des taches l'or de l'intégration des TIC cela à dû à leur implication ou travail et leur coopération dans tout les activités, la rapidité de s'informer ainsi que à leur utilité dans la communication. Par contre les difficultés trouvées lors d'exécution des taches avec les TIC cela s'explique au non maîtrise des outils informatiques.

**Figure N°15: la répartition de l'échantillon selon facilité d'exécution des tache avec l'intégration des TIC**



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°11 : La répartition de l'échantillon selon la diminution de l'intensité de travail lors de l'utilisation des TIC.**

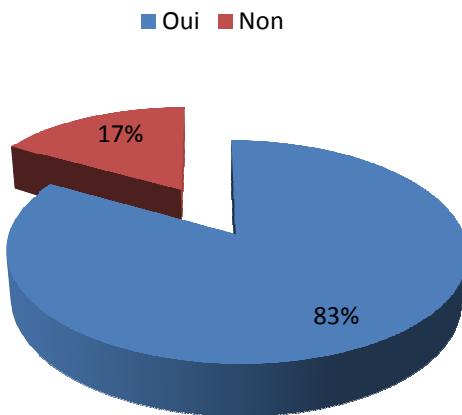
La diminution de l'intensité de travail lors de l'utilisation des TIC	Effectifs	%
Oui	25	83,3%
Non	05	16,7%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous même

Nous remarquons dans le tableau ci-dessus que un taux élevé de 83,3% ont une diminution de l'intensité de travail lors de l'utilisation des TIC, tandis que 16,7% malgré le rôle des TIC mais toujours cette intensité de travail existe.

La majorité des salariés ont remarqué une diminution de l'intensité de travail cela grâce ou TIC dans leur autonomie au travail, l'instantanéité des échanges numériques, avoir l'information dans le temps et le délai qu'il faut. Mais dans notre cas de 16,7% n'ont pas vu cette diminution cela dû au risque des pannes et incidents liés aux TIC qui perturbent le rythme de travail, la surinformation, et la non maîtrise des TIC.

**Figure N°16: La répartition de l'échantillon sur La diminution de l'intensité de travail lors de l'utilisation des TIC**



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°12 : La répartition de l'échantillon selon leur coopération dans le travail avec l'utilisation des TIC.**

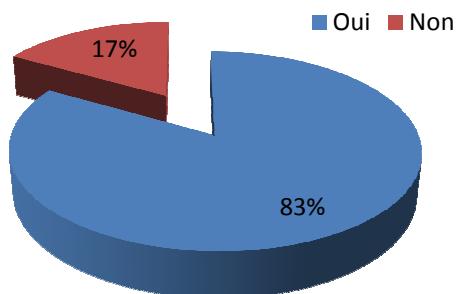
La coopération des salariés dans leur travail avec l'utilisation des TIC	Effectifs	%
Oui	25	83,3%
Non	05	16,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous même

Nous remarquons dans le tableau ci-dessus que une forte coopération dans le travail des salarié avec un taux de 83,3% l'or de l'utilisation des TIC, et un taux de 16,7% des non participant à la coopération dans le travail.

La majorité des salariés participent à la coopération dans le travail avec l'utilisation des TIC cela s'explique par la facilité des échanges d'information avec l'utilisation des TIC, ensuite la catégorie des cadre et maîtrise les plus fréquent dans leur coopération au travail par un grand champ de participant grâce au moine de communication. Cela laisser une minorité la plupart des agents d'exécution dans travail la chaîne de production.

**Figure N°17: La répartition de l'échantillon la coopération des salariés dans leur travail avec l'utilisation des TIC**



Source : Elaboré par nous

**Tableau N°13 : la répartition de l'échantillon selon la bonne gouvernance et l'efficacité de gestion au travail avec l'implication des TIC.**

La bonne gouvernance et Effectifs l'efficacité de gestion au travail avec l'implication des TIC	%
Oui	26
Non	04
Total	30

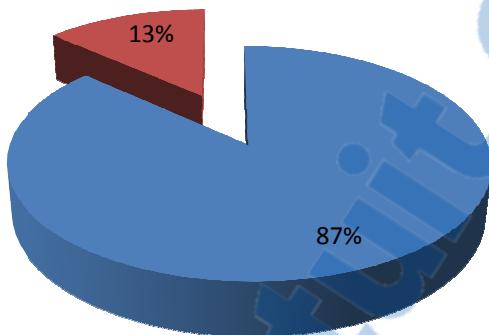
Source : Elaboré par nous

D'après les résultats obtenus dans le tableau ci-dessus nous observons que la majorité des salariés sont pour la bonne gouvernance et l'efficacité de gestion au travail avec l'implication des TIC par un taux de pourcentage de 86,7%, suivi par un pourcentage de 13,3% qui n'ont pas d'accord sur cette bonne gouvernance et l'efficacité de gestion au travail avec l'implication des TIC.

Ces résultats, montrent que l'implication des TIC améliore la gestion de travail et la gouvernance cela peut s'expliquer par la diminution des temps perdu, avoir l'accès à un traitement collectif d'information, le partage d'information, la facilité à donner sens à une bonne communication. Par contre le manque d'une bonne gouvernance et d'une gestion de travail cela peut s'exprimer par la surcharge informationnelle, surinformation, et parfois le manque de ces outils TIC crées les mauvaises gouvernances dans certaine activité.

**Figure N°18: la répartition de l'échantillon selon La bonne gouvernance et l'efficacité de gestion au travail avec l'implication des TIC**

■ Oui ■ Non



Source : Elaboré par nous même

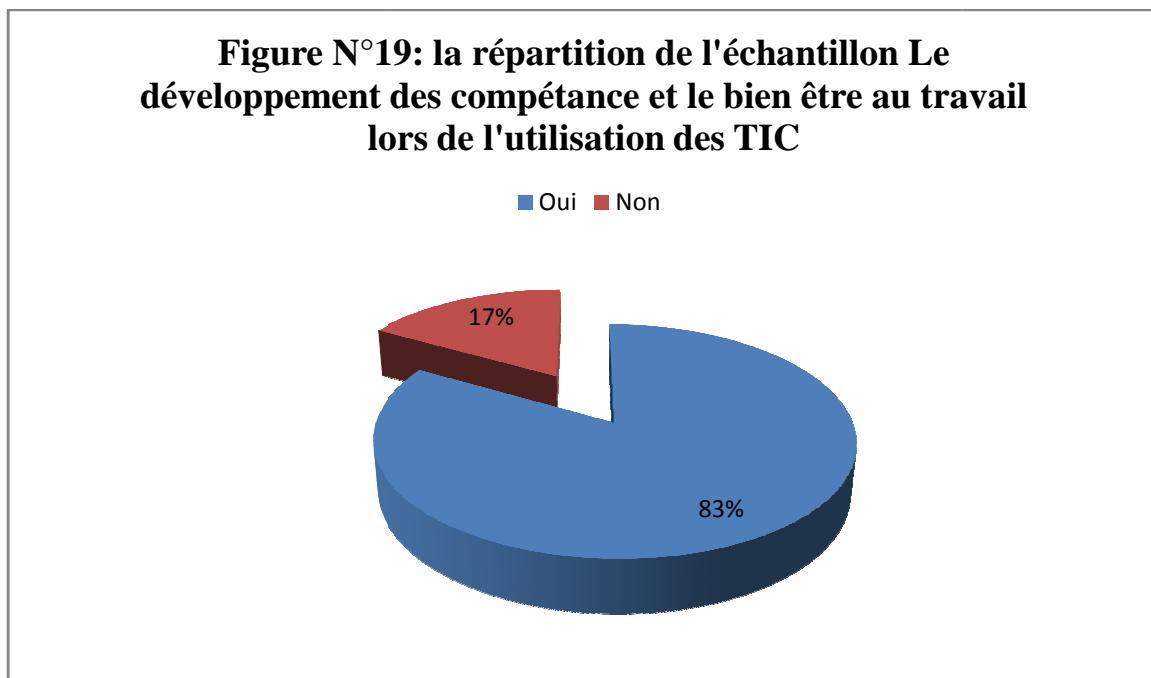
**Tableau N°14 : La répartition de l'échantillon sur le développement des compétences et le bien être au travail lors de l'utilisation des TIC.**

Le développement des Effectifs compétences et le bien être au travail lors de l'utilisation des TIC		%
Oui	25	83,3%
Non	05	16,7%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous même

D'après les résultats obtenus dans le tableau ci-dessus nous observons qu'un pourcentage élevé d'un taux de 83,3% pour le bien être au travail et le développement des compétences, et un pourcentage de 16,7% pour des difficultés d'adaptation au TIC lors de leur utilisation.

Ces résultats, montrent qu'à travers l'utilisation des TIC développent leur compétences cela du à leur implication au travail, avoir un sentiment de travailler pour eux-mêmes, et avoir des opportunités d'apprentissage au travail c-t-dire des nouvelles tâches qui nécessite une réflexion et adaptation. D'un autre côté une minorité trouve des difficultés tout d'abord sur les moyens utiliser c-t-dire quand ya pas un suivi de mise à jour dans certaine cas (activités) alors le besoin de suivre les mises à jour laisser cette pensée de ne pas avoir à développer leur compétence aussi sur leur motivation dans le travail ci seulement des tâches routinière.



Source : Elaboré par nous même

**Tableau N°15 : La répartition de l'échantillon selon le télétravail.**

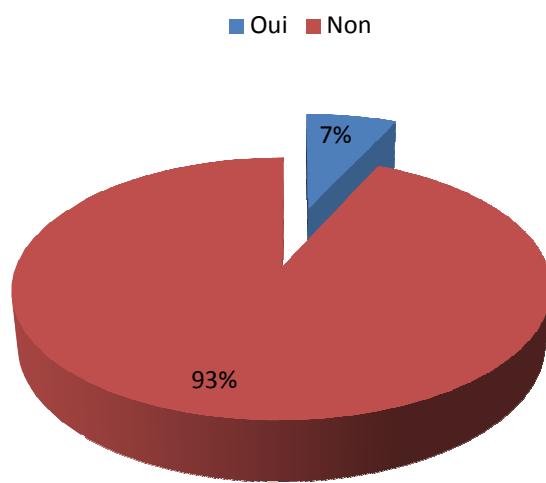
Le télétravail	Effectifs	%
Oui	02	6,7%
Non	28	93,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous même

Nous remarquons dans le tableau ci-dessus que la majorité des effectifs avec un pourcentage de 93,3% n'ont pas le télétravail dans leurs activités, et un pourcentage de 6,7% dans leurs activités ont le télétravail.

Cette observation peut s'expliquer que seulement la fonction commercial qui est touché par l'activité de télétravail ci pour cette raison qu'on observe ce manque d'effectifs.

**Figure N°20: La répartition de l'échantillon selon le télétravail**



Source : Elaboré par nous même

**Synthèse des résultats :**

D'après l'étude du terrain menée au près de l'entreprise Générale Emballage d'Akbou et selon les résultats obtenus des tableaux statistique, et les entretiens intervenus lors de l'enquête réaliser aux prés des salariés de l'entreprise, nous constatons que :

D'après l'analyse et l'interprétation des données collectées dans chaque tableau

Nous avons relevé les points suivants :

- La majorité des salariés au sein de l'organisation Général Emballage ont un taux élevé de 66,7% dans les utilisations d'outils informatique ainsi que donnent l'importance à leur utilisation cela par une confirmation d'un chef de service RH lors d'une interview : « l'outil d'informatique à un rôle fondamental dans l'accomplissement de nos taches quotidien, par exemple : on peut gagner énormément du temps avec les logiciel qu'on utilise », en suite dans la majorité des réponses recueille sur :
  - Autonomie dans l'utilisation des ses outils c-t-dire avoir une plus grand implication dans l'activité exerce.
  - Avoir des données fiable c-t à dire une facilitées de correction avec les logiciel intégré.
- On à un grand échantillon sur la facilités d'exécution des taches l'or de l'intégration des TIC avec un taux de 73,3% cela est expliquer par ces plusieurs repenses recueille :
  - La facilité des échanges d'information c-t-dire la coopération au travail
  - L'accessibilité à l'information
  - Avoir l'information dans le temps et le délai qu'il faut
  - Diminuer le chevauchement informationnelle c-t à dire aboutir à une clairette d'information ceux qui nous mène à une bonne communication
- On à un échantillon sur la diminution de l'intensité du travail l'or de l'utilisation des TIC avec un taux de 83,3% cela s'explique par ces plusieurs repenses recueille :
  - Diminuer la surinformation c-t à dire réduire les informations inutile avec l'intégration des TIC
  - La facilité à gérer la surcharge informationnelle
  - Les gains substantiels dans les déplacements (gagner du temps, diminuer la nuisibilité physique)
  - L'instantanéité des échanges numérique c-t à dire diminuer le gaspillage du temps

### **Chapitre 03 : Etude de l'apport des TIC sur les conditions du travail au sein de la GE SPA**

On un échantillon d'un taux de 16,7% cela s'explique par ces repenses recueille :

- Avec le non maîtrise de l'utilisation des TIC et la plupart qui nos rependu évité leur utilisation.

D'après les résultats obtenus et les repenses recueille au sien de l'entreprise Général Emballage, il s'avère que notre hypothèse<sup>1</sup> « l'utilisation des TIC pour but de développer la performance des conditions de travail » est confirmée, bien que le manque de certaine usage des TIC mais cela est complété par son rôle fondamental au sien de cette organisation.

On a constaté ensuite dans la deuxième partie sur la coopération dans le travail avec l'utilisation des TIC est on à vue un taux de 83,3% travail on coopération leur de l'utilisation des TIC cela s'explique par les repenses recueille suivante :

- Le partage d'information avec les fonction RH laisser une grand influence sur le champ de communication c-t à dire quand l'information est clair, fiable influence positivement la manière de communication se qui nous permit de voir une coopération positive au travail
- La facilité de coopérer avec l'utilisation des TIC au travail c-t à dire réduire les difficultés de pénibilité au travail
- Une confirmation d'un chef de service RH « personnellement je gagner du temps exemple : lors d'élaboration d'un projet je peux avoir les avis des personnes concerner par le logiciel du réseau interne, je peux prendre une décision plus rapidement »
- Dans les minorités rester avec un taux de 16,7%, toujours les difficultés sur le manque des moyens des TIC utiliser, une confirmation d'un chef de service de production « je trouve un manque des moyens se qui concerne les technologies de communication avec le bruit dans la chaîne de production donc ya le besoin des moyens de technologie de communication à fin de réduire les risque de travail et les accèdent cause par le mal entendu ».

On a constaté dans notre interprétation des données collectées sur la bonne gouvernance et l'efficacité de gestion au travail avec l'implication des TIC qu'avec un taux de 86,7% cela s'explique par ces résultats recueille :

- D'un couté ses outils est moins coûteuse pour l'entreprise, leur rendement est plus efficace dans la gestion de travail
- Avoir une bonne organisation dans le travail

### ***Chapitre 03 : Etude de l'apport des TIC sur les conditions du travail au sein de la GE SPA***

- Avoir la facilités pour effectués des taches, exemple : à choisir des personnes pour faire des formations, faire un suivi et une appréciation des salariés c-t à dire cette gouvernance avec l'utilisation des TIC laisser les salariés être impliqué dans leur activités, être motivé

Dans la deuxième partie, on a constaté que la deuxième hypothèse « les TIC effectuent positivement les conditions de travail » est aussi confirmée.

On a constaté dans notre troisième partie dans notre étude des statistique, sur le développement des compétences et le bien être au travail avec les TIC d'un taux de 83,3% cela s'explique par les repenses recueille :

- Avoir à travailler dans des taches nouvelles nécessite des apprentissages ce qui pousse à développer leur compétence
- Avoir un sentiment de travailler pour eux-mêmes ce qui implique les salariés d'avoir d'autonomie dans leur poste et de les motivé
- Se sentir concerne dans l'entreprise
- Avoir un rythme au travail et des horaires de travail plus exacte c-t à dire à terminer le travail dans les brefs délais
- Diminuer les perturbations dans la cadence du travail

On a un échantillon sur le télétravail au sien de Général Emballage mais cela touche seulement le service commercial d'un taux de 6,7%, cela peut s'expliquer par la volantes de plusieurs avis du personnel d'enrichir le champ du travail avec le télétravail parce que aujourd'hui de plus en plus les TIC apparait avec des méthodes de travail beaucoup plus efficace, cela avec une plus grand flexibilisation de l'organisation du travail et meilleur conciliations entre vie privé / vie professionnelle.

En outre et pour clôturer, la troisième hypothèse « les TIC développe et améliore les conditions de travail » est confirmée, bien qu'il ya un manque sur les moyens de technologie de communication.

## **Conclusion générale :**

L'introduction des TIC dans les entreprises algériennes a apporté leur lot d'innovation dans le monde du travail et des affaires administratifs, conduisant ainsi les salariés à s'approprier de nouveaux comportements dont l'usage des TIC dans la vie professionnelle demeure une nécessité qui doit procéder par l'entreprise, et contribuent à modifier la perception des salariés de leurs conditions de travail.

A partir de l'enquête réalisé au sein de l'organisation de Général Emballage d'Akbou, nous avons constaté une très grande influence des TIC sur les conditions de travail, seulement grâce à une bonne utilisation des ses TIC qu'on peut aboutir à la satisfaction dans l'amélioration des conditions de travail.

Nous avons confirmé que les TIC existe au niveau de l'entreprise Général Emballage jouent un rôle très important sur la rentabilité du personnel, comme en souligne l'importance accordée par les employés à ces technologies, et cela à partir du degré de fréquentation à ces dernières et leur usage dans la réalisation des différentes tâches, vu le climat favorable des relations existantes entre les employés et leur responsabilité, ainsi que la cohésion qui existe entre les différents services et départements, ce qui facilite le travail collectif avec l'actualisation des informations, de plus les TIC permettent la collecte, le traitement, la diffusion de ses informations cela aboutit à une communication fiable.

Malgré plusieurs manques d'outils des technologies de communication dans les services de production par exemple cela leur utilisation à son rôle fondamental sur les conditions de travail, la sécurité des salariés ; à travers des moyens efficaces qui diminuent les accidents de travail donc les TIC reste toujours dans le but d'amélioration des conditions de travail.

Cette étude a mis en évidence un lien extrêmement étroit entre les TIC et les conditions de travail, le management utilise bien au mal l'information qui un incident direct sur les conditions de travail c'est à dire peut aboutir à l'autonomie, l'inverse parfois indirectement sur la réduction de l'autonomie, les TIC sont pas en soi neutre.

# *Bibliographie*

## Bibliographie

### ➤ Ouvrages

- BEN HENDA Mokhtar et TONYE Emmanuel, TIC et éducation en Afrique : application, recherche et Perspective, édition L'Harmattan, Paris, 2011.
- BENRAISS Leila et autre, TIC et Performance des salariés: quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise, centre d'étude et de la recherché sur les organisations et la gestion, N°714, France 2005.
- DE MENTHON Sophie, Mieux utiliser le téléphone : accueil, vente, prise de rendez-vous, négociation, 2editions Eyrolles, Paris2012.
- DUNCOMBRE Richard, et HEEKS Richard, Technologie de l'information et de la communication Un Manuel pour les entrepreneurs des Pays en Voie de Développement, Rapport d'étude N°14 international Institute for communication and développent, Avril2003.
- Dominique PEYRAT-GUILLARD, Nathalie SAMIER, TIC, Im ressources humaines, Paris, éd. ESKA, n°51, 2004plication et climat social : vers une automatisation sous contraintes des salariés.
- Emmanuel-Arnaud Pateyron, Robert Salmon Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Ed economica 1996.
- GANGLOFF Bernard, L'individu et les performances organisationnelles.
- GOLLAC Michel, Et VOLKOFF Serge, Les conditions de travail, édition la découverte, Paris, 2000.
- Jacques GUYAZ, NTIC et nouvelles pratiques administratives nouvelle vraiment ?, cité par Luc VODOZ dans « NTIC et territoires : Enjeux territoriaux des nouvelles technologies de l'information et de la communication », presses polytechniques et universitaires romandes, Suisse, 2001.
- JARDILIER P ; les conditions de travail, 3eme édition, PUF Paris, 1993.
- Jean-Marie Peretti, Gestion des ressources humaines, 15e édition, vuibert, paris, 2008.

- Lakhdar SERKIOU et autres, Gestion des ressources humaines, 2ème édition, De Boeck, Bruxelles, 2001.
- MICHAEL S.SCOTT MORTON, l’entreprise compétitive à la future, édition 1990.
- MOUTON Jean Pierre, et CHABOD Jack, la sécurité en entrepris, Edition DUNOD, Paris 2003.
- Nathalie Colombier, « Usage des TIC, conditions de travail et satisfaction des salariés », Réseaux 2007/4 (n° 143).
- O GELINIER, Stratégie de l’entreprise et motivation des hommes, Homme et technique, Paris, 1984.
- Peyrat O ; Systèmes d’information et systèmes de management de la qualité ; Management et systèmes AFAQ. N°28; janv. 2001.
- PERETTI Jean-Marie, gestion des ressources humaines, 11 éditions, paris, 2003-2004.
- Rodolf Brenn MANN et Sabine SEPARAI, Economie d’entreprise, édition Dunod, Paris, 2001.
- Rémy RIEFEL, Sociologie des médias, 2eme édition, ellipses, Paris.
- Séminaire de DEKAYSER Véronique et autres, analyser les conditions de travail (connaissance de problèmes) les éditions ESF, l’entreprise moderne l’édition, et les librairies techniques, 1982.
- VATEVILLE Eric, Mesurer, les ressources humaines et gestion de l’entreprise, édition Economica, Paris, 1985

➤ **Sites web :**

- <http://www.elmoudjahid.com/fr/actualites/9002> « Le programme e-Algérie 2013 introduit notre pays dans la société de l’informatique »Expert et

spécialistes, invités par El Moudjahid sur le thème des NTIC et de leur relation avec la croissance économique PUBLIE LE : 08-02-2011

- [www.letudiant.fr/.../types-stratégies-et-enjeux-de-la-communication](http://www.letudiant.fr/.../types-stratégies-et-enjeux-de-la-communication)
- [www.Alcawels.com/alcowels/front/controler](http://www.Alcawels.com/alcowels/front/controler)
- [www.thecanadaencyclopedia.com/index.cfm.](http://www.thecanadaencyclopedia.com/index.cfm)

➤ **Les documents électroniques :**

- <http://publications.medef.com/MEDEF-rh/Fiche-pratique-La-communication-interne.pdf>
- Marie-Estelle N'GAZA, La gestion des outils de communication à la CNPS, p 20. WWW.cnps.ci/im2s/rapports de stage technicien/ la gestion des outils de communication a la cnaps. PDF
- <http://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2003-2-page-161.htm>
- http:// WWW. Actupparis-org / Rubrique 125 htm.pdf
- PARRENTTI Delphine, le nouveau code des marchés publics, une reforme suscitant une résistance au changement, mémoire en vue de l'obtention d'études supérieures spécialisées en management du secteur public, université de Lyon, 2004, mbarh.dauphine.fr/fileadmin/mediatheque/.../SIRH\_et\_GRH. (pdf).

➤ **Article et revue :**

- Ali BOUHENNA, Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, Université de Tlemcen économique 2005/2
- Sylvie CHAUVIN-BENECE, « Nouvelles technologie et capital humain, Revue de personnel », France, éd. ANDCP, n°437, Février 2003.
- Dominique PEYRAT-GUILlard, Nathalie SAMIER, TIC, implication et climat social : vers une automatisation sous contraintes des salariés, Revue des ressources humaines, Paris, éd. ESKA, n°51, 2004.

- Michel Golec, « L'intensité du travail. Formes et effets », Revue économique 2005/2 (Vol. 56)

## Table de matière

### Remerciement

### Dédicace

### Liste des abréviations

### Liste des tableaux

### Liste des figures

**Introduction général .....** **11**

### Partie théorique

**Chapitre 01 : Les TIC conception et évolution.....** **18**

**Introduction .....** **18**

**Section 01 : L'information et la communication.....** **18**

1. L'information dans l'entreprise..... **18**

1.1. Définition de l'information..... **18**

1.2. Les sources d'information..... **18**

1.2. La qualité de l'information ..... **19**

1.3. La diffusion de l'information..... **20**

1.4. Le passage a l'acte..... **21**

1.5. Le rôle de l'information..... **21**

2. La communication dans l'entreprise..... **22**

2.1. Définition de la communication..... **23**

2.2. Les différents types de la communication ..... **24**

2.2.1. Les enjeux de la communication ..... **24**

2.3. Les modèles de communication dans l'entreprise ..... **25**

3. Le rôle de la communication..... **26**

3.1. Les objectifs de la communication organisationnelle..... **27**

3.2. Les avantages de la communication ..... **27**

**Section 02 : Généralité sur les TIC .....** **29**

1. Nature et définition des NTIC..... **29**

1.1. Nature des NTIC.....	<b>29</b>
1.2. Définition des NTIC.....	<b>30</b>
1.3. Historique des NTIC.....	<b>31</b>
2. Les types et outils des TIC. ....	<b>33</b>
2.1. Outil de diffusion de l'information.....	<b>33</b>
2.1.1. La téléphonie (fixe et mobile).....	<b>33</b>
2.1.2. L'internet.....	<b>33</b>
2.1.3. L'intranet.....	<b>34</b>
2.1.4. L'extranet.....	<b>35</b>
2.2. Outil de partage de l'information (collecticiel).....	<b>36</b>
2.2.1. Groupware .....	<b>36</b>
2.2.2. Workflow.....	<b>36</b>
2.3. Outil de gestion et de régulation de l'information.....	<b>37</b>
2.3.1. GED (gestion électronique de document).....	<b>37</b>
2.3.2. ERP (progiciel intégré de gestion).....	<b>38</b>
2.4. Outil d'aide à l'acquisition de la connaissance .....	<b>39</b>
2.4.1. Visioconférence / webcam.....	<b>39</b>
2.4.2. E-learning.....	<b>39</b>
2.5. Outil d'aide à la prise de la décision.....	<b>40</b>
2.5.1. Réalité virtuelle et Réalité augmentée .....	<b>40</b>
2.5.2. Système expert.....	<b>40</b>
2.5.3. Knowledge management.....	<b>41</b>
3. Le rôle des TIC.....	<b>41</b>
4. Les technologies d'information et de communication entre risque et opportunité.....	<b>42</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>43</b>
<b>Chapitre 02 : Les conditions de travail.....</b>	<b>45</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>45</b>
<b>Section 01 : connaissances sur les conditions de travail.....</b>	<b>45</b>

1. Définition des conditions de travail .....	<b>45</b>
2. Les champs des conditions de travail.....	<b>46</b>
2.1. Les conditions physiques de travail.....	<b>46</b>
2.2. Les conditions mentales de travail.....	<b>46</b>
2.3. Les horaires de travail.....	<b>46</b>
3. L'aménagement des conditions de travail.....	<b>46</b>
3.1. L'aménagement du temps du travail.....	<b>47</b>
3.1.1. La durée du travail.....	<b>47</b>
3.1.2. Les contraintes de temps dans du travail.....	<b>48</b>
3.2. L'aménagement de l'espace du travail.....	<b>49</b>
4. La sécurité au travail.....	<b>50</b>
4.1. Définition de la sécurité au travail.....	<b>50</b>
4.2. Le rôle de la sécurité au travail.....	<b>51</b>
4.3. Les consignes de sécurité au travail.....	<b>52</b>
4.3.1. Définition de prévention.....	<b>52</b>
4.3.2. Les types de prévention.....	<b>52</b>
4.3.2.1. La prévention primaire .....	<b>52</b>
4.3.2.2. La prévention secondaire .....	<b>52</b>
4.3.2.3. La prévention tertiaire.....	<b>53</b>
4.3.2.4. La prévention des accidents .....	<b>53</b>
<b>Section 02 : l'apport des TIC sur les conditions de travail.....</b>	<b>54</b>
1. L'intégration des TIC dans l'entreprise.....	<b>54</b>
2. Les TIC et les salariés.....	<b>55</b>
3. Les TIC et les conditions de travail .....	<b>56</b>
3.1. L'usage des TIC dans l'organisation du travail.....	<b>57</b>
3.2. Comment réussir l'introduction des TIC dans L'entreprise.....	<b>57</b>
4. Les TIC, l'intensité et intensification de travail.....	<b>59</b>
5. Les TIC, participation au renouvellement des collectifs de travail.....	<b>61</b>

6. L'apport des TIC dans l'efficacité de gestion locale de la bonne gouvernance au travail.....	63
---	----

7. Les TIC, le développement des compétences et bien être au travail.....	65
---	----

8. Le télétravail.....	67
------------------------	----

9. Conclusion .....	68
---------------------	----

## **Partie pratique**

<b>Chapitre 03 : Le cadre partie de l'étude.....</b>	<b>71</b>
--	-----------

<b>Section 01 : Présentation de l'organisme .....</b>	<b>71</b>
---	-----------

1. Présentation de la Général Emballage .....	71
---	----

2. Historique de la Général Emballage .....	72
---	----

3. Les valeurs de la Général Emballage.....	73
---	----

3.1. Leadership.....	73
----------------------	----

3.2. Proximité .....	73
----------------------	----

3.3. Citoyenneté.....	73
-----------------------	----

3.4. Développement durable .....	74
----------------------------------	----

4. Evolution des effectifs.....	74
---------------------------------	----

5. Les objectifs de la Général Emballage .....	75
--	----

<b>Section 02 : Etude et interprétation des données dans l'apport des TIC sur les conditions de travail à la GE .....</b>	<b>76</b>
---	-----------

1. Présentation de l'étude .....	76
----------------------------------	----

2. Les contraintes rencontrées .....	76
--------------------------------------	----

3. Analyse et interprétation des résultats Synthèse des résultats .....	76
---	----

<b>Conclusion général .....</b>	<b>98</b>
---------------------------------	-----------

## **Liste bibliographique**

## **Annexe**

# *Annexes*

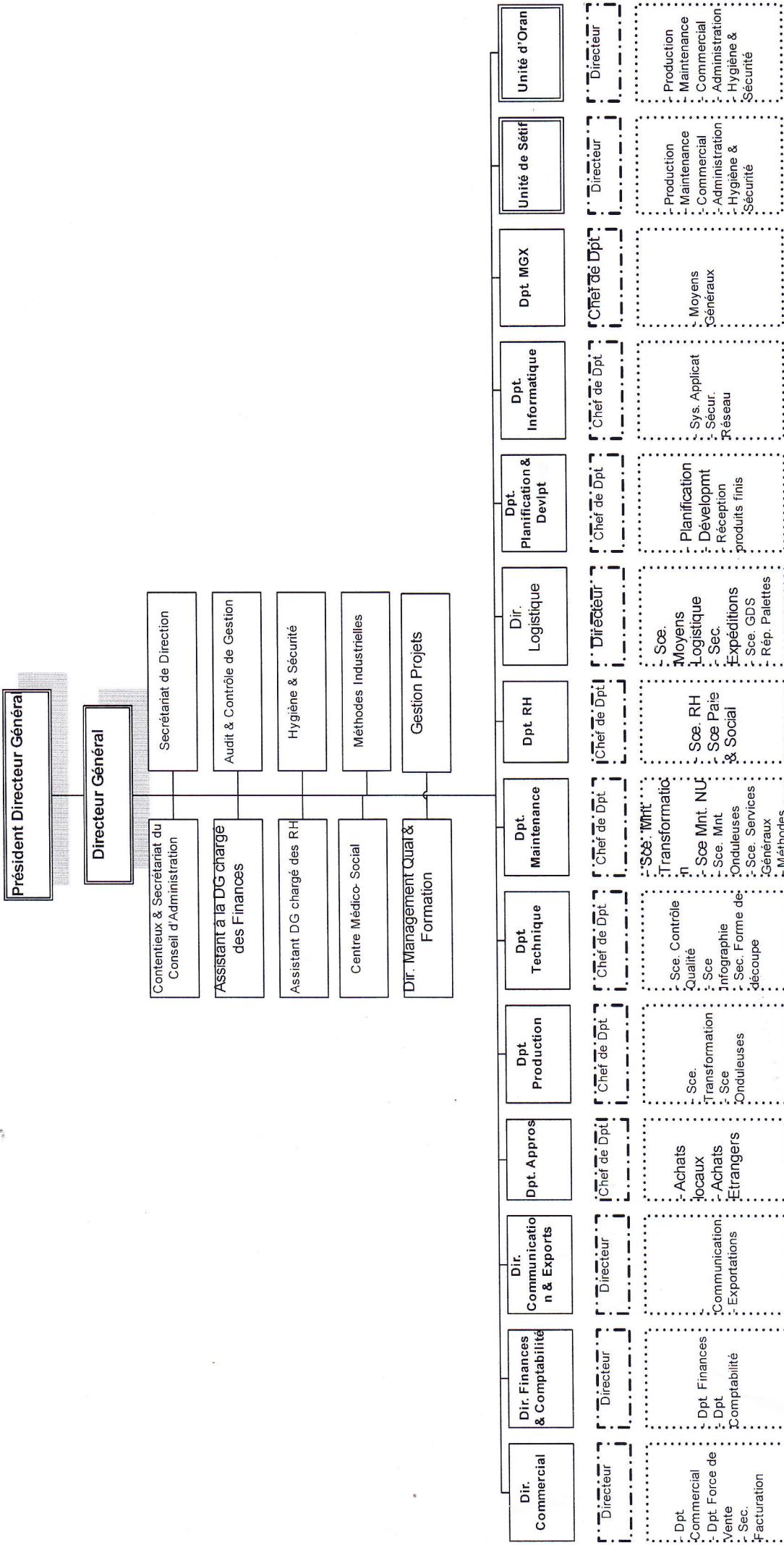


# GENERAL EMBALLAGE

INDUSTRIE DU CARTON ONDULE

Etabli par : A. AHFIR  
Vérifié par : K. BERRABAH  
Date : 18 Juillet 2016

ORGANIGRAMME : SIEGE ET UNITES





**GENERAL  
EMBALLAGE**  
INDUSTRIE DU CARTON ONDULE  
CORRUGATED CARDBOARD INDUSTRY

**SIÈGE SOCIAL** : Usine d'Akbou: Z A C Taharacht Akbou 06001 – W. Bejaia – Algérie  
Tél. : 00 213 34 35 68 60/61 – Fax : 00 213 34 35 90 43  
E-mail : contact@generalemballage.com  
**Usine SETIF** : Route de la Houat N°15 B - BP 390 bis – 19000 SETIF  
Tel. : 00 213 36 92 41 30/ 36 93 60 96 / Fax : 00 213 36 92 41 40  
E-mail : ge.setif@généralemballage.com  
**Usine ORAN** : ZI Hassi Ameur N° 04 - Ilot N°10 commune Hassi Bounif 31121 Oran  
Tél. : 00 213 40 97 26 – Fax : 00 213 40 23 79 65  
E-mail : ge.oran@généralemballage.com  
[www.generalemballage.com](http://www.generalemballage.com)

## Etat des effectifs par structure des 03

### Unités (Akbou, Sétif, Oran)

STRUCTURE	AKBOU	SETIF	ORAN	EFFECTIF GLOBAL
DEPARTEMENT TECHNIQUE	26	2	1	29
CONTRÔLE DE QUALITE	32	2		34
DEPARTEMENT APPROVISIONNEMENTS	63	5	3	71
DIRECTION GENERALE	8	3	4	15
DIRECTION FINANCES & COMPTABILTE	12	1	1	14
DIRECTION RESSOURCES HUMAINES	10	2	1	13
CONTRÔLE DE GESTION	4			4
METHODES	2			2
SERVICE INFORMATIQUE	5	2		7
HYGIENE ET SECURITE	73	17	10	100
DIRECTION COMMERCIALE	28	5	5	38
DIRECTION LOGISTIQUE	59	5	3	67
DEPATEMENT PRODUCTION	408	66	44	518
DIRECTION MAINTENANCE	75	11	3	89
CHANTIER	9			9
EFFECTIFS	814	121	75	1010

TECHNIQUE	63
-----------	----

ADMINISTRATION	226
----------------	-----

COMMERCIAL	105
PRODUCTION	518
MAINTENANCE	89
AUTRES	9

TOTAL	1010
-------	------



**GENERAL  
EMBALLAGE**  
INDUSTRIE DU CARTON ONDULE  
CORRUGATED CARDBOARD INDUSTRY

**SIÈGE SOCIAL** : Usine d'Akbou: Z A C Taharacht Akbou 06001 – W. Bejaia – Algérie  
Tél. : 00 213 34 35 68 60/61 / Fax : 00 213 34 35 90 43  
E-mail : contact@generalemballage.com  
**Usine SETIF** : Tranchée N°15 B - BP 390 bis – 19000 SETIF  
Tel. : 00 213 36 92 41 30/ 36 93 60 98 / Fax : 00 213 36 92 41 40  
E-mail : ge.setif@generalemballage.com  
**Usine ORAN** : ZI Hassi Ameur N° 04 - Ilot N°10 commune Hassi Bounif 31121 Oran  
Tél. : 00 213 40 97 20 / Fax : 00 213 40 23 79 65  
E-mail : ge.oran@generalemballage.com  
[www.generalemballage.com](http://www.generalemballage.com)

## Etat des effectifs (Akbou, Sétif, Oran)

STRUCTURE	EFFECTIF TOTAL	Homme	Femme
EFFECTIFS GE AKBOU	<b>814</b>	<b>751</b>	<b>63</b>
EFFECTIFS GE SETIF	<b>121</b>	<b>106</b>	<b>15</b>
EFFECTIFS GE ORAN	<b>75</b>	<b>68</b>	<b>7</b>



**GENERAL  
EMBALLAGE**  
INDUSTRIE DU CARTON ONDULE  
CORRUGATED CARDBOARD INDUSTRY

**SIÈGE SOCIAL & Usine d'Akbou:** Z A C Taharacht Akbou 06001 – W. Bejaia – Algérie  
Tél : 00 213 34 35 68 / 60/61 – Fax : 00 213 34 35 90 43  
E-mail : contact@généralemballage.com  
**Usine SETIF :** Route de Tizi Ouzou, 15 B - BP 390 bis – 19000 SETIF  
Tél : 00 213 36 92 41 30/ 36 93 60 96 / Fax : 00 213 36 92 41 40  
E-mail : ge.setif@généralemballage.com  
**Usine ORAN :** ZI Hassi Amour N° 04 - Ilot N°10 commune Hassi Bounif 31121 Oran  
Tél : 00 213 34 91 00 / Fax: 00 213 40 23 79 65  
E-mail : ge.oran@généralemballage.com  
www.généralemballage.com

## Evolution des effectifs par catégorie socioprofessionnelle

UNITE	CADRE	MAITRISE	EXECUTION	TOTAL
GE AKBOU	53	182	579	814
GE SETIF	3	28	90	121
GE ORAN	2	13	60	75
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>223</b>	<b>729</b>	<b>1010</b>

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA – BEJAIA  
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION ET  
COMMERCIALES PREPARATION D'UN DEPLÔME DE MASTER EN  
GRH

---

Thème du mémoire :

Les conditions de travail dans l’ère des nouvelles technologies d’information et de communication

Au sein de SPA Générale Emballage

## Questionnaire de recherche

En vue de l’obtention du diplôme de master II en gestion des ressources humaines, nous tenons à réaliser une étude quantitative dont le sujet est :

« *Les conditions de travail dans l’ère des nouvelles technologie d’information et de communication* » pour se faire, nous vous remettons ce modeste questionnaire, dans lequel nous vous assurons l’anonymat de vos réponses. Nous tenons à vous rassurer que les informations fournies ne seront utilisées que dans le cadre de la recherche et à des fins scientifique.

M<sup>er</sup> Bedjou Youghourta

M<sup>er</sup> Atmani mohamed Lamine

Master 2 GRH

2016-2017

➤ Axe des questions d'ordre personnel :

1. Sexe

Masculin		Féminin	
----------	--	---------	--

2. Age

18-27 ans		28-37 ans	
38-47 ans		47 ans ou plus	

3. Niveau d'instruction

Primaire		Moyen	
Lycées		Universitaire	

4. Catégorie professionnelle

Cadre		maitrise		Agent d'exécution	
-------	--	----------	--	-------------------	--

5. L'expérience professionnelle

1-5 ans		6-10 ans		11 ans ou plus	
---------	--	----------	--	----------------	--

➤ Axe des outils des NTIC utilisées dans l'entreprise

6. Connaissez-vous la signification des NTIC (les nouvelles technologies d'information et de communication) ?

Oui		Non	
-----	--	-----	--

7. Connaissez-vous l'utilisation de l'outil informatique ?

Oui	Rapport-gratuit.com	Non	
-----	---------------------	-----	--



8. Est-ce que vous utilisez des outils d'informatique dans votre travail ?

Oui		Non	
-----	--	-----	--

9. D'après vous qu'elles sont les outils les plus utiliser ?

Micro-ordinateur et Ordinateur portable	
Autre types	

10. Avez-vous un accès à l'internet dans votre micro-ordinateur?

Oui		Non	
-----	--	-----	--

11. Est-ce que vous utilisez des courriers électroniques ?

Oui		Non	
-----	--	-----	--

12. Quel moyen de communication utilisez-vous le plus souvent ?

Téléphone fixe	
Téléphone mobile	
E-mail	
Autre types	

13. Utilisez-vous des réseaux de partage d'information dans votre organisation ?

L'intranet	
L'extranet	
Autre types	

14. utilisez-vous des logiciels de gestion et de régulation de l'information?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>

15. Dans le cas oui quelles sont ces logiciel ?

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

16. Est-ce que ces NTIC vous facilitent les taches depuis leurs intégrations dans votre organisation ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

17. Est-ce que l'information est plus fiable avec les NTIC ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

18. Les décisions prise dans l'entreprise sont' elles ?

Centraliser	<input type="checkbox"/>	Décentraliser	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	---------------	--------------------------

19. Des formations sont' elles prisent pour le développement et l'amélioration des compétences dans le domaine NTIC ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

20. Y à t'il une amélioration dans la communication dans les différentes fonctions a travers les NTIC ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

21. Qu'elle est l'objectif de cette entreprise quand elle améliore ces NTIC ?

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

22. Y à t-il un manque de confiance l'or d'utilisation de ces NTIC dans les différents fonctions ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

23. Si c'est non c'est quoi ce manque ?

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

24. Quel est l'intérêt des NTIC pour les différentes fonctions?

➤ Vous pouvez cocher plusieurs réponses :

- Permet à chaque salariés d'accéder aux informations qui lui concerne.
- Facilite la gestion organisationnelle de la mobilité interne.
- Le travail collaboratif.
- Diminuer l'intensification au travail
- Diminuer la pénibilité au travail
- Le bien être au travail

25. Quelles sont les catégories les plus visé par des formations dans le domaine TIC ?

Cadre	<input type="checkbox"/>
maitrise	<input type="checkbox"/>

26. Votre entreprise emploie telles du personnel spécialisé dans le domaine des NTIC ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

➤ Axe sur les NITC et les conditions de travail

27. Avec les NTIC y à t-il une sécurité sur les conditions de travail ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

28.Y à t-il du temps suffisant pour effectué les taches du travail avec l'utilisation des NTIC ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

29. Y à t-il une diminution sur la surcharge au travail avec les NTIC ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

30. Trouvez-vous une surcharge informationnel l'or de l'utilisation des NTIC ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

31. Pensez-vous que les NTIC introduits des changements dans le processus de votre travail ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

32. Si c'est Oui quelles sont ces changements ?

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

33. Avec les NTIC y à t-il l'efficacité de gestion locale et la bonne gouvernance au travail ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

34. Les NTIC développent telles les compétences et le bien être au travail ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

35. Y à t-il des personnes qui font le télétravail au sein de votre organisation ?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

## Résumé

La diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les entreprises s'est accompagnée ces dernières années de nombreux changements organisationnels. Les TIC en tant qu'outil de traitement et de circulation de l'information formalisée participent à la mise en place d'une meilleure coordination entre les différentes unités de l'organisation et contribuent ainsi à la performance de l'entreprise. Plusieurs études empiriques montrent que les TIC associées à une organisation plus décentralisée permettent d'obtenir des gains de productivité. La diffusion des TIC et les changements organisationnels qu'elle induit concourent par ailleurs à modifier la perception des salariés sur leurs conditions de travail. L'usage des TIC a tout d'abord des effets directs sur l'utilité ou la satisfaction du salarié. Les TIC permettent à l'entreprise d'avoir une plus grande flexibilité organisationnelle et facilitent l'exécution des tâches.

Mots clés : les technologies de l'information et de la communication, les conditions de travail, la Général Emballage.

## abstract

The spread of information and communication technologies (ICT) in enterprises has been accompanied in recent years by numerous organizational changes. ICT as a tool for the processing and circulation of formalized information contribute to the establishment of better coordination between the different units of the organization and thus contribute to the performance of the company. Several empirical studies show that ICTs associated with a more decentralized organization lead to productivity gains. The diffusion of ICT and the organizational changes it induces also contribute to modifying the perception of employees on their working conditions. First, the use of ICT has direct effects on the usefulness or the satisfaction of the employee. ICTs allow the company to have greater organizational flexibility and facilitate the execution of tasks.

Keywords : technology of information and communication, labor conditions, General packaging.