

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE ABDELHAMID BEN BADIS – MOSTAGANEM
FACULTE DES SCIENCES DE GESTION

**MEMOIRE DE FIN D'ETUDES EN VUE DE L'OBTENTION D'UN MASTER
ACADIMIQUE
FILIERE : ADMINISTRATION ET ECONOMIE D'ENTREPRISE**



MASTER II

Thème :

L'impact des TIC sur la performance de l'entreprise Algérienne

Etude de cas : ALGERIE TELECOM – MOSTAGANEM

Présenté par:

Nadir ELCADI

Encadré par :

MR.GOUDIH

Membres du Jury :

Président :

Promoteur :

Examineur :

Année universitaire 2015/2016

Remerciements

Au terme de ce projet de fin d'études, je remercie avant tout dieu miséricorde qui m'a donné la force, la volonté et le courage pour terminer mes études et acquérir un certain niveau de savoir,

Ainsi je dois un énorme remerciement à mes très chers parents et tous les membres de la famille qui ont témoigné d'une grande patience et un grand sacrifice pour l'achèvement et l'aboutissement de ce travail.

*Je tiens également l'honneur de présenter mes remerciements les plus sincères à mon encadreur **Mr. GOUDIH** et mon tuteur de stage qui étaient toujours fidèles et consciencieux dans leur rôle prépondérant, ainsi pour leurs multiples efforts et aides fournis durant la période d'accomplissement de ce mémoire.*

Je remercie, également tout le personnel de la direction Algérie Télécom Mostaganem pour l'accueil chaleureux qu'ils m'ont réservé.

Enfin, je remercie tous mes professeurs, pour les connaissances transmises tout au long de notre cursus, leur patience, leur générosité et leur dévouement.

Merci à tous.

Dédicaces

En témoignage de ma profonde affection et de ma reconnaissance, je dédie ce modeste travail :

À celle qui par amour et tendresse m'a élevé et fait de moi ce que je suis ; ma très chère mère.

À mon père, je lui dis merci du fond de mon cœur pour ton éducation, ton sacrifice qui m'a permis d'avoir cette réussite et ce bonheur.

À mon très cher frère Sofiane; sans oublier mes très chers amis.

À tous ceux qui me connaissent et qui m'ont encouragé de près ou de loin.

*L'impact des TIC sur la performance de
l'entreprise Algérienne*

Introduction Générale

L'économie mondiale a connu de profonds changements ces deux dernières décennies. En effet, depuis quelques années, l'ouverture du marché, l'allégement du contexte réglementaire et la rapidité des changements technologiques ont fait que les entreprises se trouvent à un niveau de concurrence, de complexité et d'incertitude plus élevé qu'avant.

L'Algérie quant à elle, se trouve actuellement dans une situation de transition. Le pays a engagé des réformes favorisant l'ouverture vers une économie de marché comme moyen de régulation de substitution aux mécanismes de la régulation par le plan.

Cette transition s'effectue dans un contexte de globalisation de l'économie mondiale.

Dans ce nouveau contexte, l'on assiste à une forte expansion des nouvelles technologies, notamment dans le secteur des services (Informatique, Télécommunications, Internet ...). Grâce à ces avancées technologiques, les transactions économiques sont devenues beaucoup plus faciles et rapides et c'est dû essentiellement au développement du « commerce électronique ». Véritable moteur de cette nouvelle économie, le commerce électronique constitue un remarquable levier de compétitivité pour les entreprises et un nouvel espace pour les consommateurs.

Dans les années à venir, la croissance et la rentabilité des entreprises dépendront très probablement de la capacité à introduire ces nouvelles technologies émergentes et à adopter les nouvelles méthodes de transactions commerciales.

Le développement de la nouvelle économie dépend des connaissances et de la créativité de l'être humain que des ressources naturelles. Cette nouvelle tendance de l'économie mondiale se trouve en pleine mouvance c'est-à-dire une mutation d'une économie de production à une économie d'information et de savoir. L'économie du marché est une économie de réseaux de services ou l'information est la source moyenne de création de la valeur ajoutée.

Ainsi le partage de l'information et le partenariat s'impose au sein de l'organisation. Face à ces exigences telle que (mondialisation: ouverture du marché, alliance partenariat..), l'entreprise algérienne doit s'adapter et adapter son organisation avec les outils appropriés. En

cela les Technologies de l'Information et de la Communication; abréviation souvent utilisée (TIC) offrent une meilleure opportunité pour l'entreprise algérienne.

L'économie du III millénaire ne peut être en dehors du contexte de la globalisation des économies et la mondialisation des échanges et l'accélération de ces TIC parce que la compétitivité des entreprises se fait grâce à l'innovation et les techniques.

Les TIC permettent en effet un meilleur accès aux informations de tout ordre pour l'ensemble du personnel de l'entreprise, et facilite le partage de ces informations, pour une plus grande performance de l'organisation. Grâce donc aux possibilités technologiques offertes par les TIC, il est important d'organiser l'ensemble des connaissances disponibles dans l'entreprise et de les transformer en savoir-faire organisés. Le management de l'information dans l'entreprise telles que (collecte, échange, stockage..), devient une dimension majeure de l'activité de l'entreprise et un véritable critère de sa performance.

De plus, la capacité offerte par les TIC à des bases de données alimentées par tous développe un sentiment d'appartenance à l'entreprise plus fort, et une grande solidarité entre les hommes, ce qui facilite le fonctionnement des groupes de travail, grâce à un mode d'organisation transversale qui rapprochent les différentes fonctions de l'entreprise en cassant comme je l'ai rappelé auparavant la structure pyramidale. Le rôle des TIC satisfaire les besoins et agit sur le capital humain parce que notre sous-développement réside dans le sens de l'utilisation des ressources humaines.

L'élection de ce thème est due à la sensibilité de ce phénomène au sein de l'entreprise algérienne, où apparaissent des nombreuses innovations tel que (e-mail, les échanges d'informations...). Les diverses applications des TIC sont considérées comme une nouvelle culture de partage d'informations, de communication et de coordination des activités.

L'objet du thème est de montrer que ces technologies apportent des nouveautés au sein de l'entreprise algérienne.

Notre problématique est axée sur les hypothèses suivantes:

- Quel est l'impact des TIC sur l'entreprise algérienne ?

- Comment peut-on concilier des TIC qui exigent des structures d'organisation flexible avec une transparence dans la circulation de l'information à tous les niveaux hiérarchiques et avec celle d'une structure de l'entreprise algérienne qui est rigide et cloisonnée ?

- Comment engager une démarche TIC au sein de l'entreprise algérienne et avec quels moyens et outils?

Notre travail est constitué de trois chapitres, dans le premier, on va apporter les définitions des entreprises, des TIC, et l'histoire des TIC. Dans le deuxième chapitre, nous allons montrer l'importance des TIC dans les entreprises. Le troisième chapitre est notre rapport de stage au sein d'une entreprise algérienne « Algérie Télécom »

Pour cela, nous avons opté pour une étude descriptive de l'importance des TIC dans les entreprises algériennes.

Chapitre I

Généralité sur les TIC

Introduction

Le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) a modifié la vitesse des échanges commerciaux imposant ainsi à l'entreprise algérienne actuelle un autre rythme de travail et de réaction.

Section 1 : Nature et définition des TIC

Les TIC représentent l'ensemble des technologies des traiteurs des processus intellectuels faisant appel à l'ensemble des différentes technologies basées sur l'électronique disponible et accessible via des infrastructures des réseaux, soit au plan local (entreprise) soit au plan mondial.

1- Nature des TIC

La nature et les applications des technologies de l'information dans l'entreprise connaissent des transformations fondamentales. Ces bouleversements ont des conséquences profondes et d'une grande portée pour l'entreprise pour tous ceux qui y travaillent, aidant les entreprises de toute nature à améliorer leur efficacité structurelle et leur compétitivité.

Les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) et de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) (en anglais, Information and communication technologies, ICT) regroupent les [techniques](#) utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'[informatique](#), de l'[Internet](#) et des [télécommunications](#)¹.

Par extension, elles désignent aussi le secteur d'[activité](#) économique de technologies de l'information et de la communication.

¹ La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2008), rapport réalisé à la demande du Conseil général des technologies de l'information (ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi) et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, Paris, Crédoc, novembre 2008. http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-Credoc-2008-101208.pdf

Le concept de « technologies de l'information et de la communication » présente deux caractéristiques typiques des notions nouvelles : s'il est fréquemment évoqué dans les débats contemporains, sa [définition](#) sémantique reste floue. On peut d'ailleurs observer que dans cette expression le terme technologie, qui en toute rigueur signifie discours sur la technique, est utilisé à la place de technique qui serait à la fois plus simple et plus exact.

Les Nouvelles Technologies de l'Information et des Communication (NTIC) désignent les TIC qui viennent d'être inventées. Les premiers pas vers une société de l'information furent entamés lors de l'invention du télégraphe électrique, du téléphone fixe, de la radiotéléphonie et, enfin, de la télévision. L'Internet, la télécommunication mobile et le GPS peuvent être considérés comme des NTIC. Le rapprochement entre l'informatique et les télécoms date de la dernière décennie du XXe siècle ; les appareils miniaturisés « multifonctions » sont sur le marché en 2005-2006 (suivi de programmes télévisuels sur téléphone portable).

Cette notion de NTIC a été créée à l'initiative de nombreux ingénieurs réseaux qui suite à l'évolution des technologies réseaux ont pensé nécessaires de distinguer ces technologies des anciennes. Toutefois aucune délimitation n'existe entre les TIC et les NTIC et donc on peut légitimement se demander quand est ce qu'une NTIC devient ancienne. Cela conduit à une tendance qui est la disparition de ce terme.

2- Définition des TIC

Les TIC (technologies d'information et de communication) ou NTIC (nouvelles technologies d'information et de communication), regroupent l'ensemble des outils mis en place pour manipuler, produire, faire circuler et permettre une meilleure diffusion de l'information. Le secteur des TIC englobe l'ensemble des entreprises qui exercent leurs activités dans les domaines de l'électronique, des télécommunications ou d'Internet².

² Kalika Michel. *Management et TIC*. éd Liaisons. Récupéré de http://www.mollat.com/dossier/les_tic_technologies_de_l_information_et_de_la_communication-8236.html (consulté le 05 avril 2016)

La définition de l'OCDE³ est un peu plus large puisqu'elle inclut en outre le commerce de gros d'équipements industriels. Le principe consiste à retenir l'ensemble des secteurs d'activités économiques qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par des moyens électroniques.

Ce concept dont la définition reste imprécis, concerne les innovations issues de l'informatique, de l'électronique et de télécommunication et de l'audio visuel, notamment Internet et la téléphonie mobile. Il est né du rapprochement entre informatique et télécommunication à partir de l'année 1990.

La géographie mondiale de TIC qui est caractérisée par une fracture numérique entre les pays industrialisés et les pays en développement, bien qu'elle ne soit qu'imparfaitement mesurée, s'accroît de manière brutale au moment où les TIC connaissent un développement exponentiel dans les pays les plus avancés. Le rapport sur le développement humain PNUD⁴ 2001 fait état de forte disparité internationale en matière d'usage des TIC.

Les TIC permettent de numériser, traiter, rendre accessible et en principe à n'importe quel endroit, une quantité quasi illimitée et très diversifiée de données. Ces dernières se présentent souvent sous diverses formes: texte, schéma, graphique, image en mouvement, son, etc. Elles contribuent à une véritable révolution socioculturelle, mais principalement leurs applications dans le champ économique.

Le terme technologie se réfère aux matériels et aux techniques utilisés dans l'entreprise à des fins de production au sens large, de distribution, et de gestion. Le terme information est entendu au sens large. Il comprend tout ce qui peut être numérisé et traité par l'outil informatique (textes, images, sons, ensemble combinant plusieurs de ces éléments grâce à un outil multimédia).

Le terme communication renvoie à l'ensemble de techniques qui permettent l'émission et la réception quasi immédiate d'une information, audio (téléphonie) écrite et numérisés (télécopie, messagerie électronique, visuelle - vidéoconférence ou visioconférence). Le traitement de l'information reçue peut être plus au moins automatisé (transferts, réponse automatique, classement automatique).

Avant de passer à la nature des TIC, on commence par déterminer les caractéristiques principales de l'élément de l'information puis on le définit parce que c'est le début de ces

³ Organisation de coopération et de développement économique : créé en 1961, cet organisme a succédé à l'Organisation européenne de coopération économique (OECE).

⁴ Le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD), fait partie des programmes et fonds de l'ONU.

technologies après on définit à la fin ces technologies et on détermine les caractéristiques essentielles.

Ces termes regroupent 02 technologies : l'informatique et les télécommunications auxquelles se rajoutent toutes les données brutes qui sont saisies, traitées, transformées, stockées et transférées aux destinataires. Le terme TIC sera utilisé et inclura toutes les technologies de l'Internet⁵.

Les transformations dans les outils statistiques envisagées par les organisations internationales obéissent à cette démarche. Les réflexions ont ainsi d'abord porté sur l'élaboration d'une définition du secteur des TIC qui puisse être adoptée au niveau international. Cette définition a ensuite servi de point de départ à des modifications dans les nomenclatures internationales et nationales. Parallèlement des techniques mieux adaptées à la mesure des TIC ont été généralisées.

On peu dire que l'information est le cadre qui met la technologie de l'information et les systèmes des informations et le tissu des communications et la science de l'ordinateur l'une des meilleurs choses suivant le développement des sciences pratiques dans le domaine de la technologie des informations.

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 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 électroniques⁶.

Après avoir été en relation avec les informations et les électroniques dans les années 50 et les années 60, elles sont devenues des systèmes suivant la culture de la science exemple: un système nerveux ou les systèmes de l'intelligence industriels. C'est pour cette raison qu'il y avait un changement radical dans tous les domaines sans exception, tout on fait une liaison

⁵ La définition internationale qui retient comme champ des TIC des activités économiques qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par les moyens électroniques. : (Prix Nobel des sciences économiques 1998) et qui paraît la plus acceptée, est basée sur les caractéristiques des TIC. Selon cet auteur ces technologies 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..."

⁶ Emmanuel-Arnaud Pateyron, Robert Salmon Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Ed economica 1996.

entre les différents ordinateurs du monde comme on l'appelle des tissus mondiaux des informations.

Les technologies ouvrent de nouvelles perspectives par l'usage de multiples canaux de diffusion, d'un réseau illimité de connexions et d'une mise en commun mondiale des connaissances.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues partie intégrante de la vie quotidienne des ménages et fournissent progressivement un mode d'accès élargi pour les biens et services culturels⁷.

3-Histoire des TIC

La large bande mobile a révolutionné, en l'espace d'un peu plus d'une décennie, notre façon de communiquer a complètement changé et progressé. Il a fallu 125 ans pour arriver à 1 milliard de lignes fixes.

La relation de la société au progrès technologique est marquée par trois phénomènes apparemment contradictoires:

- Tout d'abord, une adoption des nouvelles technologies de la communication rapide, voire parfois enthousiaste : dans tous les pays développés, le mobile et l'Internet sont les deux technologies de communication qui se sont répandues le plus rapidement dans l'histoire; de façon conjointe, une confiance individuelle dans le progrès scientifique et technologique qui demeure forte, mais n'est pas pour autant inconditionnelle. Interrogés par l'Eurobaromètre, les Français, comme les autres Européens, pensent que la science et la technologie parviendront à guérir le sida et le cancer, rendront nos vies « plus saines, plus faciles et plus confortables », et créeront de nouvelles opportunités pour les générations à venir⁸. Mais une bonne moitié croit aussi que « les bénéfices de la science dépassent les dommages qu'elle peut causer ». Les questions environnementales et celle de l'alimentation cristallisent les inquiétudes.

⁷ Olivier DONNAT, Pratiques culturelles et usages d'internet, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, DEPS, coll. « Culture études », 2007-3.

<http://www2.culture.gouv.fr/deps/fr/pratiquesinternet.pdf>

⁸ Christophe DEMUNTER, Utilisation de l'informatique et d'internet : quel est le niveau de compétence des Européens ? Bruxelles, Eurostat, coll. « Statistiques en bref », no 17, 2006.

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-06-017/FR/KSNP-06-017-FR.PDF (consulté le 10 mai 2016)

- Dans le même temps, une inquiétude vis-à-vis des excès de la technologie et de ses conséquences sur la société et la planète, qui se traduit d'une manière de plus en plus concrète, y compris au plan local.

Les crises sanitaires récentes, le changement climatique et l'émergence de technologies qui touchent à l'intime – la vie, le corps, le cerveau... – ont contribué à rompre l'idée d'un lien automatique entre progrès technique et progrès humain. Le principe de précaution, désormais inscrit dans les traités européens et dans la Constitution française, de même que la multiplication de procès, traduisent la montée de ces inquiétudes⁹.

4- Apparition des TIC

Apparu au début des années 1980, et accessible au public depuis le milieu des années 1990, l'Internet s'impose progressivement comme l'infrastructure commune à toutes ces communications. Il est ou deviendra le réseau du téléphone, de la télévision, des jeux en réseau et des échanges de données ; à la fois le réseau privatif des entreprises, le support des communications privées et celui des communications publiques; à la fois le réseau fixe et mobile; à la fois le réseau des ordinateurs et celui des objets communicants (électroménager, objets usuels, etc.).

Dernière conséquence de cette mise en réseau généralisée: la localisation de nombreuses ressources informatiques, voire des informations, revêt de moins en moins d'importance. Les capacités de traitement et de stockage forment une sorte de « nuage » que chacun mobilise en fonction de ses besoins. On peut ainsi choisir d'héberger ses services et ses contenus à l'autre bout du monde, ou sur une multitude de serveurs répartis ; de mener toutes ses activités, ou presque, à partir de logiciels en ligne (comme les outils de Google, Google Docs, Gmail, etc.)¹⁰.

5- L'évolution des TIC

Depuis le milieu des années 1990, la croissance de l'équipement et de l'usage de l'Internet et des mobiles a été fulgurante. Partie un peu après les autres en ce qui concerne

⁹ <http://www.culturemedias2030.culture.gouv.fr/annexe/15-fiches-culture2030-15-.pdf> (consulté le 23 avril 2016)

¹⁰ Christian LICOPPE, L'Évolution des cultures numériques. De la mutation du lien social à l'organisation du travail, Paris, FYP éd., 2009. <http://www.scribd.com/doc/23661263/L-evolution-des-cultures-numeriques-De-la-mutation-du-lien-social-a-l-organisation-du-travail>

l'équipement informatique et l'Internet, la France a pratiquement rattrapé son retard et, en ce qui concerne le haut débit, elle fait au contraire partie des pays les plus avancés¹¹.

Mais la transition vers la société de l'information n'est pas une simple affaire de technologie. Les changements en jeu sont potentiellement ceux qui ont la plus grande portée depuis la Révolution industrielle et ils exercent une profonde influence sur l'organisation de l'économie et de la société. La gestion de ces changements est l'un des principaux défis auxquels est confrontée aujourd'hui l'Union.

6-Description des TIC

Les TIC regroupent l'ensemble de ressources nécessaires pour manipuler de l'information et particulièrement des ordinateurs, programmes et réseaux nécessaires pour la convertir, la stocker, la gérer, la transmettre et la retrouver¹².

a- L'ordinateur

C'est une machine informatique qui permet de manipuler des données sous forme binaire (ou bits), cette machine permet de traiter des informations selon des séquences d'instruction prédéfinies.

b- Le modem

C'est un périphérique servant à communiquer avec des utilisateurs distants. Il permet par exemple d'échanger (envoi / réception) des fichiers, des fax, de se connecter à Internet, d'échanger des e-mails, de téléphoner et de recevoir la télévision

c- Le téléphone

C'est un appareil de communication, initialement conçu pour transmettre la voix pour fonctionner le téléphone nécessite une infrastructure terrestre ou spatiale, le réseau téléphonique.

¹¹ Valérie DEROIN, Diffusion et utilisation des TIC en France et en Europe en 2009, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, DEPS, coll. « Culture chiffres », 2010-2.

<http://www2.culture.gouv.fr/culture/deps/2008/pdf/cc-2010-02.pdf>

¹² <https://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC> (consulté le 02 mai 2016)

Section II : Caractéristiques des TIC

Actuellement, la restructuration des nouvelles technologies de l'information et de la communication s'articulent autour de deux pôles : la téléphonie mobile et la mise en réseau des ordinateurs.

1- Efficacité

Celui qui utilise ces technologies est indépendant et expéditeur en même temps, les partenaires dans l'opération de communication peuvent échanger des rôles et cela qui a provoqué un genre d'efficacité entre les personnes et les entreprises et autres communautés¹³.

1.1 - Sans temps

C'est-à-dire qu'on peut recevoir des courriers dans n'importe quel temps comme le cas du e-mail.

1.2 Décentralisation:

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

1.3 Connectivité:

¹³ Monsieur Abderezak Benhabib : directeur des cahiers du MECAS, revue économique de la faculté des sciences économiques et de gestion de l'Université Abou Bekr Belkaid - TLEMCEM - N° 01 Avril 2005.

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

2- Mobilité

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

2.1 Convertibilité

Elles peuvent transmettre des informations d'un milieu à un autre exemple transmettre une lettre écoutée à une lettre écrite ou parlée comme la lecture électronique.

2.2 Dematification

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

2.3 Répartition

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

3. Mondialisation

C'est l'environnement où elles s'activent ces TIC parce qu'elles utilisent un espace plus grand dans n'importe quelle région du monde et elles permettent des flux de capital d'information, sa décentralisation a permis de s'épanouir dans l'environnement international surtout dans la transaction des commerces qui a permis de dépasser le problème du temps et l'espace¹⁴.

La révolution de l'informatique et de la communication ont entraîné l'explosion des marchés financiers et des réseaux d'information : "la transmission de données à la vitesse de la

¹⁴ Monsieur Abderezak Benhabib : directeur des cahiers du MECAS. Op. Cit,

lumière (300.000 kilomètres par seconde) ; la numérisation des textes, des images et des sons; le recours, devenu banal, aux satellites de télécommunications ; la révolution de la téléphonie; la généralisation de l'informatique dans la plupart des secteurs de la production et des services.

La miniaturisation des ordinateurs et leur mise en réseau sur Internet à l'échelle planétaire ont peu à peu, chambardé l'ordre du monde " en tant que processus qui se caractérise depuis quelques années par le développement spectaculaire des technologies de l'information et de la mise en place de réseaux planétaires.

Section III : Les différentes TIC

1- Internet

C'est un mot anglais des Etats-Unis composé d' « inter » et « net » tiré du network (réseau) « interconnected net Works », c'est un réseau mondial de télécommunication reliant entre eux des ordinateurs ou des réseaux locaux et permettent l'acheminement de données numérisées de toute sorte (message électronique, image, texte, sons)

Il découle de l'évolution du projet Arpanet (initialisé en 1967) visant à relier les sites informatiques des universités et instituts de recherche travaillant pour le ministère de la défense des USA (réseau robuste)¹⁵.

Projet du Pentagone pour créer un réseau reliant entre elles toutes les entreprises devant travailler pour l'armée américaine. Ce réseau a servi d'ossature pour créer Internet. Aujourd'hui c'est un ensemble ouvert de réseaux d'ordinateurs reliés entre eux à l'échelle de la planète qui, à l'aide de logiciels basés sur le protocole TCP/IP, permet aux utilisateurs de communiquer entre eux et d'échanger de l'information. Inter pour interconnexion et net pour l'anglais networks qui signifie réseau. L'Internet et le net, c'est le réseau des réseaux informatiques, c'est le plus grand réseau informatique du monde, le réseau mondial¹⁶. (2)

Avant toute chose, définissons Internet comme un réseau à deux niveaux. Le premier est matériel, c'est la toile d'araignée (Web) qui compose les millions d'ordinateurs reliés entre eux.

¹⁵ H. Simon : L'information dans l'organisation page 261

¹⁶ Fabrice Mazerolle : L'impact des NTIC dans l'entreprise, le cas d'Intranet page 35

Le deuxième est immatériel : il naît de liens logiques (hyper-liens) que les logiciels nouent entre les millions de documents multimédia et qui permettent à l'utilisateur, par un simple clic avec sa souris, de voyager de l'un à l'autre, quelle que soit leur localisation physique.

2- Intranet

Il s'agit d'un réseau informatique intérieur semblable à Internet car fondé sur les techniques de communication d'Internet, mais propre à une entreprise ou à une organisation et non reliée directement à internet. En effet, les entreprises ont découvert qu'elles pouvaient tirer partie des technologies d'Internet d'améliorer la communication¹⁷.

C'est un réseau informatique interne qui fournit un accès sécurisé et contrôlable aux informations, bases de données et ressources d'une entreprise grâce aux technologies ouvertes de l'Internet ".

L'Intranet apparaît alors comme un réseau privé, compatible avec le Web, mais séparé de lui par des barrières appelées " firewall" ou coupe-feu et dont le but est de protéger l'Intranet de l'incursion d'éléments extérieurs à l'entreprise. Mais la barrière fonctionne dans les deux sens et peut servir à limiter l'accès à l'Internet depuis l'intérieur de la firme. Le passage de l'un à l'autre est facilité en raison de la parfaite compatibilité des deux réseaux.

Un Intranet peut héberger une gamme de ressources (contenu) dans le but de répondre aux besoins informatiques d'une entreprise, allant des informations publiques comme les produits disponibles à la vente aux ressources internes sensibles telles que le répertoire téléphonique, ou toute autre information confidentielle. Tous les acteurs de l'industrie informatique qui se tournent actuellement vers l'intranet s'accordent sur l'idée que ce nouveau concept vise à mettre les outils et les technologies qui ont fait le succès d'Intranet à la disposition des utilisateurs des réseaux informatiques d'entreprises.

¹⁷ Christophe DEMUNTER, Utilisation de l'informatique et d'internet : quel est le niveau de compétence des Européens ?, Bruxelles, Eurostat, coll. « Statistiques en bref », no 17, 2006.
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-06-017/FR/KSNP-06-017-FR.PDF (consulté le 04 avril 2016)

Intranet apparaît comme une réplique d'Internet mais à l'usage privé de l'entreprise. Il s'appuie sur des logiciels de consultation de documents hypertextes qui ont fait le succès du Web. La répercussion de l'information et sa mise en forme est gérée en amont du poste client.

C'est l'application interne à une entreprise, une administration qui employée des techniques et les outils (l'utilisateur utilisé dans le monde d'Internet (réseau d'information interne)).

Les outils d'Intranet peuvent être catégorisés selon le profile suivant qui met en relief la fonctionnalité de l'intranet ou le retrouve l'entreprise apprenante voire même ses fondements et les caractéristiques principales du KM.

Il permet de relier entre les systèmes d'information interne de l'entreprise grâce à l'Internet. Unifier les éléments (objectifs relations de travail activités projets culture de l'entreprise) tout ça grâce à l'Internet.

Il permet d'échanger et d'accéder à des bases de données, de participer à des groupes de travail....Tout cela en temps réel et sans préalable hiérarchique¹⁸.

3- Extranet

C'est l'utilisation du « net » dans laquelle une organisation structure le réseau pour s'interconnecter avec ses partenaires commerciaux ou ses parties prenantes. Un réseau extranet est un réseau de type Internet (dont essentiellement basé sur le protocole IP) dont la liste de sécurité est externaliser, c'est-à-dire gérée par un organisme ou une entité externe aux utilisateurs (par opposition pour un réseau intranet, la liste de sécurité est gérée en interne)

L'extranet élargit l'accès au réseau Intranet à un public extérieur à l'entreprise, public restreint et sélectionné (clients, fournisseurs). Les fonctions d'accès aux publics extérieurs sont réduites en fonction du type de données et d'utilisateurs¹⁹.

¹⁸ Marie Hélène Westphalen : Communication : Le guide de la communication d'entreprise page 109

¹⁹ Ibid

L'Extranet permet donc de s'approprier les outils d'Internet tout en développant une infrastructure propre à l'entreprise et en contrôlant les problèmes de sécurité. Mais l'Intranet reste tourné vers l'entreprise et ne permet pas de s'ouvrir vers ses partenaires extérieures.

Ainsi, l'Extranet offre la possibilité d'ouvrir l'Intranet à l'extérieur à destination de tiers à l'entreprise tels que des clients ou des fournisseurs.

4- Groupware

C'est un Logiciel collaboratif, il permet à des utilisateurs reliés par un réseau informatique de travailler ensemble. Les premières fonctions remplies par ces applications, dont Lotus Notes a été un des précurseurs, consistaient à partager des messageries, des agendas, des bases de documents.

C'est un processus de travail de groupe désignant les outils informatiques facilitant le travail d'équipe de projet. Il offre ainsi une meilleure complémentarité à la messagerie électronique.

C'est un concept qui porte avant tout sur le processus de communication et le travail en groupe en utilisant un logiciel.

Le groupware est une technique et un support de travail en groupe.

5- Workflow

De façon pratique, le workflow sert à décrire le circuit de validation, les tâches à répartir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation, et à fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires à l'exécution de sa tâche. Le workflow permet généralement un suivi et identifie les acteurs en précisant leur rôle et la manière de le remplir au mieux. Pour un processus de publication en ligne par exemple, il s'agit de la modélisation des tâches de l'ensemble de la chaîne éditoriale.

On appelle '*workflow*' *management* (gestion du flux de travail) la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un [processus métier](#) (ou « processus opérationnel » ou encore « [procédure d'entreprise](#) »).

Un moteur de workflow est un dispositif logiciel permettant d'exécuter une ou plusieurs définitions de workflow. Par abus de langage, on abrège parfois cette expression en « workflow »²⁰.

Généralement associé au groupware la coordination de la circulation de documents, une tâche accomplie par workflow²¹.

Celui-ci peut donc être défini :

- Comme un ensemble de dispositifs techniques permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux d'information au sein du groupe de travail.

- Le champ d'application du workflow est une forme de travail impliquant un nombre limité de personnes devant accomplir, en un temps limité, des tâches articulées autour d'une procédure, définie et ayant un objectif global²².

5.1- le workflow administratif

Ses applications correspondent au processus de soutien de l'entreprise , il s'agit d'automatiser , suivant des procédures prédéfinies, la manipulation de formulaires électroniques en remplacement des imprimés. En effet, ces formulaires ont pour objectif de simplifier les procédures répétitive (exemple : des frais de déplacement, le traitement des demandes de congés, le traitement des prêts). Ils limitent la circulation du papier.

5.1 le workflow de production

Il s'applique à des processus opérationnels, répétitifs et critiques pour la performance globale de l'entreprise ou de l'unité organisationnelle qui en est responsable. Ces processus sont des processus inhérents aux métiers de base de l'entreprise.

²⁰ Marie Hélène Westphalen : Communication : Le guide de la communication d'entreprise page 109

²¹ Marie Hélène Westphalen. Op. Cit

²² Melissa Saadoun : Technologie de l'information et manager page 47

5.3- Le work flow de type "ad hoc"

Ses applications automatisent des procédures d'exception, c'est-à-dire occasionnelles voir unique, ces processus pourraient dans certain cas représenter des enjeux critique pour la performance de l'entreprise mais ils sont le plus souvent liées à des routines administratives.

5.4- Le workflow coopératif

Ses applications allient la complexité des processus et la souplesse organisationnelle attendue des utilisateurs. Les membres d'un groupe modélisent le processus de travail, fixent des règles, exploite directement l'application et peuvent faire évoluer le processus et ses règles de gestion en fonction des évolutions des modes opératoires²³.

5.5- Le workflow et concurrent engineering

L'objet ici est de montré la complémentarité du workflow avec le concurrent engineering (ingénierie concourante ou simultanée).

L'I.D.A (Institute for Défense Analysis) définit le concurrent engineering comme " une approche méthodologique qui intègre le développement simultané des produits et des processus associés, incluant la fabrication et le soutien logistique"²⁴.

6- Définition de l'entreprise

L'entreprise est un centre de décision économique autonome (une entité), disposant de ressources humaines, matérielles et financières qu'elle gère en vue de produire des biens et des services destinés à la vente²⁵.

²³ Ibid

²⁴ Melissa Saadoun : Technologie de l'information et management page 83

²⁵ Gilles Bressy et Cristian Konkuyt, Economie d'entreprise, 8ème Edition 2006

L'entreprise est la plus petite combinaison d'unités légales qui constitue une unité organisationnelle de production de biens et de services jouissant d'une certaine autonomie de décision, notamment pour l'affectation de ses ressources courantes²⁶.

L'entreprise est une structure productive, le rôle économique de l'entreprise est de produire des richesses qui assurent sa survie et rémunèrent les agents qui ont contribué à cette production: les facteurs de production (capital et travail).

L'entreprise est une unité de production, elle transforme des facteurs de production en biens et services destinés à satisfaire les besoins des consommateurs.

C'est une organisation relativement autonome, dotées de ressources humaines, matérielles et financières, en vue d'exercer une activité économique de façon stable et structurée ²⁷.

Les entreprises, surtout les petites et moyennes entreprises sont confrontées à de nombreux changements qui requièrent des réponses innovatrices, parmi ceux-ci, la globalisation des marchés, l'émergence d'une économie dite de l'information, et l'évolution d'une économie de production vers une économie davantage orientée client. Pour suivre et prospérer dans cet environnement, les entreprises doivent être efficaces, innovatrices et concurrentielles, capable de répondre au bon moment, de se concentrer sur la qualité, et de réaliser une personnalisation de masse.

Conclusion

Enfin, les technologies de l'information et de la communication peuvent aider les entreprises à prospérer dans une économie fortement concurrentielle, dite de l'information et davantage orientée vers le client. Il est largement admis que ces technologies seraient un levier efficace pour mettre en oeuvre leurs stratégies et revoir leurs organisations. Ces technologies devraient leur permettre d'améliorer leur créativité et leur efficacité.

²⁶ INSEE-France

²⁷ Edouard Stacke: Coaching d'entreprise pages 85 / 86

Chapitre II

Les fonctions des TIC dans l'entreprise

Introduction

La nouvelle technologie a permis de libérer l'entreprise des contraintes du temps et du lieu. Quand la vitesse freine son mouvement, actuellement elle investisse comme ressource comme fondement pour concrétiser la compétitivité et saisir l'opportunité.

L'entreprise algérienne d'aujourd'hui est à la recherche des idées selon les analyses et les développements théoriques du management moderne, l'innovation est considérée comme un passage incontournable avant d'atteindre la performance et l'efficacité. Certains auteurs ont même préféré être plus tranchant en affirmant que " innover c'est gagner "²⁸.

Section I : L'impact des TIC sur les structures et comportement de l'entreprise moderne

En ce qui concerne le mérite de la découverte d'une relation entre la nature de la production de l'entreprise et la structure appartient à Joan Woodward. Celle-ci, après avoir visité un grand nombre d'entreprises en Grande-Bretagne, a discerné trois classes de technologies.

1-Les TIC dans l'entreprise

De nos jours les NTIC arrivent massivement dans les entreprises sous des formes différentes, intranet, Internet et visioconférence. L'entreprise est ainsi bouleversée avec ces changements technologiques qui diffèrent énormément des autres types de développement technologiques qui concernaient principalement les processus de production eg (robotisation, automation des processus). La nouveauté de cette technologie est qu'elle exige des réformes

²⁸ Selon M. PORTER et la recherche du nouveau être humain (avantage concurrentiel).

profondes dans la structure, les méthodes de travail et son organisation, le style de management.

Les technologies de l'information et de la communication ont permis aux entreprises un gain de performance non négligeable gérant au mieux les agendas avec des outils de synchronisation ou encore en mettant en place des systèmes de travail collaboratif. Ceci a bouleversé les schémas hiérarchiques, les mettant plus à plats et forçant les acteurs à adopter de nouvelles mentalités, où chacun à un rôle organisationnel au sein du groupe et parfois forçant la confiance entre chacun.

La nature et les applications des technologies de l'information dans l'entreprise connaissent des transformations fondamentales. Ces bouleversements ont des conséquences profondes et d'une grande portée pour l'entreprise pour tous ceux qui y travaillent, aidant les entreprises de toute nature à améliorer leur efficacité structurelle et leur compétitivité.

La communication quand à elle se trouve amplifiée, de la messagerie électronique à la messagerie instantanée, impliquant les acteurs internes mais aussi externes, ajoutant de nouvelles transversalités.

D'autres entreprises plus "osantes" ont mis en place des réseaux sociaux professionnels impliquant tous les employés qui peuvent ainsi apportés des idées à plusieurs niveaux de l'entreprise.

Les TIC aideront à briser les barrières commerciales entre pays africains en supprimant les obstacles et en augmentant l'efficacité et la transparence.

Les TIC a changé dans la spécialisation et la division du travail, la base de la production de l'information c'est le regroupement, et la base de l'utilisation c'est la participation.

__ l'entreprise est libérée du temps et de l'endroit.

__Elles ont changé la structure de l'entreprise grâce à la mobilité.

__ Elles on aidé à se déplacé du système de contrôle et régulation au système de régulation autogéré.

__ Elles ont aidé à la décentralisation de la prise de décision et la division des missions entre groupe et unité qui ont des performances totales.

__ Elles ont aidé à constituer des petits groupes dans la GRH.

— Elles ont permis l'autonomie des travailleurs par ce que "l'information se consulte, elle ne se transmet plus" au service de tous.

2- Stratégie de l'entreprise face au TIC

La rapidité avec laquelle se propage l'utilisation des NTIC et les avantages qu'elles offrent à leurs utilisateurs, les placent parmi les premières occupations de toute entreprise soucieuse de son avenir dans un contexte en perpétuelle mutation. Une réflexion s'impose à toute entreprise de définir une stratégie qui lui paraît la plus appropriée, à cet égard, on identifie deux stratégies possibles : stratégie d'attente, et la stratégie offensive²⁹.

2.1- Stratégie d'attente

Les tenants de cette stratégie, qualifiés de pessimistes et peu sensibles aux changements que peuvent apporter les nouvelles technologies d'information et de communication, ne croient pas à leur nécessité, ou du moins pas pour le moment.

Les arguments qu'utilisent les dirigeants qui freinent ce déploiement, sont tout à fait légitimes³⁰. Pour eux, ces nouveaux outils sont inadaptés à un travail sérieux, ce n'est pas un objectif prioritaire pour l'entreprise, investir dans de tel outil coûte très cher pour le peu de résultats qu'il peut rapporter pour l'entreprise. Lorsque ils s'aperçoivent de l'importance du phénomène ils réagissent mais cette réaction risque de venir trop tard surtout en matière de maîtrise de ces techniques et l'effet de l'expérience et de l'apprentissage sont 1des phénomènes clefs de la compétitivité.

A cet égard VAN LIEFLAND soutient l'idée « qu'en général les gens qui ne sont pas attirés par le changement y viennent plus tard ne serait ce que par le désir de faire partie de la communauté même s'ils ne sont pas intéressés par la maîtrise technologique³¹.

Cette stratégie est considérée comme stratégie de prudence ; les dirigeants d'entreprise s'engagent dans les changements tout en restant raisonnable. Cependant l'économiste PHILIP EVANS affirme qu'une stratégie attentiste est généralement mauvaise, mieux vaut échouer cinq fois de suite pour avoir essayé trop tôt que d'échouer une seule fois pour avoir essayé trop tard. Dans ce cas l'échec est définitif.

²⁹ Emmanuel-Arnaud Pateyron, Le Management stratégique de l'information, Ed Economica, 1994 Henry Mintzberg, Le Management voyage au centre des organisations, Les éditions d'organisation, 1998

³⁰ Peyrat O ; Systèmes d'information et systèmes de management de la qualité ; Management et systèmes AFAQ. N°28 ; janv. 2001

³¹ Ibid

2.2 La stratégie offensive

Cette stratégie d'engagement, paraît la plus appropriée pour toute entreprise qui veut jouer un rôle moteur et conforter son image. En effet, l'introduction des NTIC dans l'entreprise va permettre d'améliorer la productivité (bien qu'elle n'est pas évidente généralement on parle de productivité organisationnelle) et la qualité des prestations, ce qui valorise leur image sur le marché. Une telle stratégie va leur permettre également de s'intégrer dans l'univers des NTIC et de faire face à la globalisation. La stratégie offensive permet aux clients de l'entreprise à surmonter le passage vers la mondialisation.

La mise en œuvre de cette stratégie dépend aussi du profil du manager s'il est le genre qui aime prendre le risque (risk taker), avoir un comportement d'engagement, un mordue de la technologie, vouloir apprendre et améliorer ses connaissances.

Dans les pays industrialisés ou un grand nombre de firmes possèdent un site Internet ; imaginons donc une entreprise qui n'est pas encore inscrite sur le Web, elle perdra sûrement une partie de sa clientèle dans un contexte concurrentiel très rude.

Cependant, seul les entreprises qui ont pris l'initiative d'intégrer ces nouvelles technologies vont prendre de la distance et acquérir plus d'expériences et d'apprentissages. Adopter la deuxième stratégie, la stratégie offensive pour l'acquisition des nouvelles technologies n'est plus une question de choix mais plutôt une exigence, un impératif.

3- L'impact des TIC dans les entreprises

« Une part croissante de l'ensemble des investissements de l'économie est consacrée au Tic »³²

La technologie peut aussi jouer un rôle plus fort, quand elle fournit une infrastructure des services financiers. Les TIC ne sont pas seulement un facilitateur des restructurations de la banque et de l'assurance, elles constituent également l'infrastructure de base de nouveaux services : monnaie électronique, guichets automatiques, banque et assurance en ligne, centres d'appel, etc. Dans certains secteurs, les TIC ne sont pas seulement une panoplie d'outils de changement, elles constituent le support même de l'activité.

³² Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE (2002). OCDE

La technologie peut jouer un rôle plus dynamique, quand elle sert d'incitant à l'innovation. Par exemple, le livre numérique, la presse en ligne, l'édition multimédia sont des opportunités d'innovation que des entreprises de presse et d'édition ont pu saisir en profitant du développement de l'Internet et s'emparant de certaines de ses potentialités. D'une manière générale, le caractère ouvert des TIC est un incitant à l'innovation de produits, alors que nombreux auteurs déplorent que les TIC aient été jusqu'ici essentiellement utilisés comme facilitateurs d'innovation de procédés.

En raison de sa nature systémique, la technologie peut aussi jouer un rôle de traducteur, c'est-à-dire matérialiser une stratégie de réorganisation abstraite.

Les progiciels de gestion intégrée (ERP ou Entreprise Ressource Planning) jouent ce rôle :ils traduisent en procédure de travail et en applications informatiques une stratégie de rationalisation de la gestion comptable, logistique et administrative d'une entreprise.

Enfin, combien de fois la technologie ne joue-t-elle pas simplement un rôle de prétexte, quand elle est accusée d'être la cause du changement organisationnel raté, de procédures inefficaces ou de dysfonctionnement mal gérés? Les TIC ont souvent servi de cache misère à des dirigeants d'entreprises incapables d'envisager et de gérer et de gérer une réorganisation en profondeur, qui se retranchent alors derrière une informatisation autoritaire.

L'organisation pyramidale a atteint ses limites. C'est l'ère des organisations biologiques et systémique, souple et adaptable.

- Le recours aux techniques managériales d'hier pour manager les organisations d'aujourd'hui est considéré comme faute professionnelle³³.

- La principale clé de réussite réside dans les capacités des leaders de mettre en place des organisations intelligentes où le facteur humain occuperait une place centrale.

- Cette technologie a permis de libérer l'entreprise des contraintes du temps et du lieu. Quand la vitesse freine son mouvement, actuellement elle investisse comme ressource comme fondement pour concrétiser la compétitivité et saisir l'opportunité.

³³ H. Serieyx a rappelé en disant : " Quand on affronte les problèmes de demain avec les organisations d'hier, on récolte les drames d'aujourd'hui". (H. Serieyx, M. Crozier), page 35.

- Elle a permis de changer l'organisation de la structure de l'entreprise parce qu'elle est devenu plus mouvementer, tandis que l'organisation rigide est devenue une organisation souple et changeante.
- Elle a permis de passer d'un mode de contrôle de régulation à un mode de autorégulation
- La décentralisation a aidé dans le domaine des prises de décisions au niveau de la hiérarchie avec la division des tâches et la spécialisation horizontale entre les équipes et les unités de travail avec des performances complètes mieux que la distribution au niveau de la hiérarchie³⁴.
- Elle a permis un changement structurel dans le domaine de l'emploi parce que les ressources humaines sont devenues le coeur de l'entreprise.
- Elle a permis un élargissement vers l'autonomie des travailleurs parce que l'information se consulte, elle ne se transmet pas pour le service commun.
- L'entreprise se penche sur le domaine immatériel comme le capital humain plus que le domaine matériel.

3.1- La décentralisation

Ce besoin de réactivité voir de pro activité, est encouragé par les TIC qui permettent une ouverture plus grande, et une accessibilité aux données en temps réel.

" Il s'agit d'une pyramide inversée ou l'acteur le plus proche du client est le plus habile à réagir ". Cette nouvelle vision a comme incidence une modification des liens hiérarchiques au sein des entreprises.

3.2-Les conséquences de cette décentralisation

Mais cette décentralisation a certaines conséquences qui sont les suivantes :

___ Le raccourcissement des lignes hiérarchiques avec le développement de dispositifs de coordination et d'information (e mail par exemple).

³⁴ Ali Slimane, l'administration dans le monde arabe et les défis de l'ère informationnelle page. 33

___ Un besoin de formation plus grand, sous forme de séminaires et d'échange entre les différentes fonctions, services et niveaux (cas des visioconférences).

___ Un besoin de normalisation (adoption de standards, de normes relatives à la circulation de l'information (les pratiques du workflow par exemple)).

Une structure en réseau couplée d'une décentralisation implique une transversabilité généralisée, qui débouche sur une réalité nouvelle, à savoir que " la société connaît une véritable révolution qui se caractérise principalement par la disparition des activités d'exécution".

Enfin grâce aux TIC et dont à la mise en réseau de l'entreprise et à un accès rapide et convivial à l'information, on assiste à des transformations profondes au niveau des logiques professionnelles, des nouvelles formes de travail et des possibilités d'apprentissage en ligne

Avec les TIC, chaque acteur devient plus responsable et autonome. Les TIC facilitent ainsi la mise en oeuvre du concept de "compétence collective", qui prend tout son sens : les salariés communiquent et coopèrent en direct, chacun pour une part de sa compétence, et s'enrichissent mutuellement de leurs compétences respectives.

Qu'en est-il des managers qui se concentrent sur les enjeux de pouvoir ? Il appartient aux entreprises de rester vigilantes, comme le souligne Patrick Storhayé :

Ces modifications de leviers de pouvoirs ne risquent-elles pas également de provoquer des luttes intestines entre générations de managers ? N'y a-t-il pas un risque de conflit implicite entre seconds couteau, plus jeunes et peut-être mieux armés devant ces mutations, et les premiers, peut-être plus installés mais moins familiers avec ces nouveaux modes de fonctionnements ?³⁵

Au-delà du concept de compétence collective ou de l'outil (groupware), il échoit au manager de :

- multiplier les occasions où les salariés entretiennent ou affinent leurs compétences ;
- promouvoir le développement individuel à travers le travail d'équipe ;
- préparer à la complexité ;

³⁵ Critique de presse in Liaisons sociales, semaine du 03 janvier 2000

- faciliter la mobilité en choisissant les outils et les services adaptés.

Les TIC favorisent donc la mise en oeuvre effective, au plan technique, de la compétence collective. Celle-ci doit en revanche être impulsée et orchestrée par le management.

Mais la presse elle-même dénonce le risque : " Vous ne pouvez pas transformer un être humain en machine, lui imposer une fonction qui à peu de chose près l'équivalent du travail à la chaîne dans une usine, et lui demander en plus de manifester toutes les compétences humaines et interpersonnelles requises dans son rôle de conseiller clientèle."³⁶

3.3- Les TIC et leur influence sur de nouvelles formes d'organisation du travail

Des structures hiérarchiques aux structures maillées : la structure pyramidale de type taylorien tend à disparaître, en partie sous l'influence des TIC.

La diminution du nombre de niveaux hiérarchiques accompagnée de la disparition de plus en plus fréquente de la catégorie des cadres intermédiaires transforme la structuration des organisations de type pyramidal.

Pour le salarié, travailler sur un mode différent du modèle traditionnel, c'est se sentir à part de l'organisation, s'offrir des commentaires des autres (en travaillant à distance est-il efficace ? ou être considéré comme non ménagé. Le salarié peut également penser que l'isolement est dommageable à son évolution. L'analyse de ces freins démontre que le télétravail exige quelques aptitudes. Selon l'étude publiée par "Entreprise & Personnel" sur le télétravail³⁷.

Ou non professionnels à leur domicile, dans les moyens de transport, à l'hôtel...) en restant en relation avec son entreprise via les TIC.

³⁶ Bennett. Jim, "C.B.E", in Financial Times, 11 mai 2000.

³⁷ Gilbert, Patrick et Frank. " Le travail à distance, l'expérience du télétravail à EDF et GDF", in Entreprise & Personnel, mai 2001

Ces expériences peuvent suscitées par des entreprises (en général grand tel que Hawlett Packard, Bull, EDF...)³⁸

Cette forme de travail est sans doute la plus répandue et elle est en expansion certaine, en particulier dans les professions intermédiaires et les cadres; les observations faites précédemment concernent ce type de salariés.

Quelques expériences menés en ce sens méritent en effet l'attention en remarquant le nombre encore très réduit de salariés concernés, même si celui-ci parait en forte expansion, facilité par le développement d'Internet : on pense généralement que cette forme de travail concerne environ 2 % des salariés dans les pays européens, où dans les pays anglo-saxons ou nordiques³⁹.

Cependant, l'utilisation de technologies telles que la messagerie, intranet ou Internet permet le développement d'échanges transversaux qui n'étaient pas autorisé dans les organisations pyramidales. A ce niveau, Landier (1992) souligne que :

" Les TIC rendent aujourd'hui possible et nécessaire la mise en oeuvre de nouvelles formes d'organisation et de management des entreprises. L'organisation pyramidale classique, fondée sur la hiérarchisation des postes et de strictes définitions de fonctions, laisse place progressivement à une organisation plus souple privilégiant les relations transversales, l'initiative individuelle et le travail en petits groupes"⁴⁰.

L'intelligence est une matière grise pour l'établissement des systèmes experts, traistrance des documents, et l'emploi des robots⁴¹.

³⁸ Etude d'Entreprise et Personnel, " le télétravail existe-t-il ? ", avril 1998

³⁹ D. Bérard : ANACT projet de recherche : " Télétravail et impact des nouvelles technologies sur le travail". Novembre 1996

⁴⁰ <http://www.agrh.org> :l'impact des TIC (consulté le 01 avril 2016)

⁴¹ Behget Meki Boumaarafi, technologie de l'information et de la communication page 60.

Section II : l'impact des TIC sur la gestion d'entreprise

1) L'impact d'Internet

Du téléphone à Internet : la question qu'on se pose comment créer les conditions pour que les usagers servent le progrès de la société ?

Si les technologies donnent désormais la possibilité à tout un chacun de téléphoner de n'importe où, encore faut-il en avoir les moyens. Le simple combiné est un outil hors d'accès pour la majorité ; c'est toute la question de la téléphonie, un défi majeur, un domaine où la notion de service universel prend sa réelle valeur pour répondre aux attentes qui acceptent d moins en moins d'être laissées à l'écart. Les enseignements en sont très significatifs.

Les TIC accélérateurs du changement : des opportunités technologiques, les T.I ne signifie pas "nouvelle société". Au sein de l'entreprise, les TIC ne conduisent pas à un modèle unique d'organisation. Le discours selon lequel tout va changer est à relativiser. Il n'est pas question de confondre promesses technologiques et modélisation socio-économique les TIC ne sauraient substituer à la réalité économique de l'entreprise et la sphère de la "nouvelle économie" remplacer l'ancienne.

Cependant, en permettant de nouvelles possibilités d'échange et de partage d'information, elles facilitent et peut-être accélèrent un certain nombre de changements⁴².

⁴² Bruno Henriët ; Maurice Imbert : D.R.H : Tirez parti des technologies Communication interne, Knowledge management : formation Intranet. Page 19

Les répercussions des TIC se retrouvent dans tous les domaines d'activité : production, commercial finance....et aussi R.H. devant la transformation des processus de travail au profit d'une productivité croissante, nombreux sont ceux qui redoutent un accroissement du stress, une déshumanisation des relations, un surcroît de travail par des tâches déportées...certains se demandent même si leur fonction n'est pas vouée à disparaître.

2-Les principaux services d'Internet

2.1-Le Web World Wide (www)

C'est un ensemble de documents liés grâce à (l'Hypertext) qui liés entre eux à l'Internet. Ce nom revient au programme (Browser) qui transmet toutes les informations des informations, sons, images, vidéo d'une facilité extrême.

- Il y a http (Hypertext Transfert Protocol) son rôle de transmettre des documents (Hyperlinks)⁴³.
- Il y a URL (Uniform Resource Locate), c'est le lieu de la source de l'information exemple : <http://www.microsoft.com/>
- Il y a HTML (Hypertext Markup Langage) c'est la langue du texte⁴⁴.

2.2- e-mail

On l'appelle "Electronic mail", c'est le service le plus utilisé dans l'Internet parce qu'il est le plus rapide le moins cher par rapport aux moyens de papier, le plus rapide par rapport au téléphone, le moins stressant que le fax.

⁴³ Abou Bekr Mahmoud El Haouch, la nouvelle technique dans l'information et les librairies page 124.

⁴⁴ Farouk Hossein, l'Internet la toile mondiale des informations page 107

On peut utiliser dans la réception et l'émission des documents et les sons par le biais de l'Internet d'une personne à une autre à travers le monde dans quelques minutes avec un coût très réduit⁴⁵.

Les avantages du courrier électronique :

a) Rapidité

La messagerie électronique permet d'expédier dans un même envoi textes, sons et images en temps record. A peine quelques minutes dans le cas de fichiers volumineux (base de données, séquences vidéo...)

b) Economie

L'envoi ne coûte que quelques centimes de téléphone.

c) Informalité

Les formules de politesse sont beaucoup plus simples.

d) Efficacité

Une fois les documents arrivés à bon port, ils peuvent être utilisés directement par le correspondant puis archivés. Réaliser un annuaire des adresses e-mail des clients permet l'envoi de mailings très facilement.

Les adresses se caractérisent par le symbole @ que l'on appelle "At" "arrobas" qui veut dire existe dans : les lettres avant @ c'est le nom personnel ou de la société tandis que les lettres après @ c'est l'adresse du serveur (boîte postale électronique).

3- Service du protocole FTP

File Transfert Protocol (FTP), le transfert des documents qui est une méthode rapide avec un grand nombre entre les PC qui sont distancés l'un de l'autre et qui sont dans une toile d'Internet (TCP/IP)⁴⁶.

⁴⁵ Catherine Szaibrun, Internet initiation page 87

⁴⁶ Farouk Hossein. Op. Cit

Les partenaires sociaux se posent des questions similaires. Au-delà des impacts sur le corps social en termes d'emploi et de condition de travail, ils s'interrogent sur leur propre fonctionnement.

Alors les TIC : angélisme ou diabolisation ? Des contradictions apparaissent dans le ressenti des différents acteurs ! Où se situe la part de vérité ?

La sagesse nous fera dire, comme Paul Saffo: la raison pour laquelle la technologie fait si peur, c'est qu'elle place un fardeau terrible sur nos épaules lorsqu'il faut décider de comment l'utiliser avec sagesse.

Nous inventons d'abord les technologies puis nous nous en servons pour tenter de nous réinventer nous-mêmes. Mais rien n'est acquis dès le départ, au moment de l'émergence de ces technologies⁴⁷.

La clé aujourd'hui, ce n'est pas un problème de taille, c'est un problème de stratégies des acteurs. C'est un défi stratégique d'une ampleur nouvelle. Les modèles du passé ont un peu perdu leur pertinence⁴⁸.

L'impact des TIC sur le champ d'action du management : l'organisation, les structures et le travail quotidien du personnel sont progressivement touchés par la propagation des TIC et leur influence dans l'ensemble des fonctions. En effet, les TIC ne sont pas utilisées comme n'importe quel outil dont on garantirait la simple modernisation. Elles proviennent d'orientations prises par la direction sur des axes stratégiques de nature très différente : commerciale, administrative ou technique. Elles peuvent être le résultat d'arbitrages entre telle ou telle fonction, qui voit un avantage à se moderniser.

Au-delà des intentions des responsables, l'utilisation concrète de l'outil est fondamentale. Il s'agit de s'interroger sur la réalité et les difficultés de mise en oeuvre, d'examiner le développement de pratiques professionnelles en fonction des problèmes que les salariés ont à résoudre et du type de relations qu'ils entretiennent avec les innovations technologiques. En ce sens, les TIC bousculent le champ du management. Les priorités mises

⁴⁷ Paul Saffo, anthropologue et directeur de l'institut du futur de la ville de Palo Alto, dans la Silicon Valley (Observatoire des Technologies de L'information, en particulier dans les milieux politiques et des affaires).

⁴⁸ <http://www.pdfactory.com/> : Van Bockstael

en avant par le CIGREF (club informatique des grandes entreprises de France) nous le confirme :

- Diffusion de la connaissance par Intranet : la mise en ligne de toutes les informations fait gagner du temps à chacun et développe le sentiment d'appartenir à une même communauté ;
- Développement du travail en groupe : faire naître une énergie créatrice et créer une dynamique nouvelle ;
- Formation de tous les collaborateurs : l'usage efficace des outils impose que chaque collaborateur en maîtrise le maniement ;
- Liberté d'initiative : une plus grande autonomie accompagnée d'un partage des connaissances et des valeurs de l'entreprise permet d'accroître la réactivité.

Section III : L'introduction des TIC dans l'entreprise

1) Les différents obstacles

Les pays en développement sont confrontés à des obstacles différents pour l'accès et la maîtrise des TIC⁴⁹.

Ces obstacles touchent plusieurs à savoir:

1.1) les obstacles technologiques

Certains pays africains demeurent privés de toute espèce de connectivité électronique. Le paradoxe toutefois est que, n'étant pas encombrés de câbles en cuivre vieux de plusieurs décennies, les pays en développement qui ont fait du système de communication une priorité de commutateurs numériques, de réseaux de fibres optiques et de la technologie de pointe en matière de téléphones cellulaires et mobiles.

1.2) les obstacles financiers

⁴⁹ Revue économie et management

Les coûts des technologies de l'information et de la communication demeurent, pour les pays en voie de développement, le principal obstacle. Il est généralement abordé sous 04 angles: Infrastructure Matériel.

1.3) les obstacles liés aux contenus et à l'interface

La question de l'accès aux contenus ne se réduit pas à un problème de coûts. La pertinence et la diversité très réduites des contenus, notamment au niveau local, ainsi que la qualité médiocre des productions des pays en développement suscitent de vives préoccupations. Les contenus sont pour la plupart produits soit dans les pays industrialisés, soit dans les grandes métropoles des pays en développement.

1.4) les obstacles juridiques et éthiques

Les pays en voie de développement sont confrontés à plusieurs obstacles juridiques et éthiques, qui ont d'énormes répercussions sur la libre circulation de l'information à l'intérieur des pays comme avec le reste du monde.

1.5) Les obstacles politiques et institutionnels

Le problème de la résistance au changement revêt une importance particulière dans beaucoup de pays en voie de développement, où il existe souvent une réticence à revoir et modifier les politiques nationales concernant les technologies nouvelles, les structures et les modes d'organisation, ainsi que les dispositions réglementaires.

1.6) Les obstacles liés aux ressources humaines

Le manque de ressources humaines qualifiées réduit considérablement les moyens d'accès efficace aux technologies de l'information et de la communication dans les pays en voie de développement.

2) Comment réussir l'introduction des TIC

Croire au progrès ne signifie pas qu'un progrès ait déjà eu lieu selon (Franz Kafka)⁵⁰

L'introduction des technologies entraîne un certain nombre de questions, voire d'inquiétudes.

Les outils pour certains "chronophagies" : une étude portant sur mille entreprises françaises, montre qu'un cadre échange en moyenne vingt-sept mails, quarante coups de téléphone et quatorze fax par jour. En France, 45 % des salariés se disent submergés par l'afflux croissant (dû aux NTIC) de tâches à réaliser simultanément. C'est un effet désormais le lot commun des managers écartelés entre l'urgence et l'efficacité, submergés par leurs tâches et la déferlante des messages électroniques⁵¹.

Quel est l'impact de l'introduction de ces nouvelles technologies sur le corps social, en particulier sur le management. Une nouvelle sociologie du management se fait jour au fur et à mesure de l'introduction et de l'utilisation des TIC. L'impact est réel et il est difficile d'être exhaustif. Mais, si ces impacts sont mal maîtrisés, ils augmentent la pression sur le management, voire le mettent à mal.

Les TIC modifient de fait la chaîne traditionnelle de transmission du savoir. En opposition avec les systèmes traditionnels, elles permettent une diffusion large et plus complète de l'information ainsi qu'un fonctionnement en réseau, lequel peut s'opposer au fonctionnement hiérarchique traditionnel. Les responsables qui fondent leur pouvoir sur leur niveau hiérarchique et l'information qu'ils détiennent se trouvent ainsi dépossédés de leur levier d'action. Ce type de management est encore bien présent dans les entreprises, quoi qu'on en dise !

Quand le management traditionnel s'oppose aux TIC ?

Une entreprise ne se conduit pas sans les hommes et les femmes qui la composent. Aussi comme un entraîneur sportif, il doit entrer dans une logique d'adaptation de personnalisation, de mobilisation et d'anticipation. Les TIC encouragent la responsabilisation de l'encadrement sur le développement de son personnel ; pour obtenir un résultat,

2.1) Les enjeux R.H & leurs contraintes

⁵⁰ <http://www.rhino.com/>: Franz Kafka (consulté le 02 mai 2016)

⁵¹ Etude de Pitney Bowes sur la gestion des messages

Les enjeux : To make changes easier to deliver selon Dave Ulrich (Université du Michigan)

Exigence : opérationnaliser. Un enjeu de valeur ajoutée : monter en gamme oui mais passer des concepts pratique, industrialiser les process existants, réduire les coûts. Mais le problème qui se pose c'est d'opérationnaliser les concepts R.H c'est-à-dire les concepts, les méthodes et enfin les outils.

2.2) Les possibilités des technologies

Rappel : le panorama des TIC est large...Elles permettent :

- De réduire les coûts parce qu'elles industrialisent des concepts,
- D'améliorer la qualité parce qu'il y a une standardisation,
- De responsabiliser et impliquer parce qu'il y a une traçabilité et plus de transparence et chacun devient acteur

3) Les TIC et le système de communication

L'amélioration des systèmes de communication et d'information internes à l'entreprise a en effet apporté des voies et des moyens de circulation, de traitement. Ces transformations du travail posent in fine la question de l'acquisition des compétences d'usages de ces outils. Certes, les utilisateurs ont acquis des compétences e se sont appropriés ces outils d'information par la pratique, mais l'entreprise sait qu'elle doit élaborer un dispositif d'accompagnement qui permette à chaque utilisateur d'améliorer leur utilisation en situation de travail⁵².

-Les 10 facteurs de succès

Privilégier un processus itératif,

Essai - erreur plutôt qu'une cathédrale,

⁵² Hélène Breton, ARACT des pays de la Loire.

Ne pas céder au "tout de suite",

Un mois de retard pour une solution testée qui marche plutôt que 3

Reports d'une semaine avec des bugs,

Privilégier l'ouverture (évolution),

Pas d'extrémisme et de religions techniques,

Ne pas se focaliser sur le seul investissement initial,

Process de gestion & d'animation, disponibilité, charges d'exploitation etc.

Offrir de réelles commodités aux utilisateurs,

Attention aux gadgets : focaliser sur le nécessaire, ne pas réinventer la roue, un produit qui couvre 80% des besoins est souvent préférable à un développement lourd et coûteux pour les 20 % restant, satisfaire les besoins de tous les acteurs (dans la réalité) DG, managers, utilisateurs, les fonctionnalités avancées n'ont de sens que si les fonctionnalités de base marchent ! Ne pas générer des exclus ou des contraintes supplémentaires parce que ce qui est laid ne se vend pas...

- Les acteurs : Les freins potentiels

L'exercice du pouvoir et leurs symboles peuvent être mis à mal l'exemple du Knowledge Management (transversabilité, coopération...) solution ? Le gain doit être visible a priori et non a posteriori. Les guerres de clocher DRH - communication interne, perception "gadget" par les utilisateurs Monopole informatique tandis que les freins classiques de tout projet et l'utilisation de réseaux informels c'est un consensus mou.

- Nouveaux métiers, nouvelles compétences

Les compétences sont de trois ordres :

a) pratique (connaissances, savoir-faire),

b) relationnel (rencontrer, écouter, comprendre),

c) situationnel (adaptabilité, autonomie).

Elles sont donc une combinaison de connaissances, savoir-faire, expériences, comportements qui ont pu être acquises en situation de travail, en formation ou au cours de la vie. Il est important de reconnaître la valeur de ces compétences ; cela nécessite de pérenniser l'entreprise, faire reconnaître le métier, créer des fiches métiers et certifier⁵³.

Nouveaux métiers, nouvelles compétences : Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) : mieux communiquer ne relève pas de la maîtrise d'un outil, mais bien d'une démarche qui va modifier le savoir être.

La multiplication des sources d'information, la recherche de la compétitivité amènent à une véritable course-poursuite entre l'évolution de ces technologies et leur emploi dans l'entreprise comme facteur de changement culturel.

Dans ce contexte, autant de questions qui méritent d'être posées :

- 1) Quels changements majeurs peut-on déceler dans les entreprises qui introduisent les TIC ?
- 2) Quelles sont les conséquences de l'introduction des TIC sur la structure organisationnelle, et quels sont leurs rapports avec les transformations du travail ?
- 3) En quoi ces TIC influent-elles les compétences et la gestion des ressources humaines ?

On sait bien que les TIC accélèrent la transformation des compétences par le développement de l'utilisation des TIC dans l'organisation qui fait le bonheur des uns et le malheur des autres car les technologies correspondantes exigent des qualifications et des compétences dont les individus sont inégalement dotés. (Lasfargue, 1989).

On peut souligner donc qu'au fur et à mesure que les TIC modifient la façon de travailler, elles affectent le profil des conséquences exigées des individus. En effet, l'introduction des TIC de nouvelles compétences.

⁵³ <http://www.desssmrh.org>: reconnaître la valeur de ces compétences....

A notion de compétence faite référence à un ensemble de savoir tel que le savoir, savoir faire, savoir vivre⁵⁴.

Mais avec la révolution technologique, ces compétences sont devenues insuffisantes. Dans ce cas, Cardy (1993, cité par Yanat & al, 2002) présente un ensemble des compétences que doivent réunir les salariés engagés dans un environnement NTIC⁵⁵ :

- 1) - Chercher à innover : imaginer, créer, percevoir ;
- 2) - Faciliter le travail en équipe : partager l'information, soutenir, savoir apprécier ;
- 3) - Aimer travailler en groupe ou en équipe : être flexible, pouvoir s'adapter, collaborer, coopérer, faire confiance, être honnête et intégré ;
- 4) - S'impliquer dans le travail : être enthousiaste, rechercher la qualité, apprécier la performance, prendre des initiatives, avoir l'ambition, être actif.

4) La formation des utilisateurs

Les besoins de formation tendent à augmenter avec les nombreuses formes avancées de technologies de l'information et de la communication (Meckersie, 1995)

A ce niveau Bédard (1990) précise que : " au-delà du développement des habilités proprement techniques, la formation en fonction de nouvelles technologies, notamment, a connu but ultime un changement d'attitude, de culture presque, ou le rapport homme/machine se trouve modifié " (Cité par Rivard, 1995)⁵⁶.

On remarque bien que la formation est une activité primordiale face au changement technologique afin de réaliser un certain équilibre entre les éléments strictement techniques et humains.

5) Gestion des ressources humaines et TIC

⁵⁴ Prof Mr Abdessalam Bendiabdellah : savoirs et compétences

⁵⁵ <http://www.agrh.org/> Cardy (1993, cité par Yanat & al, 2002. (consulté le 22 avril 2016)

⁵⁶ <http://www.egrh.org/>: (Cité par Rivard, 1995)

" Théorie et pratique nous donnent fortement à penser que, pour augmenter les chances de succès, il faut faire participer le personnel très tôt au processus de mise en place des TIC. Il se relève utile pour l'organisation de mettre au point, en matières de ressources humaines, des politiques flexibles qui lui permettent de capitaliser dans les TIC qui l'encouragent à le faire dans une période marquée par la mondialisation de l'économie et l'obsolescence rapide des technologies de l'information tel que le télex et le fax.

L'introduction des TIC induit des changements au niveau de l'organisation du travail au sein de l'entreprise. En effet, la transformation de la circulation de l'information modifie les processus de décision.

On passe d'une structure pyramidale où le savoir est exclusivement détenu par les dirigeants à des structures matricielles où tous les individus participent aux décisions grâce à la mise en commun de savoirs.

La nécessité de capitaliser le savoir, donnée vitale pour la compétitivité de l'entreprise ne nous pousse t'elle pas vers la fin des hiérarchies et vers la reconstruction d'une autorité en réseau grâce à des outils tels que l'Intranet et l'Extranet ⁵⁷.

L'introduction des technologies de l'information de la communication représente un enjeu de taille pour l'entreprise et les formes de travail qui y coexistent. C'est une vraie révolution des mentalités qui s'impose avec de nouvelles formes de travail.

Les entreprises doivent donc repenser leur organisation et se reconfigurer pour faire face à de nouveaux comportements et s'intégrer dans un nouvel environnement.

L'introduction des technologies de l'information induirait de changements fondamentaux dans les fonctions de l'entreprise. Les entreprises algériennes ne font pas encore l'objet d'un effort d'investigation suffisant qui permettrait de mieux reconnaître leur réalité multiple et complexe.

⁵⁷ <http://internet.wk.com/case/study0629.1.htm>: l'introduction des TIC. (consulté le 10 avril 2016)

Car la plupart des entrepreneurs ont une réticence envers ces technologies soit parce qu'on pense que c'est un moyen de luxe ou parce que la plupart des dirigeants considèrent que c'est encore un investissement réservé aux grandes ressources et entreprises de grande taille.

A cet égard, les gestionnaires des entreprises en voie de développement doivent développer une culture basée sur les technologies de l'information et le partage de l'information et penser à une stratégie afin de saisir les menaces et les opportunités et minimiser les risques provenant de l'environnement externe. " La complexité appelle la stratégie, il n'y a que la stratégie (pour avancer dans l'incertain et l'aléatoire" ⁵⁸.

L'entreprise algérienne pourrait malgré la faiblesse de ses ressources acquérir des avantages concurrentiels en accentuant sa gestion sur les ressources humaines. Ceci ne peut se faire sans une démarche de changement cohérent et une mobilisation des acteurs concernés.

Il reste que des recherches sur terrain, à l'aide d'un corpus des entreprises algériennes, doivent être réalisées avant de pouvoir faire un pronostic concret. Ceci, permettra ainsi d'opérationnaliser cette étude et chercher les leviers marquants pour résoudre les difficultés réelles dont elles souffrent et s'interroger sur l'autonomie des pays en voie de développement dans la société de l'information.

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

a) avant de s'aventurer dans de telle technologie, il est prudent de créer des groupes de travail pour observer des concurrents et le marché et pour réfléchir sur le potentiel usage qu'il peut en être fait.

b) 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.

⁵⁸ Edgar, Morin science avec conscience, Paris, Seuil (points sciences), 1990, p.315

c) 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 de communications électroniques aux anciennes doit s'opérer par étape. Ainsi, on commence par mettre en ligne de services publics simples et incontournables comme le répertoire téléphonique ou la messagerie, et les doublant en premier temps par les supports classiques papiers qui disparaîtront progressivement. Une forte progression des TIC en Algérie les 02 prochaines années⁵⁹.

Les niveaux hiérarchiques indiqués ici sont les cadres intermédiaires. Mais, d'après les études auprès des entreprises, la situation est paradoxale :

- D'une part, les possibilités accrues de communication et d'accès à l'information, grâce aux TIC, à tous les niveaux hiérarchiques auront comme conséquence directe d'éliminer les cadres intermédiaires et l'aplatissement de l'organigramme.

- D'autre part, l'usage des TIC n'a pas eu d'impact sur la structure de l'organisation du fait qu'il n'y a pas de réduction du nombre hiérarchique.

Conclusion

L'arrivée des TIC 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.

Il semble également probable que l'impact d'une nouvelle technologie de l'information et de la communication varie d'une organisation à une autre selon les circonstances. En effet, les TIC ont envahi les différentes activités de l'entreprise et ce, aussi bien au niveau de la

⁵⁹ Agence d'information algérienne 18/03/04 La pyramide hiérarchique, emblème de la bureaucratie traditionnelle, n'est plus représentative de la structure organisationnelle d'un certain nombre d'entreprises (Rivard, 2000).

production, qu'au niveau organisationnel, engendrant de ce fait un accès direct à l'information par les différents niveaux hiérarchiques.

Chapitre III

RAPPORT DE STAGE

Introduction

Algérie Telecom est leader sur le marché Algérien des télécommunications qui connaissent une forte croissance. Offrant une gamme complète de services de voix et de données aux clients résidentiels et professionnels.

Cette position s'est construite par une politique d'innovation forte adaptée aux attentes des clients et orientée vers les nouveaux usages.

Dans les conditions du déroulement de notre mission, le cas pratique se limite entre l'élaboration du tableau des risques et la détermination de la feuille de révélation et analyse des problèmes « FRAP ».

La pratique de l'audit interne au sein de l'activité maintenance réseau se résume en deux sections :

- Présentation de la fonction « audit interne » au sein de l'activité maintenance réseau.
- Essai d'audit interne des frais de maintenance.

SECTION I: ALGERIE TELECOM SPA HISTOIRE ET REALISATION

1- Présentation de l'entreprise

ALGERIE TELECOM, est une société par actions à capitaux publics opérant sur le marché réseaux et services de communications électroniques.

Sa naissance a été consacrée par la loi 2000/03 du 5 août 2000, relative à la restructuration du secteur des Postes et Télécommunications, qui sépare notamment les activités Postales de celles des Télécommunications.

ALGERIE TELECOM est donc régie par cette loi qui lui confère le statut d'une entreprise publique économique sous la forme juridique d'une société par actions SPA.

Entrée officiellement en activité à partir du 1er janvier 2003, elle s'engage dans le monde des Technologies de l'Information et de la Communication avec trois objectifs:

- **Rentabilité**
- **Efficacité**
- **Qualité de service**

Son ambition est d'avoir un niveau élevé de performance technique, économique, et sociale pour se maintenir durablement leader dans son domaine, dans un environnement devenu concurrentiel. Son souci consiste, aussi, à préserver et développer sa dimension internationale et participer à la promotion de la société de l'information en Algérie.

Missions et objectifs

L'activité majeure d'Algérie Télécom est de :

- * Fournir des services de télécommunication permettant le transport et l'échange de la voix, de messages écrits, de données numériques, d'informations audiovisuelles...

- * Développer, exploiter et gérer les réseaux publics et privés de télécommunications ;

- * Etablir, exploiter et gérer les interconnexions avec tous les opérateurs des réseaux.

ALGERIE TELECOM est engagée dans le monde des technologies de l'information et de la communication avec les objectifs suivants :

- * Accroître l'offre de services téléphoniques et faciliter l'accès aux services de télécommunications au plus grand nombre d'utilisateurs, en particulier en zones rurales ;

- * Accroître la qualité de services offerts et la gamme de prestations rendues et rendre plus compétitifs les services de télécommunications ;

- * Développer un réseau national de télécommunication fiable et connecté aux autoroutes de l'information.

2- Organisation d'Algérie Télécom

ALGERIE TELECOM est organisée en Divisions, Directions Centrales, et Régionales, a cette structure s'ajoutent deux filiales

- Mobile(Mobilis)
- Télécommunications Spatiales (RevSat)

ALGERIE TELECOM s'implique dans le développement socio-économique du pays à travers la fourniture des services de télécommunications.

En outre, ALGERIE TELECOM met en œuvre des moyens importants pour rattacher les localités isolées et les établissements scolaires.

Le Marketing et l'action commerciale pour réhabiliter l'image de marque d' ALGERIE TELECOM et fidéliser sa clientèle, notamment par la mise en place du système informatique « GAIA » qui permet :

1 - Le client aura un guichet unique au niveau de l'ACTEL, qui saisit la demande du client, ses coordonnées, l'adresse, etc... ;

2 - La suppression de l'échange de papier entre les services techniques du CECLI et l'Actel "gestion zéro papier" ;

3 - Permettre aux clients de consulter leurs factures à travers l'Internet.

Mesures d'accompagnement

- **Recrutement et formation**
- **Partenariat** : Dans le cadre du partenariat, ALGERIE TELECOM pourra profiter aussi bien du savoir faire que de capitaux. S'agissant de diversification d'activités, la branche des services d'ALGERIE TELECOM, contrairement à celle des infrastructures sera largement ouverte à la concurrence à travers des partenariats susceptibles d'engendrer l'épanouissement de l'investissement pour obtenir des niveaux de rentabilité élevés avec des retours rapides sur investissements.

*** Introduction massive des nouvelles technologies**

Les objectifs du plan d'action du gouvernement assignés à Algérie Télécom pour 2013 et 2014

1. Le raccordement de toutes les communes et les agglomérations secondaires de plus de 1000 habitants au réseau national de fibre optique. Pour 2013, 919 communes et localités ont été programmées pour être raccordées en FO ;

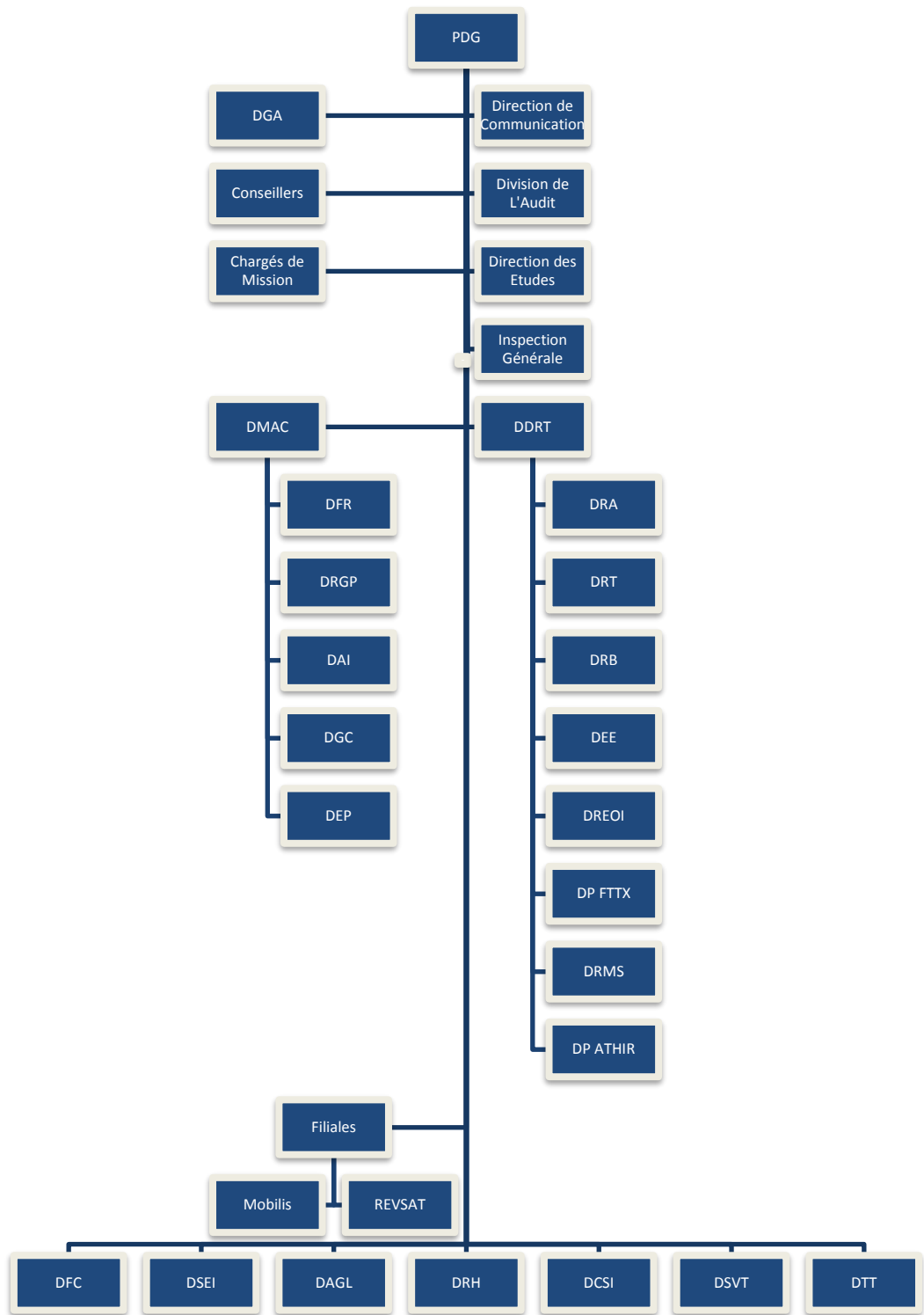
2. L'augmentation des capacités d'accès au téléphone et à l'Internet par le raccordement de 2 millions d'abonnés à l'Internet par des accès à haut et très haut débits, dont 1 millions d'abonnés à fin 2013 ;

3. Modernisation de l'opérateur historique Algérie télécom ;

4. L'augmentation du taux de relève des dérangements téléphoniques en 24 heures à 70 % en 2013 et à 80% en 2014 ;

5. Déploiement et exploitation d'un réseau élargi fixe de technologie évolutive à long terme 4G LTE.

Organigramme générale d'ALGERIE TELECOM



La légende des codes

Code	Désignation
PDG	Président Directeur Général
DAGL	Direction d'Approvisionnement et Gestion de la Logistique
DAI	Direction des Affaires Internationale
DCSI	Direction Centrale de la Sécurité Interne
DDRT	Division Développement Réseaux des Télécommunications
DEE	Direction Energie et Environnement
DEP	Direction Etudes et Programmes
DFC	Direction Finance et Comptabilité
DFR	Direction Facturation et Recouvrement
DGA	Directeur Générale Adjoint
DGC	Direction des Grands Comptes
DMAC	Division Marketing et Action Commercial
DP ATHIR	Direction Projet ATHIR
DP FTTX	Direction Projet FTTX (Fiber To The x)
DP IDT	Direction Projet IDT (informatisation des télécoms)
DRA	Direction Réseau d'Accès
DRB	Direction Réseau de Base
DREOI	Direction Réseau Entreprise et Offres Intégrées
DRGP	Direction Relation Grand Publique
DRH	Direction des Ressource Humains
DRMS	Direction Réseau Multi Service
DRT	Direction Réseau Transport
DSEI	Direction Systèmes et Equipements Informatique
DSVT	Direction Stratégie et Veille Technologique
DTT	Direction Territorial des Télécoms
MOBILIS	Algérie Télécom Mobile, Filiale du groupe Algérie Télécom

REVSAT	Algérie Télécom Satellite (ATS), Filiale du groupe Algérie Télécom
--------	--

Section II : L'utilisation des TIC dans l'entreprise

1) La stratégie de l'entreprise face à ces technologies

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) à partir du début des années 2000 mais elle s'est accrue rapidement dans l'entreprise. Pour information, il y a seulement quelques années, seule une poignée d'entreprise comme ALGERIE TELECOM avait un accès local à Internet, alors aujourd'hui l'Internet est disponible dans chaque entreprise.

Une des particularités des TIC est ainsi de tendre, en ce qui concerne leur utilisation, vers une forme d'indépendance par rapport à leur support mère qui est l'informatique (pour peut-être le bonheur des personnes non encore affranchies).

Les informaticiens sont, certes, parmi le premiers concernés par ce mode d'organisation, plusieurs raisons : ils maîtrisent les outils informatiques et ont souvent une bonne connaissance des télécommunications, ils sont, pour beaucoup d'entre eux, amenés à effectuer des missions en déplacement chez de clients (régies, missions, maintenances...).

Cette technologie, qui est une manifestation de la convergence des technologies de l'informatique, des médias et des télécommunications, permet :

- la gestion de compétences à distance,
- une meilleure gestion des ressources humaines,
- une communication à distance entre tous les membres du personnel connectés au réseau de l'entreprise.

L'utilisation des TIC sert à

Les TIC apportent une dimension "communication" au traitement de l'information, tout en s'affranchissant des frontières géographiques et temporelles d'ALGERIE TELECOM. Par rapport au téléphone ou au fax, qui eux aussi servent à transmettre et recevoir des informations, les TIC apportent une dimension nouvelle : les informations échangées (voix, données, images) restent disponibles pour les réutilisations ultérieures et peuvent être enrichis.

Les TIC ne contribuent pas en effet seulement à modifier les postes individuels de travail. Elles les modifient certes mais ce n'est pas leur caractéristique fondamentale. Celle-ci est de transformer les interactions entre les postes. La caractéristique des TIC est d'être des technologies de coordination et pas seulement des technologies d'automatisation de postes de travail.

L'utilisation des TIC est mise en œuvre entre les partenaires afin d'améliorer l'activité réalisée entre les entreprises partenaires (réduction des délais, réduction des coûts de production et de coordination, accroissement de la productivité, différenciation, etc.). Les processus ainsi médiatisés sont essentiellement concentrés sur la réalisation de l'activité économique actuelle et concernent par exemple :

Les tâches relatives aux achats et ventes, à la gestion de production, au suivi clientèle, etc.

Les TIC sont alors plus utilisés pour médiatiser des synergies cognitives entre les acteurs (via, par exemple, des systèmes de bases de connaissances partagées) que pour rationaliser des routines opérationnelles.

Pourtant l'usage des TIC est un avantage pour l'entreprise

Grâce aux technologies de plus en plus perfectionnées, l'entreprise améliore considérablement sa productivité globale, que je qualifie même d'hyper productivité. L'efficacité globale n'en est que nettement supérieure. A partir du moment où il y a un certain équilibre dans l'usage collectif ou individuel des technologies, l'impact ne peut être que positif. Malgré tout, la société est loin d'être dépassée par les nouvelles technologies.

L'utilisation fortement des TIC au sein de l'entreprise car le secteur fortement utilisateur de TIC est majoritairement composé d'activités de services. Or, on sait mal mesurer la compétitivité de ces activités, particulièrement lorsque la qualité des services offerts est sensiblement modifiée.

L'hypothèse suivante

Comment peut-on concilier des TIC qui exigent des structures d'organisation flexible avec une transparence dans la circulation de l'information à tous les niveaux hiérarchiques et avec celle d'une structure de l'entreprise algérienne qui est rigide et cloisonnée ?

Les TIC exigent une certaine rigueur telle que

- ___ Adapter un comportement professionnel plus réactif.
- ___ Travailler à distance.
- ___ Formation aux TIC -(pratique régulière).

Les TIC peuvent et doivent être un outil de transmission de l'information et de communication, cette dernière semble être un élément décisif dans la réussite du processus.

Elle se doit de participer activement pour favoriser l'adaptation humaine à l'introduction des TIC avec tout ce que cela comporte.

Les TIC sont comme un moyen dans la concurrence pour la survie: surtout dans la mondialisation si l'entreprise n'est pas compétitive elle risque de disparaître définitivement. L'introduction des TIC dans l'entreprise va permettre d'améliorer la productivité (bien qu'elle ne soit pas évidente généralement on parle de productivité organisationnelle) et la qualité des prestations, ce qui valorise leur image sur le marché.

Une telle stratégie va leur permettre également de s'intégrer dans l'univers des TIC et de faire face à la globalisation.

La stratégie offensive permet à l'entreprise de surmonter le passage vers la mondialisation.

La performance des utilisateurs des TIC selon les critères :

- le temps d'exécution de la tâche,
- la qualité de la décision,
- le nombre d'options considérées lors de la résolution du problème,
- la confiance envers les résultats,
- la satisfaction des utilisateurs.

2) Les mutations générées par les nouvelles formes de travail

- les salariés travaillant sur place

C'est-à-dire qui réalisent leurs activités au sein de l'entreprise, et qui donc risquent davantage que leurs collègues travaillant à l'extérieur de la société de s'occuper de travaux désagréables.

Les TIC favorisent la mise en place d'organisation en réseaux au sein desquelles les salariés doivent faire preuve d'autonomie, de responsabilité et d'aptitudes à gérer le changement : les travailleurs les plus qualifiés seraient plus aptes à travailler dans ce type d'environnement en dépit de la présence du planning qui reste centralisé de type taylorien.

Les technologies créent un bouleversement dans la notion de temps de travail et plus particulièrement de "travail effectif ". Le travail, qui devient de plus en plus immatériel et

intangibles devient difficile à mesurer à moins d'inventer un système pour faire pointer les neurones !

Le directeur ou le P.D.G d'entreprise en particulier doit changer d'attitude et considérer de plus en plus les autres travailleurs comme des co-créateurs de son entreprise mais l'environnement exige l'ancien système et en attendant le changement et l'évolution des mentalités des travailleurs et cadres face à ces TIC. En effet, s'effacer devant d'autres individus, loin d'être contre-productif, s'avère parfois le moyen le plus sûr de libérer leurs capacités d'innovation et de création.

"Faire des TIC un atout exige des compétences individuelles et collectives " face à des innovations perçues comme radicales", l'entreprise peut être tentée de faire appel au marché externe du travail pour y puiser de nouvelles compétences. Un tel comportement n'est pas nécessairement efficace pour l'entreprise démographique. Rechercher l'adaptation des hommes à leur travail à travers une flexibilité accrue de l'emploi conduirait au développement de comportements opportunistes.

Les produits du travail immatériel sont acheminés vers les centres d'exploitation par les moyens modernes de la communication : téléphone, fax (ou télécopie), Internet. A l'avenir l'employé, comme le travailleur indépendant, n'a plus besoin d'être physiquement chez son donneur d'ordres, il peut travailler à partir de son domicile.

Section III: Les fonctions des TIC dans l'entreprise

Des TIC pour quelles fonctions ?

Ces TIC sont particulièrement centraux dans trois domaines:

- L'optimisation de la chaîne logistique,
- L'évolution vers le "e-payment",
- La mise en place de nouveaux modes de travail.

En ce qui concerne l'optimisation de la chaîne logistique: le pilotage de la chaîne de valeur ajoutée "l'optimisation de la chaîne logistique au sens large, de la prospection client à la livraison" est citée comme apport essentiel des TIC à l'entreprise.

Les TIC permettent un décloisonnement des différentes parties de l'entreprise et une optimisation globale. L'entreprise dispose enfin d'outils lui permettant de faire une analyse

stratégique complète de son activité. Les TIC permettent d'adapter les services à la demande grâce à la souplesse et à la flexibilité qu'elles procurent

Les TIC donnent la possibilité de concilier deux contraintes:

Fournir les prestations et s'adapter à la demande changeante du consommateur:
L'évolution vers le -business : autre clé d'intervention des TIC: le partage avec des partenaires extérieurs à l'entreprise, rendu possible par les technologies de l'Internet. Un domaine d'autant plus important que les produits (et les services qui les entourent) son, toujours plus riches en information.

Les technologies de développements et d'enrichissements de la communication externe se structureraient autour de trois axes:

- les technologies de l'Internet sont d'abord perçues comme une opportunité de construire de véritables partenariats avec les clients et fournisseurs, notamment les distributeurs: échanges d'informations qualitatives et quantitatives.

- autre axe majeur de cette évolution: al communication directe avec le consommateur. Cette communication prend de plus en plus la forme d'un développement de services interactifs complémentaires aux services pour mieux informer, offrir de al valeur ajoutée et, finalement, fidéliser les clients.

- enfin, la possibilité de communiquer directement vers les actionnaires est évoquée: une communication continue et non plus annuelle vers le marché financier permet de mettre en place un nouveau type de relation, plus axé sur la proximité de confiance à l'avenir.

1- L'impact des TIC sur les structures et comportement de la société

On parle de la fin des hiérarchies ?

Les hiérarchies pyramidales traditionnelles sont remplacées par des réseaux qui traitent l'information sur un plan horizontal. Les décisions autrefois prises par des individus sont transférées à des groupes de travail et à des équipes, dont l'un des outils essentiels est le Groupware.

L'hypothèse suivante

Quel est l'impact des TIC sur l'entreprise ?

- Tout d'abord, la déspecialisation des lieux de travail. Avant, tout le monde se rendait physiquement au bureau. Aujourd'hui, si l'équipement le permet, vous pouvez travailler n'importe où.

- Deuxième, point important, les TIC ont engendré une dérégulation des temps. Le travail s'effectue aujourd'hui à n'importe quelle heure de la journée ou de la nuit malgré les services d'Algérie télécoms qui exige ce mode de tâches. Enfin, la capacité à échanger des idées et des savoirs a explosé avec les réseaux numériques. C'est la fin des effets frontières, cadres seniors et cadres peuvent échanger sur le Net ou sur des réseaux. On voit ainsi le développement de véritables réseaux de compétence et d'excellence.

- L'impact de ces évolutions sur les comportements des individus :

Sans vouloir généraliser, l'impact des TIC sur le comportement n'est pas négligeable, au contraire. Dans la société actuelle l'individu est soumis à une forme de harcèlement médiatique. L'explosion des échanges par e-mail, et surtout par téléphone portable, se mesure au quotidien dans Algérie télécoms

Certains sont même persuadés qu'il faut être équipé pour être " branché". C'est une grave erreur. Certains individus sont absolument incapables de contrôler les sollicitations trop nombreuses, qu'elles soient effectuées par tel ou tel média, à n'importe quelle heure. Attention donc aux débordements.

Que faire alors ?

Il faut savoir dire non et développer la capacité à s'autodiscipliner. Lorsque l'on évolue dans un environnement fortement marqué par les TIC, il faut segmenter son temps de travail, garder des temps pour soi-même, se concentrer ou réfléchir sans aucune perturbation.

Il faut être indisponible pendant un certain laps de temps. Si vous ne respectez pas votre propre travail vous risquez de perdre du temps, de l'efficacité, et finalement d'accumuler de l'agressivité due aux diverses sollicitations extérieures.

L'usage des TIC est un avantage pour l'entreprise

Grâce aux technologies de plus en plus perfectionnées, l'entreprise améliore considérablement sa productivité globale et ces services, que je qualifie même d'hyper-productivité. L'efficacité globale n'en est que nettement supérieure. A partir du moment où il y a un certain équilibre dans l'usage collectif ou individuel des technologies, l'impact ne peut être que positif. Malgré tout, la société est loin d'être dépassée par les nouvelles technologies.

C'est un voyage sans retour

Le retour en arrière est impossible l'environnement de travail est imprégné par la technologie. Un retour en arrière serait une catastrophe car nous avançons avec le progrès et les innovations.

Sur Internet, mettre les clients en confiance est essentiel. Ils doivent donc se sentir rassurés lorsqu'ils livrent les informations personnelles. Or, de plus en plus, ils réalisent que ces données (goûts, habitudes, comportements...) ont une valeur, et qu'elles peuvent être utilisées à des fins commerciales.

L'utilisation de ces technologies optimise la façon de travailler avec un redéploiement des ressources vers des tâches à plus grande valeur. En libérant ces ressources et moyens, l'entreprise doit aussi savoir les préserver en adoptant bien sur la méthode de gestion des connaissances comme le (knowledge management) indispensable à la réussite d'un changement organisationnel.

Les TIC posent des problèmes cognitifs forts comme la maîtrise de systèmes informatiques qui repose sur 04 conditions que toutes les personnes ne réunissent pas :

- 1 - il faut savoir lire (ou décoder) les informations qui sont affichées à l'écran.
- 2 - il faut comprendre le vocabulaire (ou le code) et les concepts utilisés.
- 3 - il faut accepter les règles.
- 4 - il faut découvrir le mode d'emploi au fur et à mesure de l'utilisation de jeu, accepter d'obéir aux instructions du système.

La maîtrise des TIC : éléments de l'efficacité, l'usage des TIC est d'autant mieux maîtrisé qu'il s'intègre au travail des personnes. Mais la maîtrise d'usage requiert des compétences particulières dont l'acquisition dépend du processus d'implantation des TIC, et de ses conditions d'apprentissage. Les transformations organisationnelles que les TIC favorisent, ne créent pas forcément de bonnes conditions d'apprentissage.

Les TIC et les formes d'organisation qui leur sont associées mobilisent des compétences sociales et comportementales c'est-à-dire des compétences techniques et professionnelles.

Les usages qui s'intègrent au travail quotidien favorisent l'appropriation, pour que l'usage des TIC soit efficace, il faut qu'il soit bien intégré au travail quotidien des personnes.

Les compétences évoluent avec les TIC, qui visent à développer une utilisation de plus en plus performante et stratégique du traitement de l'information, d'où les mutations sur la nature, le contenu...et les modalités du travail.

Il est vrai que les TIC ont des influences sur les hommes mais aussi dans les services qu'elle ou réside l'organisation. Les TIC offrent une dimension d'ouverture suffisante à chaque acteur pour acquérir ou partager rapidement la plus large variation d'information nécessaire

Les TIC doivent être considérés comme un outil, une technique, une infrastructure.

Elles relèvent de l'horizontalité et de la multiplicité donc une démarche participative des utilisateurs. Elles ouvrent tous les espaces, mais aussi tous les aspects de la vie sociale, du développement et de l'aménagement. Les TIC sont un véritable levier désenclavement. Elles redonnent des potentialités, au travers de projets initiés. Elles permettent à tout usager de travailler, de communiquer, d'échanger des informations en temps réel. Ceci un outil interactif fabuleux.

Les TIC offrent à l'entreprise de nouvelles opportunités d'évolution qui peuvent avoir des répercussions en termes de développement local et d'emploi, du fait de l'adoption de nouveaux modes de répartition des activités, de changements dans l'organisation du travail à l'avenir comme (par exemple : télétravail), de la création de nouvelles activités (téléconseil ou télégestion d'équipement par exemple) ou du recours à de nouveaux services externes (exemple ; télé secrétariats).

Ce nouveau mode " est à la fois organique et mécaniste, adaptable et adapté, efficace et efficient, différencié, intégré, et rentable.

L'organisation en réseau est en fait le résultat

- D'une part de la réduction de l'espace - monde (ou village planétaire) conséquence de l'introduction des TIC.
- D'autre part, d'une tendance à l'externalisation des activités en dehors des frontières habituelles de l'entreprise.

Toutefois l'impact de l'émergence des TIC s'étend aussi au mode de distribution du pouvoir dans l'entreprise grâce à une décentralisation plus grande de l'autorité et à une transversalité généralisée Dans une structure de réseau le rôle des TIC est en effet déterminant car c'est de ces derniers qui dépendent de la cohérence d'un réseau et la bonne coordination entre les différents pôles

Toutefois, plusieurs conditions doivent être réunies pour consacrer à la réussite d'une structure en réseau:

- Tout d'abord, une circulation simplifiée et sans contrainte de l'information (fluidité et transparence).

* Ensuite une véritable décentralisation du pouvoir de décision (autonomie et responsabilité), combinée à une transversalité des relations.

2- L'impact des TIC sur la gestion de l'entreprise

Les impacts les plus mis en avant sont liés à l'organisation et aux ressources humaines:

- autonomie des salariés,
- décentralisation des décisions,
- structuration de l'entreprise et développement de l'auto-formation.

Cependant, en permettant de nouvelles possibilités d'échange et de partage d'information, elles facilitent et peut-être accélèrent un certain nombre de changements. La clé aujourd'hui, ce n'est pas un problème de taille, c'est un problème de stratégies des acteurs. C'est un défi stratégique d'une ampleur nouvelle.

L'impact des TIC sur le champ d'action du management : l'organisation, les structures et le travail quotidien du personnel sont progressivement touchés par la propagation des TIC et leur influence dans l'ensemble des fonctions. En effet, les TIC ne sont pas utilisés comme n'importe quel outil dont on garantirait la simple modernisation.

Elles proviennent d'orientations prises par la direction sur des axes stratégiques de nature très différente : commerciale, administrative ou technique. Elles peuvent être le résultat d'arbitrages entre telle ou telle fonction, qui voit un avantage à se moderniser.

La maîtrise des flux d'information en réseau lui assure une cohérence organisationnelle tout en améliorant son efficacité. L'information est ainsi détectée "en temps réel" et avec peu d'effort une fois programmée, l'agent peut passer ses nuits à surfer sur la toile pour trouver les informations désirées. Il devient ainsi facile de mettre à jour les informations sur la concurrence et de connaître les informations qui circulent sur votre propre entreprise.

03 indicateurs nous semblent intéressants pour qualifier l'impact des TIC sur l'organisation du travail

- l'impact sur l'autonomie des utilisateurs,

- l'impact sur le contrôle du travail,
- l'impact sur le travail collectif.

Ainsi que 03 facteurs qui nous semblent déterminant

- la technologie TIC concernée (type d'outil),
- le mode management de l'entreprise,
- l'association des utilisateurs dans la dynamique des projets TIC.

Par exemple à l'avenir les Intranets permettent aux salariés de se tenir informés des informations stratégiques de l'entreprise : mieux informés, ils se sentent plus impliqués sur la bonne marche de l'entreprise, ce qui les rend plus performants.

A l'avenir l'Intranet, un outil de management vers une entreprise en ligne

Outre l'impact de l'Intranet sur l'homogénéisation des applications et des documents informatiques, l'Intranet est un formidable outil de management :

- Gestion de temps réel,
- Travail collaboratif,
- Documents partagés et forums permettre d'accroître sensiblement la réactivité de l'entreprise et la circulation de l'information pertinente.

La généralisation de l'usage d'Intranet, qu'il s'agisse de documents ou d'applications, a pour conséquence l'apparition de la notion " d'entreprise en ligne " faisant des managers de véritables animateurs de réseaux. Mais sauront-ils s'adapter à leur nouvel environnement ?

La communication individuelle dont l'outil est le courrier électronique. L'e-mail permet à deux individus d'échanger des informations et même des fichiers informatiques de manière quasi privée. A la différence de l'Internet, l'Intranet assure la confidentialité de messages grâce à l'utilisation d'outils de sécurisation comme le cryptage des données et la diffusion de clés d'identification des correspondants, indispensables aux échanges de messages dans un environnement professionnel.

Le standard Web permet une gestion plus efficace de l'information et donne la possibilité d'accès aux ressources informatiques et à l'information simplifiée. Grâce à ces technologies, la communication au sein même de l'entreprise peut être améliorée.

3- L'introduction des TIC dans la société

L'hypothèse suivante

Comment engager une démarche TIC au sein de l'entreprise et avec quels moyens et outils ?

L'introduction des TIC dans l'entreprise ALGERIE TELECOM a débuté dans le début des années 90 avec 30 ordinateurs avec un appel d'offre national et international ce qui a coûté pour l'entreprise de 40.000 DA l'ordinateur avec un cahier de charge qui mentionne les options que contient le PC.

Dans les années 2000 l'entreprise a acquis une certaine autonomie concernant le choix du matériel nécessaire pour les travaux qui est mentionné chaque année dans le budget d'Algérie télécoms.

L'Internet et l'Intranet ont été installés dans l'année 1997 avec la formation du personnel pour une période de 06 mois dans les écoles suivantes:

- Ecole technique de Blida,
- Ecole de Ben Aknoun d'Alger,
- Ecole d'Ain M'lila

Algérie télécom dispose d'une équipe d'ingénieurs en informatique qui sont chargés de la programmation des projets de l'entreprise. Le recrutement du personnel est basé sur les connaissances de bases de l'outil informatique parce que chaque bureau est équipé d'un ordinateur plus le réseau de l'Intranet qui relie tous les ordinateurs de l'entreprise.

Les TIC modifient de fait la chaîne traditionnelle de transmission du savoir. En opposition avec les systèmes traditionnels, elles permettent une diffusion large et plus complète de l'information ainsi qu'un fonctionnement en réseau, lequel peut s'opposer au fonctionnement hiérarchique traditionnel. Les responsables qui fondent leur pouvoir sur leur niveau hiérarchique et l'information qu'ils détiennent se trouvent ainsi dépossédés de leur levier d'action.

Une entreprise ne se conduit pas sans les hommes et les femmes qui la composent. Aussi comme un entraîneur sportif, il doit entrer dans une logique d'adaptation de personnalisation, de mobilisation et d'anticipation. Les TIC encouragent la responsabilisation de l'encadrement sur le développement de son personnel ; pour obtenir un résultat.

Les possibilités des technologies

Rappel : le panorama des TIC est large...Elles permettent :

- De réduire les coûts parce qu'elles industrialisent des concepts,
- D'améliorer la qualité parce qu'il y a une standardisation,
- De responsabiliser et impliquer parce qu'il y a une traçabilité et plus de transparence et chacun devient acteur.

L'amélioration des systèmes de communication et d'information internes à l'entreprise a en effet apporté des voies et des moyens de circulation, de traitement. Ces transformations du travail posent in fine la question de l'acquisition des compétences d'usages de ces outils.

Certes, les utilisateurs ont acquis des compétences et se sont appropriés ces outils d'information par la pratique, mais l'entreprise sait qu'elle doit élaborer un dispositif d'accompagnement qui permette à chaque utilisateur d'améliorer leur utilisation en situation de travail

En ce qui concerne les mythes des technologies : les technologies peuvent réduire les coûts mais elles peuvent aussi coûter cher exemple : mises à jour si non prévue en amont les technologies offrent une puissance considérable, mais elles ne font pas tout tel que le contenu, décision, les technologies industrialisent les process mais elles ne les remplacent pas.

Les compétences sont de trois ordres

- a) pratique (connaissances, savoir-faire),
- b) relationnel (rencontrer, écouter, comprendre),
- c) situationnel (adaptabilité, autonomie).

Elles sont donc une combinaison de connaissances, savoir-faire, expériences, comportements qui ont pu être acquises en situation de travail, en formation ou au cours de la vie. Il est important de reconnaître la valeur de ces compétences ; cela nécessite de pérenniser l'entreprise, faire reconnaître le métier, créer des fiches métiers et certifier.

Nouveaux métiers, nouvelles compétences : TIC : mieux communiquer ne relève pas de la maîtrise d'un outil, mais bien d'une démarche qui va modifier le savoir être.

BIBLIOGRAPHIE

Références bibliographiques

Auteurs

- 1- Abou Bekr Mahmoud El Haouch, la nouvelle technique dans l'information et les librairies page 124.
- 2- Ali Slimane, l'administration dans le monde arabe et les défis de l'ère informationnelle page. 33
- 3- Behget Meki Boumaarafi, technologie de l'information et de la communication page 60.
- 4- Bennett. Jim, "C.B.E", in Financial Times, 11 mai 2000.
- 5- Bruno Henriet ; Maurice Imbert : D.R.H : Tirez parti des technologies Communication interne, Knowledge management : formation Intranet. Page 19
- 6- Catherine Szaibrun, Internet initiation page 87
- 7- D. Bérard : ANACT projet de recherche : " Télétravail et impact des nouvelles technologies sur le travail". Novembre 1996
- 8- Edgar, Morin science avec conscience, Paris, Seuil (points sciences), 1990, p.315
- 9- Edouard Stacke: Coaching d'entreprise pages 85 / 86
- 10-Emmanuel-Arnaud Pateyron, Le Management stratégique de l'information, Ed Economica,1994 Henry
- 11- Emmanuel-Arnaud Pateyron, Robert Salmon Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Ed economica 1996.
- 12- Fabrice Mazerolle : L'impact des NTIC dans l'entreprise, le cas d'Intranet page 35
- 13- Farouk Hossein, l'Internet la toile mondiale des informations page 107
- 14- Gilbert, Patrick et Frank. " Le travail à distance, l'expérience du télétravail à EDF et GDF", in Entreprise & Personnel, mai 2001
- 15- Gilles Bressy et Cristian Konkuyt, Economie d'entreprise, 8ème Edition 2006
- 16- H. Simon : L'information dans l'organisation page 261
- 17- Marie Hélène Westphalen : Communication : Le guide de la communication d'entreprise page 109
- 18- Melissa Saadoun : Technologie de l'information et manager page 47
- 19- Mintzberg, Le Management voyage au centre des organisations,Les éditions d'organisation,1998
- 20- Monsieur Abderezak Benhabib : directeur des cahiers du MECAS, revue économique de la faculté des sciences économiques et de gestion de l'Université Abou Bekr Belkaid - TLEMEN - N° 01 Avril 2005.

21- Peyrat O ; Systèmes d'information et systèmes de management de la qualité ; Management et systèmes AFAQ. N°28 ; janv. 2001

Références électroniques

- 1- Cardy (1993, cité par Yanat & al, 2002 <http://www.agrh.org/>)
- 2- Christian LICOPPE, l'Évolution des cultures numériques. De la mutation du lien social à l'organisation du travail, Paris, FYP éd., 2009. <http://www.scribd.com/doc/23661263/L-evolution-des-cultures-numeriques-De-la-mutation-dulien-social-a-l-organisation-du-travail>
- 3- Christophe DEMUNTER, Utilisation de l'informatique et d'internet : quel est le niveau de compétence des Européens ? Bruxelles, Eurostat, coll. « Statistiques en bref », no 17, 2006. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-06-017/FR/KSNP-06-017-FR.PDF
- 4- Franz Kafka <http://www.rhino.com/>
- 5- Kalika Michel. *Management et TIC*. éd Liaisons. Récupéré de http://www.mollat.com/dossier/les_tic_technologies_de_l_information_et_de_la_communicat ion-8236.html
- 6- L'impact des TIC <http://www.agrh.org>
- 7- L'introduction des TIC. <http://internet.wk.com/case/study0629.1.htm>
- 8- Olivier DONNAT, Pratiques culturelles et usages d'internet, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, DEPS, coll. « Culture études », 2007-3. <http://www2.culture.gouv.fr/deps/fr/pratiquesinternet.pdf>
- 9- Reconnaître la valeur de ces compétences <http://www.desssmrh.org>
- 10- Valérie DEROIN, Diffusion et utilisation des TIC en France et en Europe en 2009, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, DEPS, coll. « Culture chiffres », 2010-2. <http://www2.culture.gouv.fr/culture/deps/2008/pdf/cc-2010-02.pdf>
- 11- Van Bockstael <http://www.pdfactory.com/>
- 12- http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-Crédoc-2008-101208.pdf
- 13- <http://www.culturemedias2030.culture.gouv.fr/annexe/15-fiches-culture2030-15-.pdf>
- 14- <http://www.egrh.org>: (Cité par Rivard, 1995)
- 15- <https://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC>

Table des matières

Introduction générale

Chapitre 1 Généralité sur les TIC

Introduction

Section I : Nature et définition des TIC

1- Nature des TIC

2- Définition des TIC

3-Histoire des TIC

4- Apparition des TIC

5- L'évolution des TIC

6-Description des TIC

Section II : Caractéristiques des TIC

1- Efficacité

2- Mobilité

3. Mondialisation

Section III : Les différentes TIC

1- Internet

2- Intranet

3- Extranet

4- Groupware

5- Workflow

5.1) le workflow administratif

5.2) le workflow de production

5.3) Le work flow de type "ad hoc"

5.4) Le workflow coopératif

5.5) Le workflow et concurrent engineering

Conclusion

Chapitre 2 : Les fonctions des TIC dans l'entreprise

Introduction

Section I: L'impact des TIC sur les structures et comportement de l'entreprise moderne

1- Les TIC dans l'entreprise

2- Les Stratégies de l'entreprise face au TIC

2.1- Stratégie d'attente

2.2 La stratégie offensive

3- L'impact des TIC dans les entreprises

3.1- La décentralisation

3.2- Les conséquences de cette décentralisation

3.3- Les TIC et leur influence sur de nouvelles formes d'organisation du travail

Section II: l'impact des TIC sur la gestion d'entreprise

1- L'impact d'Internet

2- Les principaux services d'Internet

3- Service du protocole FTP

Section III: L'introduction des TIC dans l'entreprise

1) Les différents obstacles

1.1) les obstacles technologiques

1.2) les obstacles financiers

1.3) les obstacles liés aux contenus et à l'interface

1.4) les obstacles juridiques et éthiques

1.5) Les obstacles politiques et institutionnels

1.6) Les obstacles liés aux ressources humaines

2) Comment réussir l'introduction des TIC

2.1) Les enjeux R.H & leurs contraintes

2.2) Les possibilités des technologies

3) Les TIC et le système de communication

4) La formation des utilisateurs

5) Gestion des ressources humaines et TIC

Conclusion

Chapitre 3 : Rapport de stage

Introduction

SECTION I: ALGERIE TELECOM SPA HISTOIRE ET REALISATION

1- Présentation de l'entreprise

2- Organisation d'Algérie Télécom

Section II : L'utilisation des TIC dans l'entreprise

1- La stratégie de l'entreprise face à ces technologies

2- Les mutations générées par les nouvelles formes de travail

Section III: Les fonctions des TIC dans l'entreprise

1- L'impact des TIC sur les structures et comportement de la société

2- L'impact des TIC sur la gestion de l'entreprise

3- L'introduction des TIC dans la société

Conclusion générale