

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

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



**MASTER II**

**Thème : L'importance des TIC dans l'entreprise  
Algérienne**

**Présenté par: Encadrer par :**

**LARACHI Khaled**

**Dr Gueddal Zineeddine**

**Membres du Jury :**

**Président : AISSA Mohamed Mahmoud**

**Promoteur : Pr : ZINE eddine**

**Examineur : Pr :WAHRANI Mejdoub**

**Année universitaire 2020/202021**

## Remerciements

Avant tout je tiens à remercier le bon dieu de m'avoir accordé la santé, le courage et la volonté pour aboutir à ce modeste travail.

J'adresse aussi mes remerciement à : Mon encadreur : Dr : GUEDDAL Zineeddine. Pour ces conseils et ces orientations qui me sont précieuse.

A La famille LARACHI et RAIS, qui mon aider par tous les moyens, qui mon soutenu sur tous les niveaux, et qui mon donner la volonté pour suivre mes étude.

## Dédicaces

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

À mes très chers parents. Et ma petite famille,

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

# **L'importance des TIC dans l'entreprises Algérienne**

# **Introduction Générale**

## **Introduction Générale :**

Les technologies de l'information et de la communication « TIC » prennent de plus en plus d'importance dans le développement des pays. Grâce à une recherche scientifique performante, les TIC offrent des possibilités techniques avantageuses, mais sont beaucoup plus, des facilitateurs du travail, elles permettent de faire face aux défis posés, non seulement par l'explosion des connaissances mais aussi, plus largement, par la volonté de créer un développement durable pour toute la société.

Le fonctionnement des sociétés modernes se base principalement sur le traitement et la gestion de l'information sous forme électronique. Les TIC ont une influence importante sur les sociétés, elles affectent de façon significative toutes les dimensions économiques, sociales ou culturelles. En effet, les TIC sont des outils permettant de raccourcir les distances, d'accéder au savoir encyclopédique.

Aujourd'hui, les TIC sont devenus un instrument primordial à la portée des entreprises, permettant l'accomplissement du travail sans contraintes d'espace et de temps, De plus, les TIC sont considérés comme un facteur important qui contribue à l'évolution des entreprises et un signe fiable reflétant leur santé concurrentielle et technologique.

Les technologies d'information et de la communication constituent un facteur d'accélération des échanges commerciaux. Les marchés se mondialisent en même temps qu'ils se segmentent pour fidéliser des clients de plus en plus mobiles. L'entreprise algérienne va devoir procéder à des adaptations de plus en plus rapides de sa structure pour être compétitive. Le recours intensif au travail en équipe, la

restructuration des niveaux hiérarchiques, ainsi qu'une plus grande polyvalence conduisent au développement d'organisation apprenante.

Les Technologies de l'Information et de la Télécommunication sont devenues un nouveau vecteur de plus en plus important de la croissance économique de l'entreprise, elles ont transformé la planète en un petit village (l'ère numérique). Ces TIC ont changé le comportement du personnel (structure transversale). L'association de l'informatique et des télécommunications a permis de circuler l'information dans le monde, celui qui la détient à le pouvoir, l'information est la matière première du futur. Ces TIC exigent des compétences élevées et la maîtrise.<sup>1</sup>

Dans le cadre des évolutions technologiques et de la diversification des relations et de l'organisation du travail, les salariés algériens sont confrontés à une plus grande mobilité interne et externe à l'entreprise, géographique et professionnelle ainsi qu'au besoin d'entretenir et d'améliorer leurs niveaux de compétences et de qualifications. Pour gagner la bataille il faut que le personnel de l'amont jusqu'à l'aval participe pour le développement de l'entreprise. Au cours de ce siècle on assiste au passage de l'économie matérielle à une économie immatérielle, qui consiste à chercher une productivité de plus en plus croissante.

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.

**- L'objet du travail :**

L'objet du travail est de montrer l'importance et l'impact de ces technologies qui apportent des nouveautés au sein de l'entreprise algérienne.

**- Problématique et hypothèses de recherche :**

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

\* Quel est l'importance des TIC dans l'entreprise algérienne ?

A partir de cette problématique découle d'autres questions secondaires qui pourront nous servir dans notre travail de recherche, nous citons:

\* Quel est l'impact des TIC sur les rythmes, l'autonomie et contrôle du travail ?

\* Quel sont les outils et les moyens des TIC utilisé au sein d'une entreprise moderne ?

\* Quel est l'impact des TIC sur l'organisation du travail ?

\* Quel sont les effets des TIC sur le contenu de travail ?

## **- Plan de travail :**

Nous avons organisé notre travail en trois chapitres ;

- Le premier chapitre on va apporter les définitions et les outils des TIC ,l'évolution et Histoire des TIC.
- Le deuxième chapitre, nous allons montrer l'impact des TIC dans les entreprises.
- Le troisième chapitre est notre rapport de stage au sein d'une entreprise EPE Algérie Telecom SPA de Mostaganem.

---

<sup>1</sup>Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida - Magister 2006.

# **Chapitre 1**

# **Généralité sur les**

# **TIC**

**Introduction :**

Les technologies de l'information et de la communication sont aujourd'hui un outil majeur pour la construction de la compétitivité.

Les entreprises qui réussissent sont celles qui savent établir des coopérations, travailler en réseau, produire et utiliser collectivement la connaissance sans cesse renouvelée dont elles ont besoin pour générer de la valeur.

Et comme La gestion des connaissances est un facteur essentiel de la performance, la technologie de l'information et de la communication (TIC) devenu un atout irremplaçable dans la circulation rapide de l'information, la mémorisation et la capitalisation des expériences, l'accès rapide à des connaissances très diverses, l'ouverture de nouveaux services à la clientèle.

## **Section 1 : Histoire et évolution et Définition et outils des TIC :**

### **1- Histoire et évolution des TIC:**

C'est en 1844 que Samuel MORSE envoyait pour la première fois dans l'histoire, le premier message public sur une ligne télégraphique reliant les villes de WASHINGTON à BALTIMORE aux USA, et de ce simple fait, il signait « l'entrée de l'humanité dans l'ère destélécommunication». Mais la première convention internationale, en la matière, n'a été, officiellement, signée qu'en 1865 à Paris. Un monde sans frontière est né dans la circulation de l'information et radiocommunication<sup>2</sup>.

Les nouvelles inventions telles que le téléphone en 1876 et le télégraphe sans fil vingt ans plus tard en 1896 ont accru le secteur à l'échelle internationale. En outre, en 1906 il y a eu la signature à Berlin de la première convention radiotélégraphie internationale visant à mettre de l'ordre par l'attribution des bandes de fréquences uniques

pour chaque membre de l'union assortie de l'obligation de s'y tenir et de s'y conformer pour tout le monde.

Avec la baisse tendancielle des prix des équipements numériques (informatique, électronique grand public, abonnement au réseau internet) et l'essor du haut débit, la multiplication rapide de nouvelles fonctionnalités des équipements, leur diffusion et leur utilisation se sont intensifiées et démocratisées.

Cependant, la fracture numérique s'atténue alors que la convergence numérique progresse grâce à des débits plus élevés. Les entreprises se trouvent dans un monde de numérisation où elles travaillent fréquemment sur des micro-ordinateurs connectés à un réseau. Après l'invention de l'ordinateur, les TIC se sont développées sur plusieurs périodes historiques :

- **Années 50** : A partir des années 1950, l'informatisation se caractérisait par la diffusion de calculateurs militaires dans le monde professionnel, qui se sont développés autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs et en fin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.
- **Années 60** : Durant cette période les TIC sont orientées vers l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation...).
- **Années 70** : Pendant cette période, la priorité a été d'automatiser les processus de production dont le développement de la robotique et productique<sup>3</sup> afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.
- **Années 80** : en cette décennie, il y a eu l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique).
- **Années 90** : Au cours de cette période on assiste à l'arrivée d'internet qui a permis de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique.
- **A partir de 2000** : l'internet a connu une explosion dont le développement du web.

L'information est désormais accessible, incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu grâce aux mails et téléphones mobiles.

---

<sup>2</sup> DOTIER. J.F., Dictionnaire des Sciences Humaines, Edition, 2004, P 388.

<sup>3</sup> La productique est l'ensemble des techniques informatiques de mise en œuvre des systèmes de production automatisés.

## **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'Internet<sup>4</sup>.

La définition de l'OCDE<sup>5</sup> 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'audiovisuel, 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 PNUD<sup>6</sup> 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 à techniques utilisées 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).

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

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 peut 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 meilleures 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 électroniques<sup>7</sup>.

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 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 culturels<sup>8</sup>.

---

<sup>4</sup>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](http://www.mollat.com/dossier/les_tic_technologies_de_l_information_et_de_la_communication-8236.html)

<sup>5</sup> Organisation de coopération et de développement économique : créé en 1961, cet organisme a succédé à l'Organisation européenne de coopération économique (OECE).

<sup>6</sup> Le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD), fait partie des programmes et fonds de l'ONU.

<sup>7</sup> Emmanuel-Arnaud Pateyron, Robert Salmon Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Ed economica 1996.

<sup>8</sup> Olivier DONNAT, Pratiques culturelles et usages d'internet, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, DEPS, coll. « Culture études », 2007-3.

### **3- Les outils des TIC :**

#### **3-1- L'informatique :**

L'informatique est la science (elle obéit à des lois et à des règles bien définies) du traitement rationnel (fondée sur la raison, conforme au bon sens, qualifié de logique) de l'information à l'aide de machines automatiques. Les machines automatiques dont traite la définition sont les ordinateurs.

##### **3-1-1- Les ordinateurs :**

Un ordinateur est une machine automatique de traitement de l'information obéissant à des programmes formés par des suites d'opérations arithmétiques et logiques.

##### **3-1-2- Les programmes ou les logiciels :**

Le fonctionnement automatique de l'ordinateur provient de l'exécution d'un ensemble d'instructions, regroupées dans des programmes. Un programme doit être écrit dans un langage compréhensible par l'ordinateur lui dictant ce qu'il faut faire pour résoudre tel ou tel problème. L'ensemble des programmes constituent les logiciels de l'ordinateur et sont répartis en deux grandes catégories :

**\* Les logiciels système ou systèmes d'exploitation :** Un système d'exploitation (SE) ou Operating System (OS) est un logiciel qui dans un appareil électronique, pilote les dispositifs matériels et reçoit des instructions de l'utilisateur et des autres logiciels (logiciels d'application). Le SE tournent en permanence sur la machine et la contrôle depuis son démarrage (boot) et tant que celle-ci est allumée. Les systèmes d'exploitation les plus connus sont : MS-DOS, Windows, Mac OS, Unix et Linux.

**\* Logiciels d'application :** Les logiciels d'application sont des programmes élaborés afin de répondre à des besoins spécifiques

d'application, on les regroupe souvent de la façon suivante : les langages de programmation (Java, langage C, visuel Basic, etc.), les logiciels de bureautique (traitement de texte, tableur), les logiciels de retouche (retouches ou création d'images, vidéo, audio), les logiciels multimédia (lecture vidéo ou audio), les logiciels de gestion base de données (Access, Oracle), les logiciels métier (gestion d'un cabinet, d'une pharmacie, etc.), les jeux, etc.

### **3-2- Les réseaux de télécommunications :**

Un réseau de télécommunications est composé de liaisons de télécommunication (filaires ou sans fil) interconnectés par des nœuds (commutateur, routeur, etc.) afin de permettre le transfert de bout à bout des messages dans le réseau. Ces réseaux qui couvrent aujourd'hui le monde entier par des liens filaires, hertziens et satellitaires permettent de se débarrasser des contraintes d'espace et du temps. Les réseaux de télécommunication les plus connus sont :

\* **Le réseau de télévision ou radio** : Ce réseau est destiné à la distribution de programmes télévisés ou radio.

\* **Le réseau informatique** : Ce réseau relie un ensemble d'équipements (PC) dans le but d'échanger des informations.

\* **Le réseau Internet** : Internet est un réseau utilisant un ensemble standardisé de protocoles de transfert de données pour l'interconnexion des réseaux à l'échelle mondiale. Le réseau Internet est rendu public grâce au Web, alors que ce dernier n'est qu'une des applications fonctionnant sur Internet.

\* **Le réseau mobile terrestre public (en anglais Public Land Mobile Network ou PLMN)**: Il s'agit d'un réseau de télécommunications qui permet à ses utilisateurs d'accéder à différents services : téléphonie, messagerie, transmissions de données, etc. à partir de terminaux portatifs mobiles (téléphones portables).

## **Section 2 : Rôles et Caractéristique des TIC :**

### **1 - Rôles des TIC :**

#### **1 - 1- Avantage des TIC :**

L'investissement dans les TIC est l'un des principaux facteurs de la compétitivité d'une entreprise. En effet, un tel investissement peut procurer plusieurs avantages aux entreprises<sup>9</sup>:

#### **\* Au niveau du système d'information :**

- Réutilisation du travail, donc hausse de la productivité et baisse des coûts ;
- Délocalisation de tout ou partie du travail sur des sites socioéconomiques plus favorables ;
- Meilleure connaissance de l'environnement, réactivité plus forte face à cet environnement ;
- Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une veille stratégique plus performante.

#### **\* Au niveau organisationnel et fonctionnel (organisation de l'entreprise et de la gestion des ressources humaines) :**

- Organisation moins hiérarchisée ;
- Partage d'information ;
- Meilleure gestion des ressources humaines (recrutement, gestion des carrières plus facile, etc.).

#### **\* Au niveau commercial :**

- Extension du marché (commerce électronique) ;
- Baisse des coûts d'approvisionnement ;

- Prestation meilleure desservies et réponse immédiate aux besoins des consommateurs ;
- Diffusion de l'image de marque de l'entreprise (entreprise innovante) ;
- Meilleure connaissance de la clientèle.

### **1 - 2- Limite des TIC :**

L'utilisation des TIC est très utile pour l'entreprise pour rationaliser les processus de travail. Cependant, des risques peuvent se présenter (perte des données, vol des informations, etc.). Dans ce contexte, l'entreprise doit évaluer la rentabilité des TIC avant d'investir pour leur usage. Car cet investissement exige des dépenses supplémentaires pour l'achat du matériel, son administration, sa mise en œuvre et sa maintenance. De plus, des dépenses pour la formation du personnel avec une résistance de ce dernier pour le changement des coutumes de travail et à la modification des structures organisationnelles.

---

<sup>9</sup><http://www.guidepme.com/Limites-des-NTIC>.

## **2 - 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.

### **2 -1- Efficacité**

Celui qui utilise ces technologies est indépendant et expéditeur en même temps, les partenaires dans l'opération de communication peuvent échanger des rôles et cela qui a provoqué un genre d'efficacité entre les personnes et les entreprises et autres communautés<sup>10</sup>.

#### **2-1-1-Sans temps**

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

#### **2-1-2- 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.

#### **2-1-3- Connectivité:**

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

---

<sup>10</sup> 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.

## **2-2- Mobilité**

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

### **2-2-1- 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.

### **2-2-2- Démastification**

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.

### **2-2-3- 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.

## **2-3- 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 du capital d'information, sa décentralisation a permis de s'épanouir dans l'environnement international surtout dans la transaction des commerces qui a permis de dépasser le problème du temps et l'espace<sup>11</sup>.

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 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.

---

<sup>11</sup> Monsieur Abderezak Benhabib : directeur des cahiers du MECAS. Op. Cit,

### **3 - Retour sur l'investissement des TIC :**

L'utilisation des TIC peut être très bénéfique pour l'entreprise et dans certains cas il s'agit d'une nécessité pour fidéliser la clientèle, augmenter les ventes, alléger le travail du personnel et améliorer l'image de l'entreprise. A titre d'exemple, un site web qui étale les caractéristiques d'un produit permet à un personnel de se concentrer sur la vente du produit qu'à passer son temps à expliquer ses caractéristiques aux clients. Dans un tel contexte, Il faut considérer ces technologies comme un investissement à long terme et non pas une simple dépense.

## **Section 3 : Les applications des TIC :**

### **1- Les espaces de communication :**

#### **1-1- Internet :**

Internet est le réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux, régionaux et privés utilisant le protocole TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol) comme protocole de communication. Internet propose trois types de services fondamentaux :

- \* Le courrier électronique ;
- \* Le Web ;
- \* L'échange de fichiers par FTP (File Transfer Protocol).

De plus, Internet sert aux communications téléphoniques et à la transmission de vidéos et d'audio en direct (streaming) <sup>12</sup>.

#### **a) La Messagerie électronique :**

Le courrier électronique ou courriel (e-mail ou mail) est un service de transmission de messages écrits et de documents envoyés électroniquement via un réseau informatique (principalement Internet) dans la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur. Pour émettre et recevoir des messages par courrier électronique, il faut disposer d'une adresse électronique et d'un client de messagerie permettant l'accès aux messages via un navigateur Web

<sup>13</sup>.

## **b) Forum (newsgroup) :**

Un forum est un espace public ou privé de discussion asynchrone dans lequel les communications sont archivées pour permettre leur consultation ultérieure.

Il y a deux sortes de forum : les forums de discussion dans lesquels les messages sont classés chronologiquement et les forums de questions/réponses dont lesquels les messages sont classés par votes.

On regroupe aussi sous ce thème Usenet qui existait déjà avant l'apparition d'Internet, et les forums Web qui ont accompagné le développement du Web dynamique. De plus, les listes de diffusions - qui sont composées d'e-mails- peuvent être considérées comme étant des forums.

## **c) Chat ou IRC (Internet Relay Chat) :**

Internet Relay Chat ou IRC (en français : discussion relayée par Internet) est un protocole de communication textuelle sur Internet permettant principalement la discussion instantanée en groupe. De plus, il permet la discussion de un à un et le transfert de fichiers <sup>14</sup>.

---

<sup>12</sup><http://fr.wikipedia.org/wiki/INTERNET>.

<sup>13</sup>[http://fr.wikipedia.org/wiki/Messagerie\\_électronique](http://fr.wikipedia.org/wiki/Messagerie_électronique).

<sup>14</sup>[http://fr.wikipedia.org/wiki/Internet\\_Relay\\_Chat](http://fr.wikipedia.org/wiki/Internet_Relay_Chat).

## **1 - 2- Intranet :**

Un intranet consiste à utiliser les standards d'Internet pour réaliser un système d'information interne à une organisation ou une entreprise. Cela permet l'utilisation des services d'Internet dans le réseau local de l'entreprise ou de l'organisation.

## **1- 3- Extranet :**

Un extranet est une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires situés au-delà du réseau local. L'accès à l'extranet doit être sécurisé dans la mesure où cela offre un accès au système d'information à des personnes situées en dehors de l'entreprise. Il peut s'agir soit d'une authentification simple (authentification par nom d'utilisateur et mot de passe) ou d'une authentification forte (authentification à l'aide d'un certificat).

## **1- 4- Apprentissage du multimédia :**

Une application d'apprentissage multimédia combine le texte, le son, l'image et la vidéo pour créer un environnement d'apprentissage avec un degré plus ou moins élevé d'interactivité entre l'utilisateur et les éléments précités.

## **2- L'audioconférence :**

L'audioconférence est une conférence dans laquelle des participants géographiquement éloignés sont reliés par des circuits téléphoniques qui permettent la transmission de la parole et éventuellement d'autres signaux tels que ceux de télécopie ou de téléécriture.

### **3 - La visioconférence :**

La visioconférence permet une discussion audiovisuelle instantanée entre des individus géographiquement éloignés en transférant de la voix et de l'image. L'équipement nécessaire pour organiser une visioconférence est relativement simple : chaque participant doit disposer d'un ordinateur, d'un logiciel de visioconférence, d'une caméra (webcams), d'un micro-casque et d'une ligne haut débit.

### **4 - Le commerce électronique :**

Le commerce électronique désigne la vente ou l'échange de biens et de services sur le réseau Internet. Cela peut se faire entre particuliers ou impliquer des entreprises vendant leurs produits à des particuliers ou des entreprises qui vendent leurs produits à d'autres entreprises.

### **5 - Les puces intelligentes :**

Aujourd'hui, les cartes à puces intelligentes sont largement utilisées pour protéger ou bénéficier de droits d'accès aux données (opérations bancaires). Par exemple une empreinte digitale peut facilement être sauvegardée dans la mémoire de la puce pour permettre une validation plus élaborée grâce à un lecteur avec biométrie. Lorsque l'employé présente sa carte au lecteur, il est aussi invité à présenter sa référence biométrique (empreinte digitale) ce qui permet de s'assurer que la personne qui présente la carte est bien la personne pour qui la carte a été émise. Selon le cas, l'accès sera approuvé ou refusé.

## **Conclusion :**

L'information et la communication jouent un rôle très important dans la vie quotidienne des personnes et des sociétés. Elles sont un facteur du succès de l'activité des entreprises, un signe de bonne santé de son système organisationnel et un révélateur de ses capacités compétitives.

L'échange d'informations et la communication entre personnes dans une société ou dans une entreprise sont devenus faciles grâce au développement des techniques et technologies de l'information et de la communication.

# **Chapitre 2**

## **L'impact des TIC sur l'entreprise**

## **Introduction :**

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.

Compte tenu de la numérisation des processus de l'information, et du rôle croissant des TIC, dans la réalisation des objectifs de l'entreprise<sup>15</sup>

L'économie nouvelle a imposée des genres d'activités nouvelles qui sont en relation avec l'économie et les informations :

- L'entreprise a acquis une activité nouvelle grâce aux TIC qui avait permis de se s'ouvrir à différents horizons et les stades.
- le changement des informations avec les partenaires externe de l'entreprise a permis d'ajouter les ressources du Knowledge grâce à la souplesse et l'efficacité.
- Le développement des communications dans l'entreprise économique c'est le résultat des 03 données <sup>16</sup>

1- on voit que la technologie de l'Internet une occasion comme partenaires avec le client et c'est grâce à l'échange des informations du point vue qualitative et quantitatives avec la communication avec le consommateur final et le partage des informations au temps réel.

2- l'occasion de communiquer avec les partenaires directement aux marchés donne une relation nouvelle sur la base de la confiance et le rapprochement.

3- la liaison avec le consommateur final devient l'axe principal de ce développement, tout en donnant des services et la découverte de la valeur ajoutée qui donne l'occasion de gagner le client.

La technologie nouvelle permet de travailler grâce à un réseau personnel ou groupe tout en élargissant l'environnement du travail en commun, et c'est le travail dans la société ou l'information est devenue **un programme commun.**

---

<sup>15</sup> La revue de l'innovation dans le secteur public, 2003 Vers une nouvelle relation : stratégie/système d'information : Mohamed Jaouad El Qasmi et Abdelaziz Kriouile.

<sup>16</sup> Prof Mr Abdessalem Bendiabdellah savoirs et compétences page 07

## **Section 1 : L'impact des TIC sur les conditions de travail :**

### **1- L'impact des TIC sur les conditions de travail :**

Généralisées dans le monde du travail, les technologies de l'information et de la communication sont utilisées au quotidien par un nombre toujours croissant de salariés. Ce qui a focalisé l'attention durant la dernière décennie, c'est d'abord le rôle moteur de ces « TIC » dans l'économie, leur capacité à constituer un facteur de croissance. Une approche plus large, analysant les conditions d'usage, apparaît nécessaire car ces technologies nouvelles peuvent contribuer à un changement en profondeur du contenu du travail, d'autant que leur diffusion intervient dans un contexte d'interrogation sur les pratiques managériales au sein de l'entreprise.

Les TIC ont considérablement évolué ces dernières années, au point de bouleverser notre vie quotidienne. Ces innovations ont suscité un débat permanent dans la société. Pourtant, leur rôle dans les transformations du travail est resté peu connu, alors même que près de deux actifs occupés sur trois utilisent régulièrement les TIC dans leur activité professionnelle.

Regroupant les techniques utilisées dans l'informatique, Internet ou les télécommunications, les TIC ou technologies de l'information et de la communication ont investi le monde du travail depuis plusieurs décennies et l'ont transformé. La plupart des domaines d'activité les ont adoptées. En majorité, les salariés en sont aujourd'hui des utilisateurs, et la proportion de ceux qui n'y ont pas accès se réduit régulièrement.

Leur puissance, la variété de leurs fonctions et la possibilité de les intégrer dans un même ensemble leur confèrent une importance stratégique qui dépasse de très loin celle de simples outils. Leur impact est quasi systématique sur les organisations du travail que bien souvent elles modèlent et structurent.

L'innovation incessante qui caractérise ce secteur de la communication, associée à l'évolution rapide des besoins des entreprises dans le contexte d'une économie mouvante, s'est répercutée sur les outils informatiques. Ceux-ci sont au premier plan des facteurs de changement permanent qui met sous tension le monde professionnel.

Dans l'entreprise comme dans la société civile, une large gamme d'outils et de moyens parfois très différents est regroupée sous l'appellation « technologies de l'information et de la communication »

Ils ont en commun de produire, transformer ou échanger de l'information grâce à des composants électroniques et peuvent être des matériels comme les ordinateurs, les téléphones portables, les réseaux filaires, ou des logiciels qui complètent les matériels pour permettre la réalisation d'un très grand nombre de tâches. Les réseaux, physiques ou virtuels, sont également considérés comme des TIC. Bien que leurs fonctions ne soient pas systématiquement liées à l'information, les systèmes relevant de l'informatique embarquée sont aussi souvent classés parmi les TIC. La robotique occupe en revanche une place à part – bien qu'elle utilise massivement les TIC – puisque sa finalité est de remplacer le travail humain.

On considère généralement que les TIC constituent la partie matérielle et logicielle du système d'information (SI) de l'entreprise, dont la fonction est d'acquérir, de traiter, de stocker des informations utiles à la structure. Outre les TIC, le SI inclut du personnel, des données et des procédures.

En effet, les impacts directs ou induits des TIC sur les conditions de travail sont nombreux et variés, à la mesure de la pluralité de leurs fonctions et des contextes de mise en œuvre. La course à l'innovation dont elles ont fait l'objet devant se poursuivre à court et moyen terme, leurs impacts vont certainement continuer à s'étendre et à se renforcer.

L'extension prévisible du champ de leur diffusion, l'enrichissement de leurs fonctions et l'amélioration de leurs performances devraient y contribuer puissamment.

## **2–Les TIC un des vecteurs déterminants du changement dans les entreprises :**

Les TIC sont volontiers considérés comme des facteurs prépondérants du changement dans les entreprises, mais elles ne sont pas les seules. Les évolutions structurelles concernant l'organigramme, la répartition des tâches ou des fonctions de l'entreprise ont été plus nombreuses. Ainsi, il faut garder à l'esprit que les employeurs coordonnent des choix d'équipement TIC avec des choix organisationnels. Les effets de ces technologies sur les conditions de travail doivent avant tout s'envisager dans une problématique de complémentarité TIC/changements organisationnels, lesquels sont fortement corrélés aux processus de mondialisation et de financiarisation de l'économie renforçant les exigences de performance des entreprises.

L'occurrence des changements produits par l'évolution du système d'information (SI) des entreprises a également varié très sensiblement sous l'effet de l'émergence de nouvelles technologies, des aléas du contexte économique et d'événements particuliers.

Les évolutions du SI en entreprise ont été déterminantes pour l'économie car les possibilités offertes par les technologies qui le composent correspondent particulièrement bien aux objectifs recherchés par les entreprises :

- rationalisation des organisations et des procédures, notamment par le biais de la généralisation de la modélisation et de l'intégration des processus ;
- gain de flexibilité des entreprises, afin de mieux supporter les aléas du marché ;

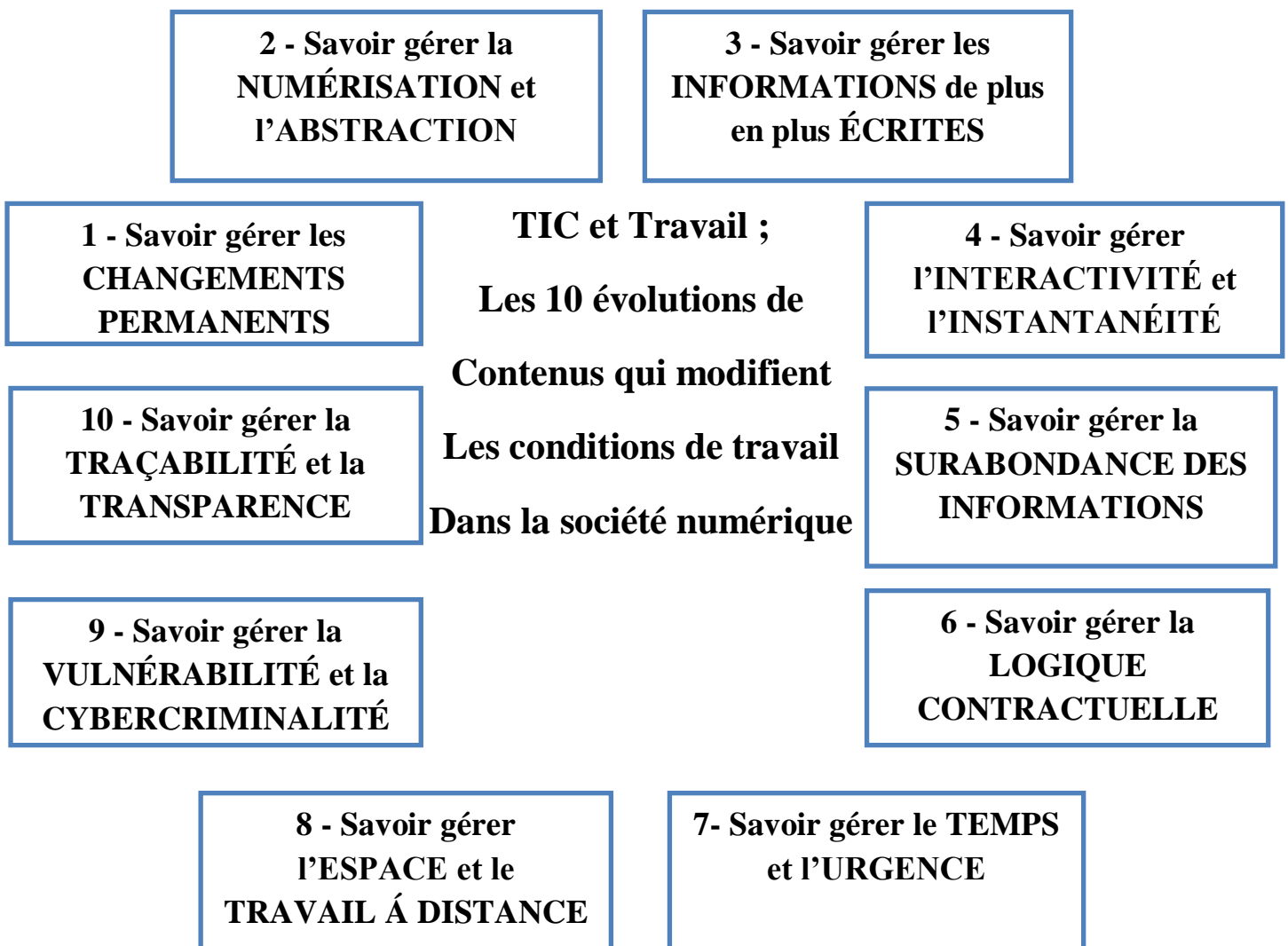
- réduction des coûts et gains de productivité, pour répondre à la financiarisation de l'économie ;
- généralisation de la recherche de la qualité et de la performance qui génère une activité permanente de gestion de projets destinés à améliorer ou développer les processus existants, et qui a donné une importance particulière à la relation client ;
- traçabilité, suivi, contrôle.

Les TIC ne sont pas les seuls moyens mobilisés pour atteindre ces objectifs mais il est reconnu que leur efficacité, leur propension à changer les organisations et la grande variété de leurs fonctions ont transformé l'entreprise.

### **3- Panorama des impacts des TIC sur les contenus du travail :**

L'entreprise et donc le travail changent en permanence sous l'influence de l'environnement national et international, et d'un certain nombre d'innovations internes, toutes liées entre elles, qui constituent le « système d'innovations » : innovations commerciales, organisationnelles, sociales et technologiques. Il est donc très difficile d'isoler les effets des TIC mais il est possible de repérer les dix principaux impacts sur le contenu du travail qui sont plus liés que d'autres aux TIC, depuis une vingtaine d'année.<sup>17</sup>

Principaux impacts des TIC sur les contenus du travail Source : Lasfargue



**3-1-Travailler avec les TIC, c'est être confronté à des changements permanents.** Le nombre de salariés concernés par les TIC de tous types continue de croître, et les utilisateurs doivent gérer un rythme d'évolution des matériels et des logiciels qui tend à s'accélérer. Les changements sont visibles et spectaculaires (nouveaux mobiles, etc.) ou plus discrets mais contraignants (nouvelles versions tous les deux ou trois ans des suites logicielles ou des systèmes d'exploitation). C'est pourquoi les délais d'appropriation des nouveaux systèmes deviennent de plus en plus courts.

Utiliser les « toutes dernières TIC » est certes source de valorisation pour certains salariés et preuve de leur qualification, surtout si elles sont librement choisies. Mais le rythme des changements peut devenir insupportable, surtout s'il est imposé et subi.

**3-2-Travailler avec les TIC, c'est savoir gérer la numérisation qui induit l'abstraction liée à la dématérialisation.** Le salarié traite de l'information numérisée sur des supports dématérialisés. Le travail s'effectue sur une représentation de la réalité qui apparaît sur l'écran informatique et non plus sur la réalité : le commercial ne « voit » plus le client, le vendeur ne « voit » plus le stock, l'opérateur ne « touche » plus la vanne...

Le poste de travail peut ainsi être éloigné des sources d'accidents du travail physique, avec moins de manipulations, moins d'efforts physiques et moins d'accidents du travail. L'activité comporte en outre des possibilités de traitement et de transmission très rapides de données numérisées. Mais elle entraîne des difficultés pour certains à gérer l'abstraction, ce qui nourrit parfois un sentiment de déshumanisation.

**3-3-Travailler avec les TIC, c'est maîtriser parfaitement la lecture et/ou l'écriture.** En effet, les messages professionnels oraux sont en grande partie remplacés par des messages écrits (messages électroniques, SMS, « reporting » quotidien, informations pour ERP « entreprise ressource planning », contrats, procédures, etc.). L'activité productive gagne en précision grâce aux messages écrits, avec en outre des possibilités de traitement très rapide et de mémorisation sur longue durée des données écrites.

**3-4-Travailler avec les TIC, c'est savoir gérer l'interactivité et l'instantanéité.** D'une part, pendant une grande partie de la journée, le travail consiste en un « dialogue » homme-machine qui exige des réponses immédiates. D'autre part, cette gestion de l'interactivité est rendue nécessaire par l'accroissement du nombre de salariés qui sont en contact à distance avec l'extérieur (clients, fournisseurs). Les salariés gagnent ainsi en rapidité de réponse et de maîtrise du système mais avec en retour une surcharge liée au rythme subi et à l'urgence permanente induits par l'accroissement de la vitesse de circulation générale de l'information.

**3-5-Travailler avec les TIC, c'est savoir gérer l'abondance et parfois la sur-information.**

Le nombre de données numérisées augmente chaque jour car les coûts de traitements automatiques, de copies, de transmission, de stockage diminuent. Les PGI/ERP, « Progiciel de Gestion Intégré - Entreprise Ressource Planning » la gestion par objectif et le « benchmarking » induisent une inflation d'indicateurs chiffrés. Les organisations, les managers et parfois les salariés ont ainsi le sentiment, valorisant, de pouvoir disposer d'une masse d'informations et d'indicateurs de contrôle de l'activité. Mais les salariés peuvent aussi être surveillés en permanence. Pour ceux qui n'arrivent pas à faire face aux flux d'information, cela se traduit par une surcharge informationnelle et communicationnelle.

**3-6-Travailler avec les TIC, c'est accepter la logique contractuelle.**L'obligation de suivre les modes d'emploi des logiciels, les procédures de qualité et d'atteindre des objectifs chiffrés marque le passage progressif de la « logique de l'honneur » à la « logique contractuelle ». Les outils TIC s'inscrivent dans une recherche de rationalisation qui induit des phénomènes de standardisation de certains process.

Toutefois, ces évolutions, en particulier l'inflation d'indicateurs chiffrés, risquent de rigidifier des processus d'évaluation. Peut naître un malaise chez celles et ceux pour qui « bien travailler » ne veut pas dire « bien suivre les procédures ».

**3-7-Travailler avec les TIC, c'est savoir gérer le temps, les délais et l'urgence,** une gestion modifiée par l'utilisation de systèmes très rapides pour le traitement et la transmission des données numérisées. Il en résulte un accroissement de la productivité par le gain de temps réalisé notamment dans la transmission des données et les délais de réponse. Mais l'utilisation des TIC est rendue chronophage par l'abondance des données à lire et à traiter par l'homme, ce qui engendre le sentiment de « perdre son temps ». Au même moment, les exigences de réduction de délais se font plus fortes « flux tendu + qualité totale + flexibilité ».

**3-8-Travailler avec les TIC, c'est savoir gérer l'espace, une gestion modifiée par le travail en réseaux et en équipes virtuelles à distance** projet collaboratif, nomadisme, téléconférence, e-learning, télétravail, « co-working », etc. Gérer le temps et l'espace implique aussi de gérer l'interpénétration vie professionnelle/vie privée pour les utilisateurs de TIC mobiles.

La possibilité de travailler dans n'importe quel lieu permet d'accroître la productivité et peut améliorer les conditions de vie du salarié quand il peut négocier et choisir son lieu et son temps de travail. Néanmoins, un envahissement de la vie privée par la vie professionnelle découle du fait de pouvoir travailler « n'importe où, n'importe quand ». On risque alors des dégradations des conditions de vie pour le salarié... si la diversité des lieux et des temps lui est imposée et que le « droit à la déconnexion » n'est pas respecté.

**3-9-Travailler avec les TIC, c'est savoir gérer la vulnérabilité.** Les systèmes complexes sont fragiles, d'où la nécessité de faire face aux nombreuses pannes (incidents techniques, intrusions, virus, attaques frauduleuses, cybercriminalité, etc.) et de savoir lutter contre les fraudes. Le passage de la « civilisation de la peine à la civilisation de la panne » constaté dans les ateliers de production avec l'apparition des premiers robots, est aujourd'hui visible dans de nombreux lieux de travail, y compris dans les bureaux.

Certes, les matériels, en particulier les matériels portables, ont des taux de pannes de plus en plus faibles, ce qui n'est pas le cas des systèmes informatiques de plus en plus complexes. 52 % des salariés se plaignent de voir leur travail perturbé par les pannes informatiques,

et les conséquences d'une panne, notamment de réseau, sont de plus en plus graves étant donné le rôle croissant joué par les TIC.

**3-10-Travailler avec les TIC, c'est savoir gérer la traçabilité et la transparence.** Toute activité effectuée sur un réseau électronique peut être enregistrée à distance et mémorisée du fait des fortes capacités de stockage des informations numérisées. Il est ainsi possible de mémoriser des données de plus en plus utiles (Dossier médical, par exemple). Mais ces évolutions se font souvent au prix d'atteintes à la vie privée et au « droit à l'oubli ».

---

<sup>17</sup>Centre d'analyse stratégique .Rapport et Documents 2012-L'impact sur les conditions de travail.

#### **4- Les effets des TIC sur les salariés et leurs conditions du travail :**

La diffusion des TIC et les changements organisationnels qu'elle induit concourent par ailleurs à modifier la perception des salariés sur leurs conditions de travail. L'usage des TIC a tout d'abord des effets directs sur l'utilité ou la satisfaction du salarié dans la mesure où ces technologies peuvent être perçues par ce dernier comme un élément de valorisation, de gratification ou de reconnaissance de ses compétences. Outre ces effets directs, les TIC peuvent également transformer la teneur et l'organisation du travail du salarié et avoir, par ce biais, un effet indirect sur la satisfaction. Elles peuvent, par exemple, donner aux salariés plus d'autonomie et de flexibilité dans le travail. Or ces éléments peuvent être des sources de satisfaction, au même titre que le salaire ou les perspectives de promotion. Les TIC peuvent aussi modifier les mécanismes de contrôle mis en place par l'employeur et encourager la prise de responsabilités, ce qui peut accroître la pression sur les salariés et devenir source de stress. Les effets des TIC liés à l'organisation du travail peuvent donc être ambivalents.

Les travaux existants en économie divergent quant aux effets des investissements en TIC des entreprises sur les conditions de travail des salariés. Une partie de ces travaux met en avant un enrichissement du travail, alors que d'autres insistent sur l'accroissement du rythme de travail et du stress pour les salariés.

Certaines études soulignent, en effet, que les TIC permettent à l'entreprise d'avoir une plus grande flexibilité organisationnelle et facilitent la délégation des prises de décision vers des niveaux hiérarchiques plus bas. L'évolution vers des organisations plus horizontales exige, mais aussi facilite, une meilleure qualification et polyvalence des salariés. Les salariés utilisateurs de TIC devraient donc se voir confier des tâches moins répétitives.

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

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

D'autres études, au contraire, insistent sur le fait que les nouvelles technologies, et en particulier les ordinateurs, peuvent servir à codifier plus précisément les tâches, à automatiser certains processus de production ou de gestion et peuvent conduire à une standardisation voire à une hyper-taylorisation des tâches des salariés. Dans ce cas, les TIC ont pour effet un rétrécissement des domaines de compétences professionnelles.

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

Par ailleurs, la liberté de choisir ses horaires de travail peut avoir comme effet pervers d'atténuer la séparation entre sphère privée et sphère professionnelle. Le salarié doit être joignable par son entreprise à tout moment avec internet ou par le biais du téléphone mobile. Les TIC induisent donc de nouvelles formes de contrôle ou de supervision indirectes (être joignable à tout moment) des salariés qui viennent se substituer aux formes traditionnelles de contrôle direct par le supérieur hiérarchique. Les TIC tendent donc à remplacer....

Les TIC peuvent aussi entraîner des modifications dans les relations contractuelles entre le salarié et son employeur. La diffusion des TIC, en facilitant la flexibilité et la polyvalence des salariés, rend les contrats de travail plus incomplets. En effet, comme les TIC permettent de travailler de manière plus autonome et flexible, le contrat n'a plus à spécifier précisément les horaires de travail, la nature du poste de travail ou les possibles évolutions de carrière. Cette incomplétude plus grande peut donner lieu à des comportements opportunistes aussi bien du côté de l'employeur que du salarié et peut

donc avoir des effets ambigus sur la satisfaction au travail. L'incomplétude devrait bénéficier au salarié si ce dernier dispose d'un pouvoir de négociation important (ce qui est le cas des salariés les plus qualifiés). Dans le cas inverse, l'employeur risque de s'accaparer tous les gains associés à l'usage des TIC dans l'entreprise, le salarié n'obtenant en contrepartie aucune prime salariale ou promotion (quelles que soient les promesses faites initialement).<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup>Ecole supérieure de technologie 2015/2016 Page 41

## **Section (2) : L'impact des TIC sur le système Organisationnel de l'entreprise :**

### **1 - TIC et Organisation du Travail :**

La diffusion des TIC et les réorganisations d'entreprises sont intimement liées : pour l'essentiel, l'efficacité des TIC résulte de choix organisationnels qu'ils rendent possibles. La technologie facilite certains changements organisationnels. L'innovation technologique modifie l'espace de décisions des dirigeants, mais la responsabilité de ceux-ci n'est nullement amoindrie, au contraire.

On comprend dès lors que la diffusion des TIC crée, et recrée au fil des innovations, une forte sélection au sein du salariat. Cette sélection conforte les résultats antérieurs : non seulement les utilisateurs ont une qualification qui est reconnue comme supérieure, mais encore, toutes choses égales par ailleurs, ils étaient, avant d'accéder aux nouvelles technologies, des salariés bien rémunérés et plus diplômés.<sup>19</sup>

Maîtriser les TIC suppose d'apprendre en faisant, d'essayer, d'explorer, voire de jouer. Les attitudes sont aussi importantes que les aptitudes. Développer des attitudes positives suppose que les utilisateurs se sentent en confiance.

Développer une culture ergonomique pour adapter des TIC aux hommes, on sait bien que tous les hommes présents dans l'entreprise doivent participer à l'utilisation efficace des technologies de l'information et de la communication : ce défi peut être relevé et s'appuyer sur l'expérience suppose de comprendre sa nature, donc de connaître très précisément l'activité réelle de travail.<sup>20</sup>

Cette flexibilité dans l'organisation face à un environnement en perpétuelle mutation et imprévisible, nécessite une gestion plus poussée de ces processus et oblige de travailler en équipe.

Au niveau de l'entreprise : les TIC créent un bouleversement dans tous les processus internes de l'organisation à commencer par sa structure organisationnelle, son système de communication et d'information, sa conception de la notion de temps de travail et plus particulièrement de "travail effectif". Le travail, qui devient de plus en plus immatériel et intangible devient difficile à mesurer à moins d'inventer un nouveau système en phase avec ces nouvelles mutations.

Les TIC modifient non seulement l'organisation du travail mais la nature même des métiers : " on ne peut pas affirmer aujourd'hui que la diffusion des TIC conduira durablement à un niveau d'emploi plus élevé dans le futur que dans le passé. En effet, là où la théorie économique prévoit que le niveau d'emploi dépend positivement du rythme de progression de la productivité globale des facteurs, les empiriques ne permettent pas de conclure que la diffusion des TIC sera, de ce point de vue, plus efficace que ne l'a été celle des inventions du passé.

---

<sup>19</sup> Michel Gollac : Président de l'atelier centre d'études de l'emploi, Qualifications & prospective

<sup>20</sup> rapporteurs Christine Afriat : Commissariat général du plan

**Le Centre d'analyse stratégique étudie les liens entre les TIC, utilisés par deux actifs sur trois, et les modes d'organisation du travail. Leur conclusion est que le facteur humain devrait être mieux pris en compte.<sup>21</sup>**

## **2 - Qu'est-ce que les TIC ?**

Dans l'entreprise comme dans le grand public, une large gamme d'outils et de moyens parfois très différents sont regroupés sous l'appellation "technologies de l'information et de la communication (TIC)". Ils ont en commun de produire, transformer ou échanger de l'information grâce à des composants électroniques et peuvent être des matériels (ordinateurs, téléphones portables, réseaux filaires) ou des logiciels qui les complètent. Les réseaux, qu'ils soient physiques ou virtuels, sont également considérés comme des TIC. Bien que leurs fonctions ne soient pas systématiquement liées à l'information, les systèmes relevant de l'informatique embarquée sont aussi souvent classés parmi les TIC. La robotique occupe en revanche une place à part, sa finalité étant d'agir, même si elle utilise massivement les TIC. Il est généralement considéré que les TIC constituent la partie matérielle et logicielle du système d'information (SI) de l'entreprise dont la fonction est d'acquérir, de traiter, de stocker des informations utiles à la structure, qui inclut également du personnel, des données et des procédures.

## **3 - Trois niveaux d'équipement en TIC sont constatés :**

- Le premier rassemble les outils les plus courants : réseau local (LAN), e-mail, Intranet/Extranet et sites web ainsi que les échanges de données informatisées (EDI).
- Le deuxième concerne les bases de données.
- Enfin, une entreprise sur quatre utilise un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP), notamment pour exploiter ses bases de données RH, financières ou clients, ce qui constitue le troisième niveau d'équipement. Là, le système d'information est étroitement associé à l'organisation et au pilotage de l'ensemble de l'entreprise.

#### **4 - Les effets des TIC sur le rythme de travail et l'autonomie des salariés :**

Le CAS constate que les TIC provoquent de profonds changements dans le travail. En effet, la nature de ce dernier et les compétences mises en œuvre pour l'exercer sont modifiées. Le salarié n'agit plus directement, il recueille, traite et transforme des volumes d'information grandissants (surcharge informationnelle). De plus, les TIC, en lien avec l'organisation du travail et le management, accroissent les rythmes de travail, car sans en être directement la cause, ces technologies renforcent les contraintes organisationnelles et des normes de productivité. Les pannes et incidents liés aux TIC perturbent aussi les rythmes de travail, engendrant ainsi un stress important, notamment pour les salariés sous pression temporelle ou en contact direct avec des clients.

L'autonomie dans le travail est également transformée, car les TIC démultiplient les effets du contrôle du travail. En effet, paradoxalement, elles rigidifient la mise en œuvre de normes réglementaires. Elles ont de plus vocation à rationaliser et standardiser le travail, qu'on peut suivre en temps réel : traçabilité et contrôle a posteriori sont rendus possibles. Ce contrôle peut du reste devenir omniprésent par la précision d'objectifs de résultats et de moyens, la prescription du travail et la réduction de l'autonomie durant sa réalisation.

#### **5 - Des collectifs de travail renouvelés :**

Les TIC façonnent aussi les relations collectives, note le CAS. Elles contribuent au développement d'un nouveau modèle de collectif : le nomadisme coopératif. Ce nomadisme se caractérise par des modalités d'association peu formalisées et déterminées par les objectifs à atteindre par le projet, une structuration en réseau et un engagement fort des participants lesquels marquent tout de même leurs distances par rapport à l'entreprise. Les TIC auraient, selon le CAS, pour effet d'élargir les collectifs de travail, isolant ainsi les non-utilisateurs. Parfois, ces technologies peuvent appauvrir les liens sociaux, notamment dans les cas où un process et des outils standardisés sont

appliqués à un grand nombre de salariés. Enfin le développement du travail en réseau, hors organigramme et frontières d'entreprise, peut affaiblir le sentiment d'appartenance.

Les pratiques managériales sont bousculées elles aussi. Le nomadisme, la numérisation et la virtualisation permettent un travail moins lié à un seul espace, nécessitant de renforcer les échanges avec les collaborateurs. Le CAS souligne que la capacité des managers à anticiper et conduire le changement occasionné par les TIC est déterminante pour garantir un impact favorable sur les relations de travail.

## **6 - Du travail pour les DRH et les IRP !**

Pour développer la maîtrise des usages des TIC par les entreprises et faire du système d'information un outil d'aide au travail, le CAS recommande de mettre en place des outils de régulation interne, adaptés à chaque organisation Ce qui suppose d'analyser ces usages, notamment le contenu du travail réel fourni par le salarié et ses interactions avec le système d'information.

Cette démarche nécessite d'intégrer systématiquement les utilisateurs des TIC, les IRP « instances représentatives personnel » et les DRH dans la définition et la mise en œuvre des projets. Il paraît également souhaitable que les représentants du personnel soient associés, en amont et en aval, au pilotage et à la définition de ces projets, ce qui suppose qu'ils soient en capacité de débattre avec les professionnels du SI.

L'effort de formation continue sur les TIC doit aussi être renforcé, ajoute le CAS. Les salariés doivent en effet être accompagnés face aux évolutions du système d'information.

---

<sup>21</sup>[www.wk-rh.fr/actualites/upload/Note-CAS-TIC-conditions-de-travail.pdf](http://www.wk-rh.fr/actualites/upload/Note-CAS-TIC-conditions-de-travail.pdf)

### **Section (3) : Les TIC et la performance et la compétitivité des entreprises :**

#### **1 - Les TIC et la gestion des compétences :**

Pour être compétent, les employés ont besoin de connaissances et d'informations. En effet, les employés nécessitent l'accès aux données et les moyens nécessaires pour les transformer en compétences. C'est ainsi que l'entreprise se tourne, dans l'économie fondée sur le savoir, ou la création de valeur est étroitement liée à son savoir collectif, vers l'usage intensif des nouvelles technologies de l'information et des communications.

Une meilleure circulation de l'information permet de réduire les délais entre les étapes du processus de construction de compétences et d'ajuster, en connaissance de cause, les compétences de l'entreprise aux besoins du marché.

L'information est présente par toutes les fonctions : alerter, anticiper, diffuser, transférer et réguler, ce qui induit des actions au niveau de l'entreprise pour ajuster, s'adapter, codifier et formaliser de, nouveaux comportements et se préparer à de nouveaux savoir-faire.

A accéder à l'information et utiliser à distance devient une priorité. Il s'agit pour l'entreprise de maîtriser l'acquisition et les échanges des connaissances et des savoirs grâce aux TIC.

Ce qui renforce fortement les interactions ainsi que les processus de transfert de savoir et d'apprentissage au niveau de l'entreprise. Les TIC, à l'exemple de la TCAO (télétravail coopératif assisté par ordinateur), téléconférence assistée par ordinateur, favorisent la communication interactive et facilitent le travail à distance.

## **2- L'impact des TIC sur la performance des entreprises :**

Les TIC sont la représentation de différents outils qui sont aujourd'hui indispensables dans de nombreuses activités de l'entreprise. Leur mise en place est devenue plus que nécessaire du fait que la performance des entreprises est dépendante de l'utilisation des TIC accompagnée d'une qualification de la ressource humaine et d'un alignement stratégique et structurel.

Voici donc quelques mesures d'impact d'un projet TIC sur la performance de l'organisation:

**2-1- L'impact humain:** l'impact humain est très important dans la mise en place des TIC car on considère qu'un manager doit participer au développement de l'entreprise et savoir réagir dans des délais très courts. Ceci nous amène à dire qu'il faudra de profondes mutations dans les façons de travailler qu'il incombe de mener pour tirer profit des investissements.

A partir de là, on dira que la clé de la réussite réside dans la conviction et l'état d'esprit de ceux qui conduisent les changements.

**2-2- L'impact organisationnel :** l'impact organisationnel peut être vu sous deux aspects : stratégique et en termes de flexibilité. Au niveau stratégique, ce ci renvoie à son alignement. En effet, Si les TIC réussissent à s'implanter avec les méthodes traditionnelles de travail, c'est que l'entreprise a bien déterminé leur impact dans sa stratégie. Comme l'a si bien souligné PORTER (2000) «se donner une stratégie fait gagner en rapidité »<sup>22</sup>. De même, BOUNFOUR (1998) affirme que « l'information est porteuse de sens pour les entreprises, c'est-à-dire de valeur à créer sur le marché, et si la maîtrise de son contenu et de sa diffusion comporte un caractère stratégique pour l'entreprise alors la mise en œuvre de systèmes d'information stratégique dans les organisations apparaît comme évidente »<sup>23</sup>.

Par ailleurs, on entend par flexibilité, « l'aptitude de l'entreprise à répondre aux modifications de l'environnement pour assurer le maintien de ses objectifs fondamentaux ». A ce titre, il y a lieu de dire

que les technologies de l'information aident à l'amélioration par une réduction des temps et des coûts de traitement de l'information d'une part, favorisent la transversalité de l'organisation avec un redéploiement en réseau, où la circulation de l'information se fait sans contrainte hiérarchique avec une réduction de la consommation du papier, d'autre part

---

<sup>22</sup> PORTEUR, M. «*Internet : La stratégie plus que jamais*». Edition: l'expansion management review, 2000 P192.

<sup>23</sup> BOUUNFOUR, A. «*Le Management des Ressources Immatérielles* ». Paris, 1998, P 12.

### **3 - L'impact des TIC sur la compétitivité des entreprises industrielles:**

Le point de vue des études : depuis la fin des années 1980, les études portant sur l'impact des TIC se sont multipliées, en adoptant des méthodologies et des champs variés.

Quatre points paraissent néanmoins importants :

-le temps qui passe favorable aux TIC alors que les premières estimations concluaient plutôt à un faible impact des TIC sur la productivité des entreprises, de ces technologies.

- comme dans tout secteur qui se conceptualise, il n'existe pas encore d'indicateur de synthèse des TIC. Mais la plupart des chercheurs constatent que l'investissement physique est suffisant pour expliquer le phénomène. Il faut intégrer les télécommunications, les logiciels et la formation. Cet agrégat est le meilleur reflet de l'investissement TIC dans les entreprises.

- ce qui est vrai des indicateurs l'est aussi au niveau des méthodologies d'analyse : un référentiel commun reste à forger. Mais les analyses macro économétriques s'avèrent plutôt moins explicatives que les analyses longitudinales (panel) qui permettent de suivre la dynamique temporelle de l'investissement des entreprises.

- ce sont d'abord les gains de productivité très importants de l'industrie TIC et son développement dans l'industrie qui explique le rebond de la productivité par exemple aux USA depuis le début des années 1990. Le bilan des TIC dans les autres secteurs industriels reste encore difficile à chiffrer.

En termes d'impact sur la compétitivité, les experts estiment que les effets des TIC sur la productivité et la compétitivité prix des entreprises restent limités. C'est dans l'amélioration de la compétitivité hors prix que les TIC jouent un rôle majeur. La mesure des effets des

investissements dans ces technologies est difficile du fait de la multiplicité des impacts :

- meilleure connaissance du client, flexibilité accrue, meilleure gestion des approvisionnements et réduction des stocks, raccourcissement des temps de cycle.

- diminution des frais grâce à une optimisation des processus de R & D et amélioration de la qualité des produits.

Les experts s'accordent à dire que pour être vraiment efficace l'intégration des TIC doit être accompagnée de changements organisationnels :

- renforcement de l'autonomie, diminution du nombre de niveaux hiérarchiques.

#### **4 - Les TIC et l'impératif des réformes :**

De nos jours les TIC 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 (robotisation, automation des processus).

La nouveauté de cette technologie est qu'elle exige des réformes profondes dans la structure, les méthodes de travail et son organisation, le style de management.

Dans la littérature de management on distingue deux styles de management :

- L'un basé essentiellement sur l'efficacité de la structure de l'entreprise, tandis que l'autre.

- Repose sur le potentiel humain.

Les récentes recherches en science de management prônent l'épanouissement de l'homme sur son lieu de travail et la conciliation des objectifs personnels de salariés avec celle de l'organisation. Ainsi le travailleur est considéré comme acteur d'un simple outil de production.

Une diffusion rapide et massive de TIC au sein de l'entreprise contraste avec une évolution souvent lente des réformes d'organisation de travail et de structure. Tels sont les traits majeurs apparents du changement technique contemporain.

L'entreprise taylorienne est caractérisée par une structure pyramidale est toujours présente dans un grand nombre d'entreprises, mais les vestiges de cette dernière vont définitivement disparaître avec l'arrivée en masse des TIC.

Les TIC permettent de développer de nouvelles formes de services, de réduire les coûts, de trouver de nouveaux marchés, de favoriser l'innovation, d'imaginer de nouveaux modes de relation avec le consommateur et les distributeurs, en allant parfois repenser le métier de l'entreprise. Elles sont devenues centrales dans la création de valeur. Pour intégrer ce potentiel d'évolution, il faut posséder de sérieuses bases en management.

## **5 - De nouvelles formes de travail en réseau :**

Les TIC favorisent l'apparition de nouvelles formes de travail en réseau (travail à domicile, nomade ou coopératif, bureau satellite...), qui obligent le manager à adapter son mode d'animation. Irréversible, le mouvement répond aux contraintes des uns et des autres, mais sa vitesse dépend de la capacité du management à les maîtriser.

Les managers doivent accepter de travailler avec des personnes qui ne sont plus physiquement à côté d'eux, qui peuvent travailler sans passer

par eux, en s'adressant naturellement à des experts, groupes de travail, groupes projet...et en mode asynchrone.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Source : Charreire (2000)

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

# **Chapitre 3**

## **Rapport de stage**

## **Introduction :**

La modernisation de la poste et des télécommunications semble, depuis quelque temps, une nécessité et un enjeu politique. Cette modernisation, imposée par le nouveau contexte économique, réfère à une dynamisation du secteur, par des idées innovantes destinées à réduire le gap entre la situation réelle et la situation souhaitée. Depuis la mise en œuvre de la réforme sectorielle, sous l'ancrage juridique de la loi 2000-03, du 5 Août 2000, les objectifs visés sont clairement définis. Ils portent, notamment, sur la mise à niveau du secteur, le développement de ses ressources humaines et de ses infrastructures, en vue d'améliorer la qualité de ses services.

L'évolution projetée semble obéir à la nécessité d'assurer les missions traditionnelles de service public, présent à travers des activités nouvelles et concurrentielles; et s'il s'agit là d'une condition indispensable à la satisfaction des exigences de l'économie nationale, des attentes des usagers et des souhaits des prestataires, la question majeure est de savoir si les statuts d'Algérie Poste et Algérie Télécom arrivent, à l'heure actuelle, à induire une nouvelle culture favorable à l'amélioration de la qualité des services.

# **Présentation de l'entreprise Algérie Telecom**

## **1- Présentation de l'entreprise Algérie Telecom :**

ALGERIE TELECOM est une société par actions à capitaux publics opérant sur le marché des 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.

ALGERIE TELECOM est leader sur le marché Algérien des télécommunications qui connaît 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.

## **2- Objectifs de l'entreprise:**

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.

## **3- Activité majeure :**

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 ; établir, exploiter et gérer les interconnexions avec tous les opérateurs des réseaux.

#### **4- Engagements de l'entreprise :**

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 des 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

#### **5- Cadre juridique de l'entreprise :**

ALGERIE TELECOM est une société par actions à capitaux publics SPA, opérant sur le marché des réseaux et services de communications électroniques. Sa naissance a été consacrée par la loi 2000/03 du 5 août 2000, fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications ainsi que les résolutions du conseil national aux participations de l'état (CNPE) du 1er Mars 2001 portant création d'une Entreprise Publique Economique dénommée « Algérie Télécom».

ALGERIE TELECOM est donc régie par ces textes qui lui confèrent le statut d'une Entreprise Publique Economique sous la forme juridique d'une société par Actions au capital social de 61.275.180.000Dinars et inscrite au centre du registre de commerce le 11 mai 2002 sous le numéro 02B 0018083.

## **6- Les valeurs de l'entreprise :**

### **6-1- Satisfaction de client :**

C'est au cœur des préoccupations des employés d'**Algérie Télécom**. Satisfaire le client, c'est le fidéliser et l'inciter à consommer nos produits et services, ce qui garantit des revenus à l'entreprise et à ses employés.

Les performances commerciales de l'entreprise sont intimement liées à la satisfaction de ses clients.

### **6-2- La performance:**

La pérennité de l'entreprise repose sur ses performances commerciales et sa capacité à évoluer dans un environnement concurrentiel, face à un marché et des clients très exigeants en matière de qualité de services.

A **Algérie Télécom**, augmenter les performances, c'est permettre à l'entreprise de se maintenir sur le marché et se développer pour le plus grand bénéfice de ses employés et de l'économie nationale

### **6-3- L'image de marque:**

Chez **Algérie Télécom**, l'employé est le 1er ambassadeur de l'entreprise et de la marque. Son comportement envers le client, sur le lieu de travail ou en dehors est directement associé à l'image de l'entreprise, ce qui façonne sa réputation.

Pour cette raison, chaque employé doit veiller à projeter une image en cohérence avec les valeurs portées par **Algérie Télécom**.

### **6-4-L'esprit d'équipe :**

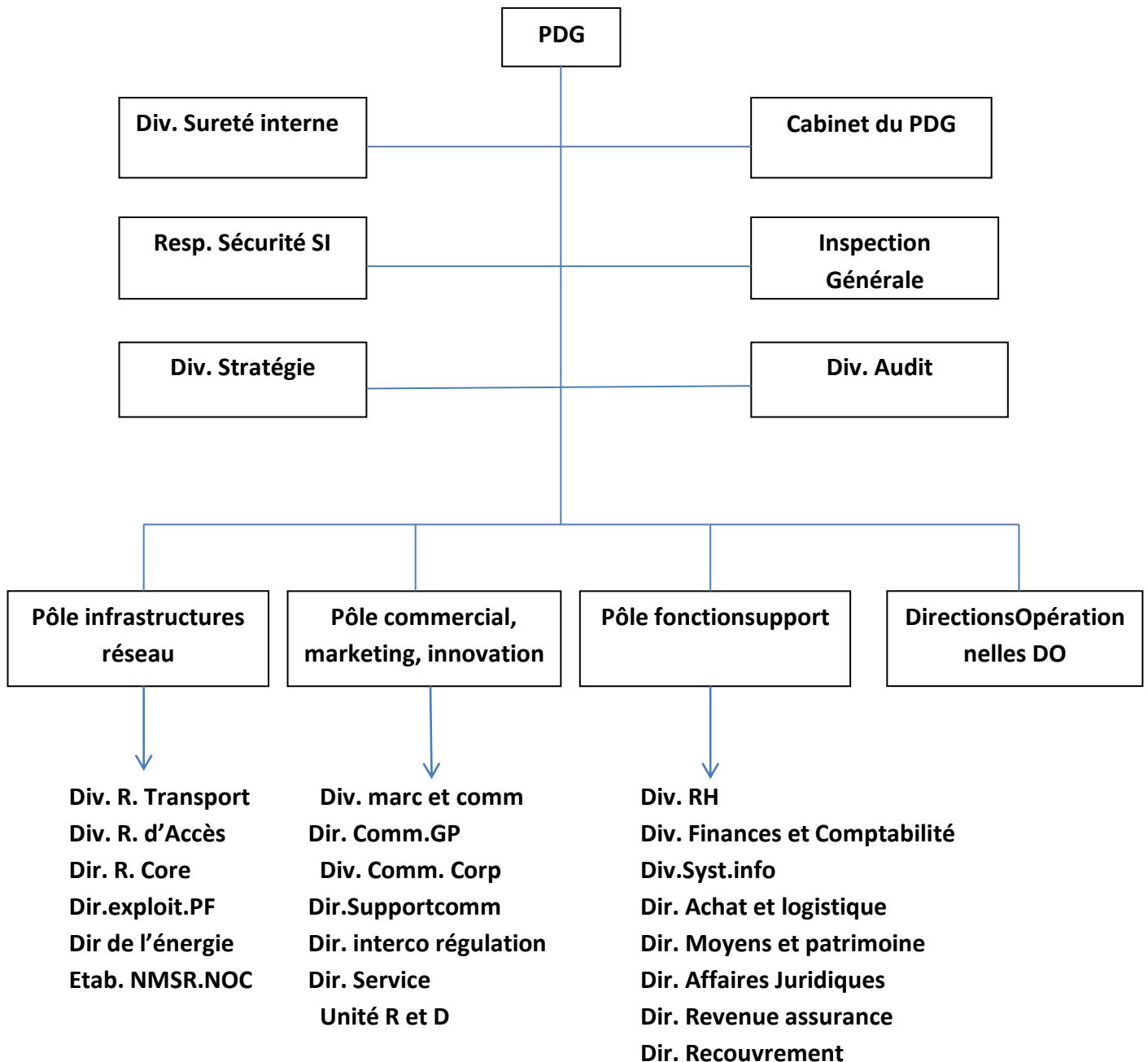
**Algérie Télécom** est composée de plusieurs structures opérationnelles qui travaillent toutes pour le même objectif : La satisfaction des clients et l'augmentation des revenus de l'entreprise. L'esprit d'équipe est la combinaison des talents de toutes les structures-métiers d'Algérie Télécom pour l'atteinte de ses objectifs.

#### **6-5- La responsabilité:**

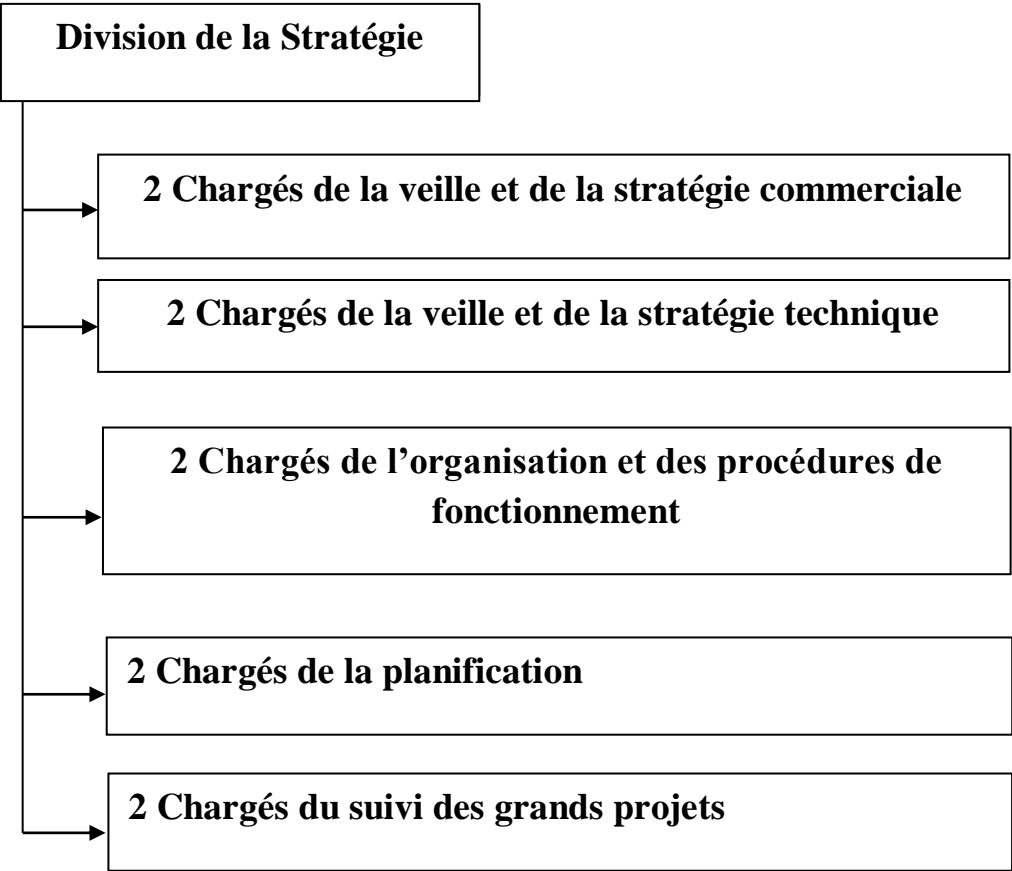
Chaque employé d'**Algérie Télécom** est conscient de l'importance de son rôle au sein de l'entreprise, il assume ses tâches avec rigueur dans le strict respect de l'engagement qui le lie à son entreprise. L'esprit de responsabilité, c'est s'assurer que les collaborateurs évoluent dans les meilleures conditions de travail, préserver les outils de travail et le patrimoine de l'entreprise, et d'agir de manière à donner une image positive d'Algérie Télécom.

# 7- L'Organigramme de l'Organisation de l'entreprise d'Algérie Telecom

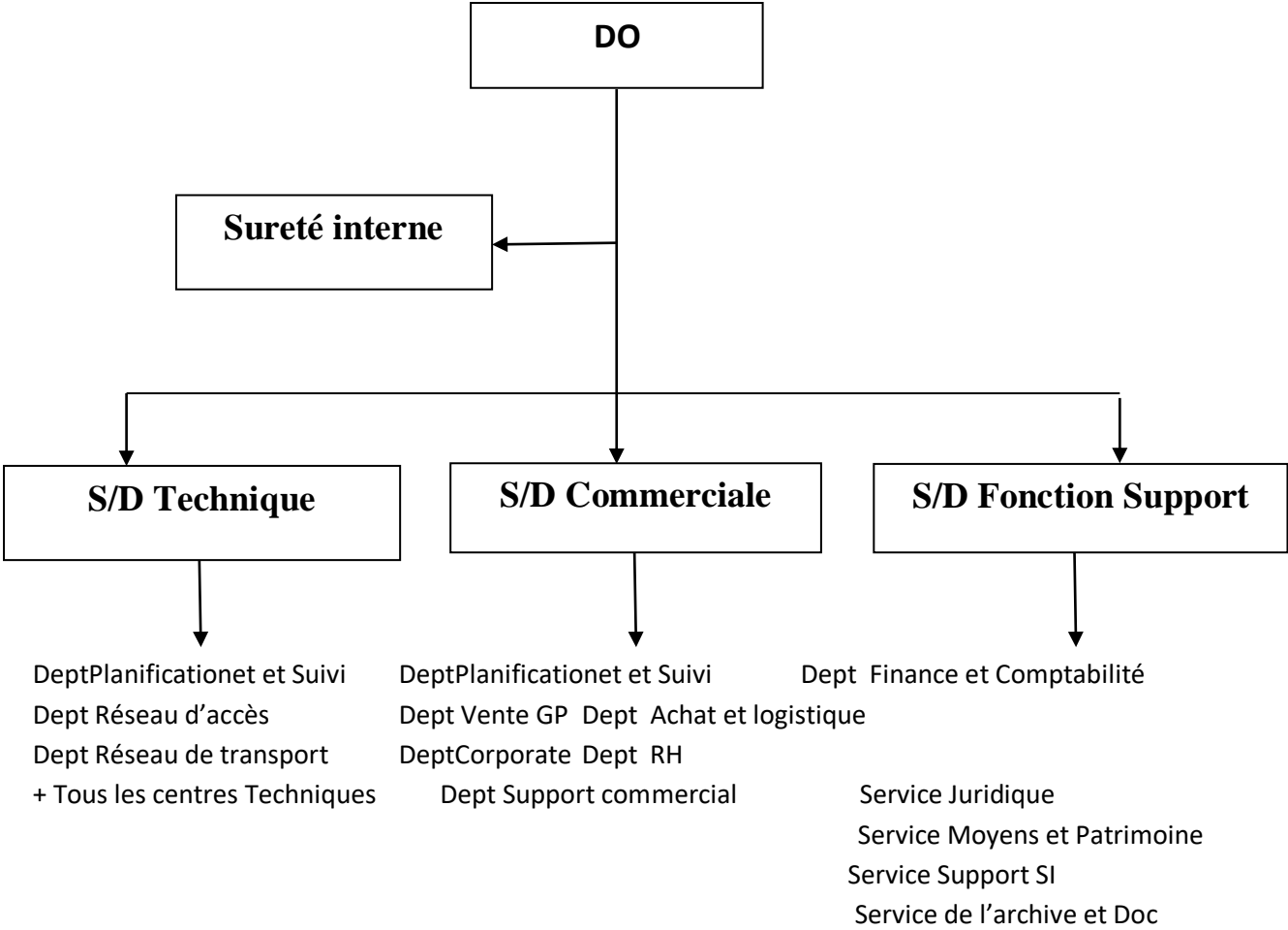
## Organigramme Direction Générale



**Organigramme de la Division Stratégie**



**Organigramme de la Direction Opérationnelle DO dans les Wilayas**



# **Services et Produit d'Algérie Telecom**

## **1- Catégorie clients particuliers**

### **1-1- Téléphone fixe**

#### **1-1-1- IDOOM FIXE**

Algérie Télécom vous fait profiter d'un réseau fiable et vous assure une qualité de communication irréprochable et optimale grâce au réseau téléphonique commuté.

#### **Les services du fixe :**

L'indication d'appel en attente

L'appel sans numérotation

Le service du réveil

La conférence à trois

Le renvoi temporaire

La numérotation abrégée

L'affichage du numéro d'appel de votre correspondant "CLIP"

Le verrouillage de l'accès à l'international

La facturation détaillée

### **1-2- IDOOM FIBRE**

#### **PACK IDOOM FIBRE**

Le pack **IDOOM FIBRE** englobe la fourniture du Modem Optique ONT, les frais d'accès et la prise optique.

### **1-3- IDOOM ADSL**

Algérie Télécom vous propose des offres de très haut débit internet adaptées à vos besoins, des formules d'abonnement allant de 2 jusqu'à 20 Mps accompagnées de plusieurs services offerts gratuitement.

## 1-4- IDOOM 4 GLTE

Les communications téléphoniques à partir d'un accès IDOOM 4GLTE sont rendus possibles grâce à la **technologie VoLTE** (Voix sur LTE). Cette dernière améliore sensiblement la qualité d'écoute, mais aussi le temps de latence.

grâce à la nouvelle offre Idoom 4GLTE d'Algérie Télécom :

30 Go d'internet offert valable 1 Mois

Appels illimités vers le fixe local et national + VoLte

## 1-5- IDOOMLY

Le rechargement de secours est un service qui permet aux clients abonnés ADSL résidentiels de réactiver pour une durée de 36 heures la connexion internet en cas d'expiration de l'abonnement à des horaires tardifs, les week-ends et durant les jours fériés. Le rechargement s'effectue à tout moment et en toute sécurité.

## 2- Catégorie clients professionnels :

### 2-1- Téléphone fixe

Sur l'ensemble de vos communications, la téléphonie fixe gérée « **traditionnellement** » constitue encore souvent un poste budgétaire important. Chez Algérie Télécom, vous bénéficiez d'**offres privilégiées** sur vos accès et sur le trafic « **voix fixe** » en fonction de votre volume de consommation.

## **2-2- IDOOM Fibre Téléphonie**

Une offre de téléphonie est associée à Idoom Fibre avec une meilleure tarification sur le marché.

Toujours dans l'objectif de satisfaire nos clients et accompagner les professionnels dans le domaine des TIC, Algérie Télécom lance la nouvelle gamme d'offres « Internet + téléphonie » pour les Professionnels sur le nouveau réseau de Fibre Optique à savoir FTTH, FTTB, FTTC,

## **2-3- IDOOM Fibre Internet**

Toujours dans l'objectif de satisfaire nos clients et accompagner les professionnels dans le domaine des TIC, Algérie Télécom lance la nouvelle gamme d'offres « Internet + téléphonie » pour les Professionnels sur le nouveau réseau de Fibre Optique à savoir FTTH, FTTB, FTTC, des accès Internet à très haut débit allant de 2 Mbps jusqu'à 20 Mbps, une meilleure qualité avec des tarifs très attractifs.

## **2-4- IDOOM 4GLTE**

Après le succès de la IDOOM 4GLTE, Algérie Télécom révolutionne de nouveau l'environnement des télécommunications en Algérie et vous propose en exclusivité une nouvelle offre 4G LTE contenant de la VoLTE (La Voix sur 4G LTE), une première en Afrique du Nord.

La VoLTE est une nouvelle technologie permettant l'émission et la réception des appels nationaux et internationaux à travers une connexion 4G LTE. Cette dernière améliore sensiblement la qualité de la voix, mais aussi et surtout le temps de latence.

## **2-5-VISIOPHONIE Pro**

Avec la solution "**Visiophonie Pro**", communiquez avec votre correspondant en le voyant et en étant vu.

Grâce à la solution « **Visiophonie Pro** » d'Algérie Télécom, il est désormais possible d'effectuer des appels téléphoniques avec votre correspondant avec son et image.

La Solution "Visiophonie Pro" d'Algérie Télécom comprend :

**Un Visiophone** : c'est un appareil téléphonique IP (VOIP) qui permet de communiquer en son et en image. Le poste est doté d'une caméra pour transmettre la vidéo et d'un écran pour voir votre interlocuteur. Les communications en visiophonie sont **gratuites et illimitées**.

**Une connexion haut-débit** : la solution « Visiophonie Pro » est une offre couplée, nécessitant une connexion Internet de 2Mbps au minimum.

Avantages de l'offre Visiophonie Pro :

**Facilité d'utilisation** : Vous pouvez effectuer et recevoir des appels voix et vidéo en toute simplicité, sans vous encombrer de logiciels et autres matériels informatiques.

**Gains en productivité** : La solution « Visiophonie Pro » vous permet de gagner en temps, en flexibilité et en frais de déplacements, dans la prise de décision.

**Confort** : La visiophonie favorise la convivialité et le bien-être entre collaborateurs malgré la distance qui les sépare.

**Interactivité** : Les personnes peuvent se voir et s'entendre en temps réel et échanger comme si elles étaient dans la même pièce.

## **2-6- Hébergement de site web**

Hébergement de sites Web (Web hosting) sur les plates-formes mutualisées d'Algérie Télécom ou sur des serveurs dédiés

### Nom de domaine

Algérie Télécom offre la possibilité aux professionnels d'héberger le nom de domaine de leurs entreprises (**votredomaine.dz**) et effectue

toutes les démarches nécessaires pour l'enregistrement et l'administration de ce nom de domaine.

### Sites web

Algérie Télécom propose un service d'hébergement de sites Web professionnels, sur des serveurs performants et de renommée mondiale, reliés à l'Internet à travers des liaisons à haut débit et leur permet de :

Disposer d'un espace disque à partir de 1G et pouvant atteindre 100 G ou plus.

Assurer une sauvegarde quotidienne des données (Backup)

Assurer des mises à jour à tout moment, sur demande ou selon une périodicité prédéfinie

Bénéficier d'une sécurité du site contre toute attaque ou action malveillante.

Profiter de l'assistance et de l'accompagnement d'une équipe de techniciens expérimentée

Algérie Télécom met à la disposition de ses clients une variété de formules d'hébergement leurs permettant ainsi de choisir celle qui convient le mieux à leurs activités professionnelles.

Algérie Télécom propose à ses clients l'hébergement de leur messagerie électronique avec l'attribution d'un nom de domaine choisi par le client sous la forme (**votredomaine.dz**) et assure la gestion des comptes email directement sur les serveurs d'Algérie Télécom.

Le client reçoit des comptes POP/IMAP pour accéder à sa messagerie depuis Microsoft Office Outlook, Outlook Express ou autre, mais aussi télécharger et stocker les messages mail sur son ordinateur et/ou Smartphone.

La messagerie que propose Algérie Télécom est ergonomique, il est possible de personnaliser l'affichage, de configurer des messages d'absence, de programmer l'ordre de réception des messages, ...Les comptes email bénéficient également des fonctionnalités **anti-**

**Spam et anti-virus**, les définitions de virus étant mises à jour quotidiennement.

## SERVICES

Messagerie Pro

Messagerie Pro avec Mobilité\*

Attribution d'un nom de domaine : domaineclient.dz

Conception site web

Algérie Télécom propose ses services pour la création et la conception de sites WEB qu'il soit de type statique, dynamique ou interactif.

Après compréhension des besoins et évaluation des objectifs, une équipe de développeurs et de webdesigners sera dédiée et travaillera en collaboration continue avec le client afin de créer une communication de qualité sur le média internet.

## 2-7- Visioconférence

### Offres

Nous mettons à votre disposition des salles et des valises de visioconférences réparties sur le territoire national, équipées pour assurer des réunions, des regroupements et des formations entre plusieurs sites nationaux et internationaux.

### Avantages

Salle de visioconférences

Valises de visioconférences

Salle pour Visio formation

## 2-8-WiMAX

### Définition du WiMAX :

WiMAX (acronyme pour Worldwide Interoperability for Microwave Access) désigne un standard de communication sans fil. Aujourd'hui surtout utilisé comme mode de transmission et d'accès à Internet haut débit, portant sur une zone géographique étendue, basée sur le

standard de transmission radio 802.16 validé en 2001 par l'organisme international de normalisation IEEE. Idéal pour les entreprises et les usagers dans les zones non desservies ATHIR WiMax est une offre complète visant à satisfaire les besoins des entreprises en matière d'accès à Internet haut débit. Elle repose sur une technologie de transmission sans fil à haut débit par ondes radio pouvant atteindre 20Mbits/s avec une portée théorique de 25km.

#### Domaines d'applications :

- Zones isolées (sites ruraux, montagnes, désert, Engins mobiles.....)
- Zones démunies d'infrastructures de télécommunications au sol (zones non équipées, sinistrées)
- Zone stratégique (Banques et assurances, administrations publiques, télémaintenance)

#### Avantage :

- Une Connexion internet à haut débit symétrique sans support filaire.
- Un service disponible avec plusieurs débits allant de 256kbs à 6 Méga selon la couverture.
- Une Connexion illimitée gérée par une plate-forme sécurisée et redondante.
- Un lien de secours pour les applications critiques (Redondance).

#### **2-9-Offre FTTX :**

La technologie **FTTX** est une solution d'accès réseau de nouvelle génération qui utilise la fibre optique "**déployée jusqu'au dernier kilomètre**" pour offrir des services très haut débit dix et même cent fois plus rapides que les solutions classiques de type ADSL.

#### L'offre FTTX offre plusieurs services :

- Internet à très haut débit jusqu'à 155 Mb/s ;

- La téléphonie VOIP illimitée et gratuite vers tout le réseau IP et fixe d'Algérie Télécom ;
- Multitude de services additionnels : Vidéo surveillance, Vidéo conférence, VPN, Hébergement des data center, Call center, Réseau Intranet, et autres...

Avantage :

- Très faible atténuation (100 fois moins que la paire cuivre torsadée)
- Très grande bande passante (jusqu'à 10 Gbit/s par longueur d'onde)
- Insensibilité aux perturbations électromagnétiques
- Cohabitation avec les lignes électriques dans le Branchement aucune induction.
- Très petite, légère et souple en comparaison avec les Câbles en cuivre de distribution de grande Capacité.
- Facile à installer et faible encombrement des alvéoles.
- Evolutive (supporte d'énormes augmentations de débit)

Idéale pour les PME/PMI et les grandes entreprises, L'offre FTTX se présente sous différentes formules de débits allant d

## **2-10-RMS**

La Liaison spécialisée est une liaison permanente réservée à l'usage exclusif d'un utilisateur. Elle offre la possibilité de transmission entre deux points de terminaison déterminés du réseau public.

Avantage :

- Un transfert rapide de données.
- Une plus grande sécurité dans les émissions/réceptions de données.
- Une communication fiable et de qualité.
- Une interconnexion de sites distants.

- La disposition d'une liaison permanente de manière exclusive évitant ainsi la saturation du réseau.

Le RMS est un réseau multiservices de nouvelle génération NGN ,de type IP/MPLS et d'envergure nationale.

Pourquoi le NGN ?

- Simplifier les réseaux (l'architecture).
- Réduire les investissements.
- Réduire les coûts de fonctionnement.
- Proposer de nouveaux services.

Objectifs :

- Offrir une grande aptitude protocolaire.
- Assurer l'interconnexion puis la migration des systèmes existants.
- Garantir l'interopérabilité des systèmes hétérogènes.
- Concrétiser la convergence des réseaux voix/données.

Les avantages du RMS :

La solution de raccordement des sites sur notre Backbone RMS permet de garantir et d'offrir:

- Le débit
- La fiabilité
- La qualité de service QOS
- La sécurité
- La disponibilité
- L'extensibilité et la souplesse
- La Redondance (E1 ou DSL)
- De nouveaux services (VOIP, Internet, vidéoconférence, ....)

Nos clients :

- PME/PMI et collectivités locales ;
- Grands comptes privés et publics : (banques, industries) ;
- Opérateurs de Services : Internet, Hébergement, ...;

- Opérateurs Télécoms : fixe, mobile, VSAT, Boucle locale ;
- Opérateurs émergents : revendeurs, ...;
- Grand public et professions libérales.

Les services supportés :

#### 1- Services de Téléphonie :

- Collecte et terminaison de trafic sur IP (voix, données)
- Interconnexion de réseaux PABX
- Interconnexion de réseaux d'opérateurs de téléphonie fixe type RTC et mobile type GSM, GPRS, EDGE et UMTS
- Interconnexion de Service Audiotel
- Interconnexion de Centres d'Appels (call centers)

#### 2-Services de données :

- Services à haut Débit (ADSL...).
- Wholesalers (vente en gros) pour providers de services Internet
- Transport de données (x25, IP,...)
- Services de Réseaux Virtuels Privés (VPN)
- Les réseaux VPN/MPLS assurent des livraisons multi-sites pour une entreprise selon plusieurs niveaux de hiérarchie, en garantissant la sécurité et une qualité de service (QOS)
- La livraison d'autres services provenant d'une passerelle internationale (international GateWay)

#### 3-Services Vidéo & Multimédias :

- Services multimédias (Vidéo à la Demande, Télé médecine, Vidéo Conférence, Centres de Contacts, ...)
- Interconnexion de Serveurs Vidéo
- Interconnexion de futurs réseaux (WAP, UMTS)

## **2-11-VPN - Réseau Privé Virtuel :**

La solution proposée afin d'interconnecter les différents sites, consiste en la création de réseaux privés virtuels (VPN). Afin d'assurer un accès aisé et peu coûteux aux entreprises, les réseaux privés virtuels d'accès simulent un réseau privé, alors qu'ils mettent en œuvre en réalité une infrastructure d'accès partagée, tel le RMS. L'MPLS-VPN est issu du MPLS, protocole qui, grâce à la commutation de trames, permet une maîtrise élevée des performances et de l'ingénierie du cœur du réseau.

### **Principe de base du VPN IP et de la technologie MPLS**

Il est techniquement impossible pour un paquet venant du VPN bleu par exemple, d'atteindre un site du VPN jaune. La meilleure preuve : le client peut utiliser n'importe quel plan d'adressage, il ne risque aucun conflit avec l'environnement ouvert (monde Internet), ni avec les plans d'adressage des autres clients VPN.

Cette étanchéité assure donc l'isolation complète du VPN d'une entreprise par rapport aux VPNs d'autres entreprises, et aussi par rapport à Internet.

### **Sécurité, invisible de l'internet**

Sur cette base, et afin d'assurer un niveau de sécurité maximal, Algérie Télécom a développé la sécurisation de son réseau IP autour de quatre axes majeurs :

- l'invisibilité et l'inaccessibilité du réseau MPLS-VPN vis-à-vis d'Internet,
- le haut niveau de protection, vis-à-vis des attaques, des systèmes du réseau partagé,
- la disponibilité du réseau partagé,
- l'étanchéité des flux VPN IP entre les différents réseaux clients et vis à-vis d'Internet,
- Un réseau invisible et inaccessible depuis l'Internet public.

## Avantage du VPN

### La flexibilité

Grâce à la connectivité « any-to-any », chaque site peut communiquer avec tous les autres sites sans qu'il soit nécessaire de créer autant de circuits virtuels. Tous les sites, où qu'ils soient dans le monde, peuvent accéder à toutes les applications.

### La Performance

Les classes de services servent à prioriser les flux selon leur caractère critique, pour préserver la qualité de service (QoS) des applications vitales, en contrôlant les flux consommateurs tels que la messagerie ou le transfert de fichiers, ou des flux moins importants tels que le trafic Internet.

### Gestion et QoS

- La qualité de service est assurée de bout en bout sur tout les types de VPNs
- Infovista est utilisé pour monitorer le trafic sur chaque VPN et contrôler la SLA
- Interconnecter différents types de support: ATM, Ethernet sans avoir recours à utiliser les supports de transmission ou le Backbone ATM
- Dorado assure le provisionning du réseau de bout en bout: création des VPN, l'accompagnement au quotidien et dans la durée

L'équipe RMS vous assure un service client disponible 24h/24h, 7j/7j, et cela pour vous satisfaire. Un responsable service client est assigné, c'est votre interlocuteur, pour vous apporter conseil, expertise et assistance.

## **Conclusion :**

L'Algérie accorde un intérêt certain à la recherche scientifique et à la production technologique, et ce d'après les projets et les programmes consentis en matière des TIC, depuis l'ouverture du marché des télécommunications à la concurrence. La Société Numérique repose, d'une part, sur une infrastructure de réseaux, de télécommunications en général, d'autre part sur une industrie de l'édition numérique et du contenu. A cet effet, l'Algérie a conduit une réforme de fond, basée sur l'ouverture des marchés des télécommunications et de la poste qui s'est traduite par un meilleur accès aux réseaux d'information. Dans ce travail, nous nous sommes intéressés à la stratégie de conception de l'Observatoire des TIC, comme outil de bonne gouvernance et d'évaluation de politiques publiques dans le domaine des TIC, qui sert à indiquer et suivre les degrés de développement dans l'accès et l'offre des TIC ainsi que pour les usages, dans tous les domaines de la vie économique et sociale.

## **Conclusion Générale**

L'utilisation des TIC se développe dans les entreprises pour assurer des tâches de plus en plus nombreuses : la communication, la recherche d'information, la commercialisation des produits et services, le travail en groupe, la gestion de l'entreprise, la prospection, l'organisation du travail ...etc.

Les résultats démontrent que l'impact des TIC est orienté vers le développement de l'activité de l'entreprise afin de se différencier et d'augmenter sa productivité l'appropriation des TIC est aussi infiniment liée avec le niveau d'instruction des employés, L'analyse de l'usage des TIC dans l'entreprise nous permettra de savoir plus leur importance sur l'entreprise pour la réalisation de ses objectifs soit dans l'organisation de travail ou l'augmentation de leur performance sur tous les niveaux .

Les TIC est un moyen qui facilitent la réalisation de travail à temps réel plus de ponctualité et de qualité.

Au sein de l'entreprise ALGERIE TELECOM, les technologies de l'information et de la communication jouent un grand rôle dans la réalisation des tâches et de bien à accomplir d'une façon fiable et efficace sans prendre du temps et pour cela ALGERIE TELECOM a consacré des ressources matérielles et humaines afin de bien les maîtriser.

Notre recherche vise à repérer les différents effets des TIC, pour parvenir, nous avons bâti une revue de la littérature nous permettant de cerner les principaux concepts liés aux TIC, nous citons de l'importance de l'utilisation des TIC dans l'entreprise est captée par des données qui ont été recueillie auprès des employés de l'entreprise d'ALGERIE TELECOM. Les résultats basés sur l'impact d'utilisation des TIC dans l'entreprise ensuite l'impact des TIC sur les conditions de travail, (relationnelles et organisationnelle).

L'impact des TIC apparaît évident pour la majorité des entreprises. presque la plupart des employés admettent à que les nouvelles technologies constituent une solution en tant que telle pour les

relations humaines et la communication interpersonnelle, il ne s'agit pas de remettre en cause les TIC mais de chercher à en faire un outil également positif sur le plan humain et social pour donner aux TIC une impression humaine qui rassemble toutes les catégories sociales

Dans cette recherche nous avons tenté de montrer comment les (TIC) influent sur les employés de côté relationnelle et opérationnelle et qui dépasse à la vie quotidienne des employés.

Au côté relationnel et opérationnel on a trouvé qu'actuellement les TIC aident les employés à l'amélioration et la circulation de l'information tout en réduisant les efforts et le temps consacré afin d'atteindre l'information complète au bon moment pour la bonne exécution des ordres hiérarchiques les TIC à rendre les groupes de travail plus solidaire entre moyennant la communication.

Et l'utilisation des TIC ne s'arrête pas seulement à son usage professionnel les résultats de notre recherche à démontrer que l'usage des TIC est appliqué même à la vie quotidienne des employés quelque soit sa génération, son âge et sexe.

Au final, les TIC ont un impact sur l'entreprise et sur plusieurs volets notamment relationnel et opérationnel, organisationnel et les résultats de notre recherche confirment ceci.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **Références bibliographiques et électroniques :**

- 1- Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida - Magister 2006.
- 2- DOTIER. J.F., Dictionnaire des Sciences Humaines, Edition, 2004, P 388.
- 3- La productique est l'ensemble des techniques informatiques de mise en œuvre des systèmes de production automatisés.
- 4- 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](http://www.mollat.com/dossier/les_tic_technologies_de_l_information_et_de_la_communication-8236.html)
- 5- Organisation de coopération et de développement économique : créé en 1961, cet organisme a succédé à l'Organisation européenne de coopération économique (OECE).
- 6- Le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD), fait partie des programmes et fonds de l'ONU.
- 7- Emmanuel-Arnaud Pateyron, Robert Salmon Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Ed economica 1996.
- 8- Olivier DONNAT, Pratiques culturelles et usages d'internet, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, DEPS, coll. « Culture études », 2007-3.
- 9- <http://www.guidepme.com/Limites-des-NTIC>.
- 10- 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
- 11- Monsieur Abderezak Benhabib : directeur des cahiers du MECAS. Op. Cit,
- 12- <http://fr.wikipedia.org/wiki/INTERNET>.
- 13- [http://fr.wikipedia.org/wiki/Messagerie\\_électronique](http://fr.wikipedia.org/wiki/Messagerie_électronique).
- 14- [http://fr.wikipedia.org/wiki/Internet\\_Relay\\_Chat](http://fr.wikipedia.org/wiki/Internet_Relay_Chat).
- 15- La revue de l'innovation dans le secteur public, 2003 Vers une nouvelle relation : stratégie/système d'information : Mohamed Jaouad El Qasmi et Abdelaziz Kriouile.

- 16- Prof Mr AbdessalemBendiabdellah savoirs et compétences page 07.
- 17- Centre d'analyse stratégique .Rapport et Documents 2012- L'impact sur les conditions de travail
- 18- Ecole supérieure de technologie 2015/2016 Page 41
- 19- Michel Gollac : Président de l'atelier centre d'études de l'emploi, Qualifications & prospective
- 20- rapporteurs Christine Afriat : Commissariat général du plan
- 21-[www.wk-rh.fr/actualites/upload/Note-CAS-TIC-conditions-de-travail.pdf](http://www.wk-rh.fr/actualites/upload/Note-CAS-TIC-conditions-de-travail.pdf)
- 22- PORTEUR, M. «*Internet : La stratégie plus que jamais*». Edition: l'expansion management review, 2000 P192.
- 23- BOUUNFOUR, A. « *Le Management des Ressources Immatérielles* ». Paris, 1998, P 12.
- 24- Source : Charreire (2000).

## SOMMAIRE

<b>Introduction Générale.....</b>	<b>02</b>
<b>Chapitre 1 : Généralité sur les TIC.....</b>	<b>05</b>

<b>Introduction.....</b>	<b>06</b>
<b>Section 1 :Histoire et évolution et Définition et outils des TIC..</b>	<b>06</b>
<b>1 - Histoire et évolution des TIC.....</b>	<b>06</b>
<b>2 - Définition des TIC.....</b>	<b>09</b>
<b>3- Les outils des TIC.....</b>	<b>12</b>
<b>3-1- L'informatique.....</b>	<b>12</b>
<b>3-1-1- Les ordinateurs.....</b>	<b>12</b>
<b>3-1-2- Les programmes ou les logiciels.....</b>	<b>12</b>
<b>3-2- Les réseaux de télécommunications.....</b>	<b>12</b>
<b>Section 2 : Rôles et Caractéristique des TIC.....</b>	<b>14</b>
<b>1 - Rôles des TIC.....</b>	<b>14</b>
<b>1 - 1- Avantage des TIC.....</b>	<b>14</b>
<b>1 - 2- Limite des TIC.....</b>	<b>15</b>
<b>2 - Caractéristiques des TIC.....</b>	<b>16</b>
<b>2 -1- Efficacité.....</b>	<b>16</b>
<b>2-1-1-Sans temps.....</b>	<b>16</b>
<b>2-1-2- Décentralisation.....</b>	<b>16</b>
<b>2-1-3- Connectivité.....</b>	<b>16</b>
<b>2-2- Mobilité.....</b>	<b>17</b>
<b>2-2-1- Convertibilité.....</b>	<b>17</b>
<b>2-2-2- Démastification.....</b>	<b>17</b>
<b>2-2-3- Répartition.....</b>	<b>17</b>

<b>2-3- Mondialisation.....</b>	<b>17</b>
<b>3 - Retour sur l'investissement des TIC.....</b>	<b>19</b>
<b>Section 3 : Les applications des TIC.....</b>	<b>20</b>
<b>1- Les espaces de communication .....</b>	<b>20</b>
<b>1-1- Internet .....</b>	<b>20</b>
<b>1-2- Intranet.....</b>	<b>22</b>
<b>1- 3- Extranet.....</b>	<b>22</b>
<b>1- 4- Apprentissage du multimédia.....</b>	<b>22</b>
<b>2- L'audioconférence.....</b>	<b>22</b>
<b>3 - La visioconférence.....</b>	<b>23</b>
<b>4 - Le commerce électronique.....</b>	<b>23</b>
<b>5 - Les puces intelligentes.....</b>	<b>23</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>24</b>
<b>Chapitre 2 L'impact des TIC sur l'entreprise.....</b>	<b>25</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>26</b>
<b>Section 1 : L'impact des TIC sur les conditions de travail .....</b>	<b>27</b>
<b>1- L'impact des TIC sur les conditions de travail.....</b>	<b>27</b>
<b>2 – Les TIC un des vecteurs déterminants du changement dans les entreprises .....</b>	<b>29</b>
<b>3- Panorama des impacts des TIC sur les contenus du travail...31</b>	
<b>4 - Les effets des TIC sur les salariés et leurs conditions du travail .....</b>	<b>36</b>

<b>Section (2) : L'impact des TIC sur le système Organisationnel de l'entreprise .....</b>	<b>39</b>
<b>1 - TIC et Organisation du Travail.....</b>	<b>39</b>
<b>2 - Qu'est-ce que les TIC ?.....</b>	<b>41</b>
<b>3 - Trois niveaux d'équipement en TIC sont constatés.....</b>	<b>41</b>
<b>4 - Les effets des TIC sur le rythme de travail et l'autonomie des salariés .....</b>	<b>42</b>
<b>5 - Des collectifs de travail renouvelés.....</b>	<b>42</b>
<b>6 - Du travail pour les DRH et les IRP !.....</b>	<b>43</b>
<b>Section (3) : Les TIC et la performance et la compétitivité des entreprises .....</b>	<b>44</b>
<b>1 - Les TIC et la gestion des compétences.....</b>	<b>44</b>
<b>2- L'impact des TIC sur la performance des entreprises.....</b>	<b>45</b>
<b>2-1- L'impact humain.....</b>	<b>45</b>
<b>2-2- L'impact organisationnel.....</b>	<b>45</b>
<b>3 - L'impact des TIC sur la compétitivité des entreprises industrielles.....</b>	<b>47</b>
<b>4 - Les TIC et l'impératif des réformes.....</b>	<b>48</b>
<b>5 - De nouvelles formes de travail en réseau.....</b>	<b>49</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>51</b>
<b>Chapitre 3 : Rapport de stage.....</b>	<b>52</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>53</b>
<b>Présentation de l'entreprise Algérie Telecom.....</b>	<b>54</b>

<b>1- Présentation de l'entreprise Algérie Telecom .....</b>	<b>54</b>
<b>2- Objectifs de l'entreprise.....</b>	<b>55</b>
<b>3- Activité majeure .....</b>	<b>56</b>
<b>4- Engagements de l'entreprise.....</b>	<b>56</b>
<b>5- Cadre juridique de l'entreprise .....</b>	<b>56</b>
<b>6- Les valeurs de l'entreprise.....</b>	<b>57</b>
<b>6-1- Satisfaction de client.....</b>	<b>57</b>
<b>6-2- La performance.....</b>	<b>57</b>
<b>6-3- L'image de marque.....</b>	<b>57</b>
<b>6-4-L'esprit d'équipe.....</b>	<b>58</b>
<b>6-5- La responsabilité.....</b>	<b>58</b>
<b>7- L'Organigramme de l'Organisation de l'entreprise d'Algérie Telecom.....</b>	<b>59</b>
<b>Services et Produit d'Algérie Telecom.....</b>	<b>62</b>
<b>1- Catégorie clients particuliers.....</b>	<b>63</b>
<b>1-1- Téléphone fixe.....</b>	<b>63</b>
<b>1-1-1- IDOOM FIXE.....</b>	<b>63</b>
<b>1-2- IDOOM FIBRE.....</b>	<b>63</b>
<b>1-3- IDOOM ADSL.....</b>	<b>63</b>
<b>1-4- IDOOM 4 GLTE.....</b>	<b>64</b>
<b>1-5- IDOOMLY.....</b>	<b>64</b>
<b>2- Catégorie clients professionnels.....</b>	<b>64</b>
<b>2-1- Téléphone fixe.....</b>	<b>64</b>

<b>2-2- IDOOM Fibre Téléphonie.....</b>	<b>65</b>
<b>2-3- IDOOM Fibre Internet.....</b>	<b>65</b>
<b>2-4- IDOOM 4GLTE.....</b>	<b>65</b>
<b>2-5-VISIOPHONIE Pro.....</b>	<b>65</b>
<b>2-6- Hébergement de site web.....</b>	<b>66</b>
<b>2-7- Visioconférence.....</b>	<b>68</b>
<b>2-8-WiMAX.....</b>	<b>68</b>
<b>2-9-Offre FTTX.....</b>	<b>69</b>
<b>2-10-RMS.....</b>	<b>70</b>
<b>2-11-VPN - Réseau Privé Virtuel.....</b>	<b>73</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>75</b>
<b>Conclusion Générale.....</b>	<b>76</b>