

UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI TIZI-OUZOU



*FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES,
COMMERCIALES ET DE SCIENCES DE GESTION*

**MEMOIRE DE FIN D'ETUDES EN VUE DE
L'OBTENTION DU DIPLOME DE MASTER EN
SCIENCES DE GESTION**

**SPECIALITE : GESTION DES RESSOURCES
HUMAINES**

**L'impact des nouvelles technologies
d'information et de communication sur
la performance des salaries.**

Réalisé par : -M^{elle} CHERTOUH Ouerdia
-M^{elle} CHIKH Dalila

Encadrer par : M^{me}
OUCHALAL.Houria

Membre de jury :

Président : M^{me} OUAMAR SABRYA Maitre Assistante Classe B. UMMTO

Promoteur : M^{me} OUCHALAL HOURIA Maitre Assistante Classe A. UMMTO

Examineur : M^{me} KEHRI RACHIDA Maitre Assistante Classe A. UMMTO

Promotion : 2023

Remerciements

*Avant tout nous remercions le **bon Dieu** de nous avoir donné la santé, le courage et la volonté pour accomplir ce travail.*

*Au terme de ce travail nous tenons à remercier en premier lieu notre promotrice Mme **M^{me} OUCHALAL.H** pour son efficace assistance, ses précieux conseils et son travail méticuleux.*

Nous exprimons notre sincère reconnaissance et plus vifs remerciements à Mr responsable de notre spécialité, pour ses conseils, ses encouragements et ses orientations.

*Un merci chaleureux pour Monsieur **OUZEL Mouhamed** directeur des ressources humaines au niveau du **CHU TIZI-OUZOU** de nous avoir accueilli et donné tous les moyens de mener à bien ce travail et pour le partage de ses connaissances, ses remarques pertinentes et pour tous les efforts qu'il a dû fournir pour nous aider.*

*Nous tenons aussi à remercier nos Co-promoteurs **BELABBES Hamid ET AITER Bilal** pour le temps qu'ils nous ont réservé et pour leurs conseils et intérêt porte à notre travail.*

*Nous remercions aussi tous le personnel de **CHU de Tizi-Ouzou**, qui nous ont toujours accueillis avec beaucoup de gentillesse et de patience.*

Sans oublier nos familles, nos amis et tous ce qui ont participé de loin ou de près pour la réalisation de ce travail.

À tous les membres de jury pour avoir accepté d'évaluer notre travail.

Merci



Dédicaces

Avec tous les mots qui expriment l'amour je dédie ce travail à mes chers parents, qui m'ont guidé et encouragé tout au long de mon parcours, à mon père qui a sacrifié toute sa vie pour devenir ce que je suis aujourd'hui, et à ma mère qui m'a tout donnée et qui m'a toujours soutenu.

À mes frères (Ali, Ahmed et Meziane) et ma sœur (Hafida), son mari et à tous mes neveux (Moukrane, Elyas, Razika, Yahia, Mounir)

À mes cousins et cousines.

À l'ensemble de ma famille paternelle et maternelle.

Sans oublier mon cher binôme (Dalila) et mes chères amies (Lamia, Hakima Ouassila, Ouezna, Kahina, Sandra)

Je tiens aussi à remercier tous mes professeurs de puis ma première année primaire à ce jour et mes camarades de la promotion 2022/2023.

OUERDIA





Didicas

*Avec tous les mots qui expriment l'amour je dédie ce travail à **mes chers parents**, qui m'ont guidé et encouragé tout au long de mon parcours, à mon père qui a sacrifié toute sa vie pour devenir ce que je suis aujourd'hui, et à ma mère qui m'a tout donnée et qui m'a toujours soutenu.*

*À mes sœurs (**Liza, Hnifa**),*

À mes cousins et cousines.

À l'ensemble de ma famille paternelle et maternelle.

*Sans oublier mon cher binôme (**Ouerdia**) et mes chères amies (**Sara, Azouaou, Hakim**)*

Je tiens aussi à remercier tous mes professeurs de puis ma première année primaire à ce jour et mes camarades de la promotion 2022/2023.

Dalila



SOMMAIRE

Sommaire

Introduction générale.....	01
----------------------------	----

Chapitre1 : EMERGENCE DES NTIC

Introduction de chapitre 1.....	06
Section 1 : généralité des NTIC	07
Section 2 : l'application des NTIC	20
Section 3 : les NTIC en Algérie et sa place dans le monde.....	32
Conclusion de chapitre 1	42

Chapitre2 : les NTIC et la performance des salariés

Introduction de chapitre 2.....	45
SECTION 1 : Notion de base sur la performance des salariés.....	46
Section 2 : Les gains de performance sociale promise par les NTIC.....	56
Section 3 : Les NTIC et les ressources humaines	66
Conclusion de chapitre 2	77

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des salariés : Cas du CHU Nedir Mohamed de T.O

Introduction de chapitre 3.....	80
Section 01 : Présentation et organisation du CHU de Tizi-Ouzou.....	81
Section 02 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique	91
Section 03 : Analyse et interprétation des résultats.....	99
Conclusion de chapitre 3	117
Conclusion générale	118

Introduction général

Introduction générale

Introduction

À l'instar d'un être vivant, une organisation est orientée dans ses actions par des impératifs et des buts qu'elle doit accomplir pour garantir sa survie, son intégrité, et sa croissance. Ces objectifs primordiaux sont principalement centrés sur l'optimisation de la valeur qu'elle apporte à ses propriétaires, à ses clients, à ses employés, et à la société au sein de laquelle elle opère.

Ce concept, souvent désigné sous le terme de "performance", a toujours revêtu une importance fondamentale depuis l'avènement de la société capitaliste. Il est au cœur de la pensée économique et managériale, des discours politiques, et des conflits sociaux.

Au niveau national, les notions de productivité, de rentabilité, et de performance ont depuis longtemps alimenté les débats politiques et les investigations scientifiques, mais elles n'ont pas toujours été mises en œuvre sur le terrain. En conséquence, de nombreuses organisations en Algérie, en particulier les organisations publiques (à l'exception du secteur des hydrocarbures), ont rencontré d'énormes obstacles en matière de productivité et de rentabilité, ce que les poussant parfois au bord de la faillite.

Le nouveau contexte, à la fois national et international, ainsi que les évolutions récentes du concept de performance, imposent d'importants défis à nos organisations, renforçant ces problématiques.

Sur la scène internationale, le processus de mondialisation a engendré d'importants changements sociaux, économiques, et culturels. Parmi ceux-ci, on peut citer : la complexification et l'incertitude croissante de l'environnement des organisations, l'émergence de l'économie basée sur les connaissances et le savoir, les mutations technologiques et leur impact sur la productivité, les compétences requises des travailleurs, et les coûts d'équipement, ainsi que l'internationalisation accrue et l'intensification de la concurrence. Il convient également de noter l'évolution des tendances démographiques, des valeurs et des attentes des salariés, ainsi que des partenaires sociaux.

Parmi ces quatre objectifs, la maximisation de la valeur pour le personnel, c'est-à-dire la performance sociale, apparaît comme particulièrement cruciale dans une économie axée sur l'innovation et la gestion des connaissances. Les ressources humaines deviennent un atout stratégique permettant à l'organisation d'améliorer sa compétitivité, de fidéliser sa clientèle et, par conséquent, d'améliorer ses résultats financiers.

Introduction générale

Pour atteindre un niveau satisfaisant de performance sociale, les organisations algériennes devront revoir leurs pratiques de gestion dans les années à venir. Cela inclut l'adoption d'une structure organisationnelle plus souple pour favoriser le partage d'information et de connaissances tout en réduisant les problèmes sociaux liés à l'asymétrie d'information. De plus, elles devront mettre en place une démarche de qualité totale et favoriser l'innovation, la coopération et le transfert de compétences en organisant des groupes de travail. Le développement des compétences devra être au cœur de leur gestion stratégique, et elles devront personnaliser leurs politiques en matière d'emploi, de rémunération, de formation, d'aménagement du temps de travail et de communication. Enfin, elles devront renforcer leur capacité d'adaptation aux changements environnementaux en faisant preuve de flexibilité au niveau de leur effectif et en mobilisant leur personnel.

A ces exigences, les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) fournissent plusieurs réponses potentielles. Ces technologies présentent un levier de changement extraordinaire pour actualiser les processus de gestion. Selon PETEYRON et SALMON : elles «< rapportent un sens qualitatif à l'information; elles peuvent améliorer ou compléter l'intelligence des hommes. Les hommes peuvent ainsi, augmenter et partager leurs connaissances, et s'engager dans une interaction »¹.

En d'autres termes, nous pouvons dire que les NTIC peuvent améliorer le fonctionnement de l'organisation de différentes façons. En premier lieu, elles permettent une communication plus efficace, plus facile, et à moindre coût entre les membres éloignés de l'organisation et entre l'organisation et ses différents partenaires. Ensuite, elles permettent de traiter les données internes et externes en temps réel, et d'exposer les informations retenues sur des supports convenables. Et enfin, elles fournissent un soutien extraordinaire à la décision par le biais des différentes formes d'intelligences artificielle.

1. Objet de la recherche

Dans ce contexte général, notre travail vise à étudier l'impact des nouvelles technologies d'information et de communication dans les organisations algériennes.

¹ E A. PETEYRON, R. SALMON, Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Economica, Paris 1997, p.6.

Introduction générale

Le choix est porté sur un Centre Hospitalier Universitaire de Tizi-Ouzou, comme un terrain à notre étude empirique. A notre sens, cette recherche présente un intérêt tant au plan théorique que pratique :

Sur le plan théorique : cette recherche consiste à comprendre quelles sont les NTIC ? Comment peut-on exploiter ces NTIC, ont-elles un impact positif sur la productivité des employés.

Sur le plan pratique : cette recherche fournit un éclairage sur l'utilisation et l'impact des NTIC sur la performance des salariés dans Centre Hospitalier Universitaire de Tizi-Ouzou.

Problématique de recherche

Comme le suppose toute recherche, quelques questions sont impératives afin de bien cerner notre sujet de recherche, et en guise de questionnement, on avance ceci :

Les NTIC ont-elles un impact sur la performance des salariés ?

De cette question principale, on pourra soustraire les questionnements suivants :

Quelle est la contribution réelle des NTIC à la performance de l'organisation ?

Quelles sont les implications de l'utilisation des NTIC sur les salariés ?

L'hypothèse de recherche

Afin de répondre aux questions posées, la première chose à faire est d'émettre des énoncés sous forme d'hypothèses. Elles sont formulées afin de vérifier conformité de la prédiction avec la réalité.

« Une hypothèse est une proposition qui anticipe une relation entre deux termes qui, selon les cas, peuvent être des concepts, ou des phénomènes. Une provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée ». (Quivy Raymond, 1998, p129.)

L'Hypothèse Générale:

L'adoption des nouvelles technologies de l'information et de la communication affecte positivement la performance des employés.

Introduction générale

Démarche méthodologique

Nous avons retenu une démarche méthodologique qui s'articule autour de deux axes:

- Revue de la littérature : dans le cadre de ce travail, nous avons mobilisé une littérature managériale relative aux RH (GRAWITZ Madeline, 2000, VOYER Pierre, 2006, MARTORY Bernard, 2008, VOYER PIERRE, 2009, KLEIN Tristan et RATIER Daniel, 2012,).
- Etude empirique : notre deuxième axe méthodologique consiste à appréhender empiriquement la question suivante : Les NTIC ont-elles un impact sur la performance des salariés ? Le recueil des données auprès du Centre Hospitalier Universitaire Tizi-Ouzou se fera en faisant appel à une démarche et méthode qualitative.

Plan de travail

Pour pouvoir répondre à notre problématique, confirmer ou infirmer notre hypothèse de recherche nous avons structuré notre travail de manière suivante:

Le premier chapitre: concerne l'émergence des NTIC. Il est ainsi subdivisé en trois sections. Dans ce chapitre, nous allons présenter des généralités sur les nouvelles technologies d'information et de communication, les utilisations des NTIC, la place de l'Algérie dans le monde des NTIC.

Le deuxième chapitre nous sommes intéressés aux NTIC et la performance des salariés, ce chapitre est subdivisé en trois sections. La première porte les notions de base sur la performance des salariés, la seconde porte sur les gains de performance sociale promise par les NTIC, et enfin la troisième porte sur les NTIC et les ressources humaines.

Le troisième chapitre nous allons présenter les résultats de notre étude empirique portant sur la question de l'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés de CHU de Tizi Ouzou.

Chapitre I :

EMERGENCE DES

NTIC

Introduction :

L'information en tant que matière première qui revêt un caractère stratégique pour les organisations, est un facteur primordial lors de la prise de décisions, se voit de plus en plus dématérialisée par des technologies interactives qui permettent une gestion organisationnelle efficace.

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication représentent l'ensemble des technologies informatiques qui contribuent à une véritable révolution socioculturelle. Surtout leur application dans le champ économique. D'ailleurs ces technologies ne sont plus vraiment nouvelles, d'où le nom de TIC.

Comme nous l'avons déjà mentionné dans l'introduction générale, l'objectif de ce mémoire est d'étudier l'impact de l'utilisation des NTIC dans l'organisation sur la performance des salariés.

Pour atteindre cet objectif, il importe à priori de délimiter le concept d'NTIC et de déterminer : leur définition, leurs spécificités et leurs utilisations dans l'organisation. Cette première étape de la recherche fait l'objet de ce premier chapitre. Nous essayons ainsi, de débattre ces différents points à travers trois axes (sections) principaux.

Dans une première section, nous allons définir les NTIC et déterminer les caractéristiques qui les spécifient par rapports aux technologies précédentes. Ensuite, nous abordons dans la deuxième section l'utilisation des NTIC.

Enfin, nous étudions dans une dernière section la place de l'Algérie dans le monde des NTIC.

Section 1 : généralités sur les NTIC

1.1. Bref historique sur les technologies d'information et de communication :

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion entre (1930- 1950) est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports ¹

A partir des années 1950, l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes organisations, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs, et enfin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.²

Le développement des TIC est intervenu dans l'organisation, par vague successive depuis la fin des années 1970. A cette époque, l'ordinateur trouve peu à peu sa place dans l'organisation et y rentre à tous les niveaux hiérarchiques.

Jusqu'à la fin des années 1970, les salariés travaillaient sur des terminaux qui étaient reliés à une machine centrale, dont ils utilisaient une partie des ressources. Parfois, un réseau interne était mis en place, auquel il permettait à tous les terminaux (ordinateurs) branchés au dispositif principal, de communiquer entre eux.

A cette époque, le fonctionnement des réseaux informatiques répondait encore au paradigme de l'organisation, sur lequel le droit du travail s'est fondé. Pour SUPIOT Alain, cette époque correspondait à une organisation pyramidale fermée sur elle-même dont la base était formée par une collectivité stable au statut homogène.

Au cours des années 1980, la diffusion rapide de micro-ordinateurs s'est accompagnée de la création de progiciel orienté vers l'utilisateur.

¹ LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, 2010, p 234.

² KLEIN Tristan et RATIER Daniel, 2012, p 18

Chapitre 1: émergence des NTIC

L'ordinateur personnel ne sera massivement diffusé en organisation que dans la décennie 1990, son attractivité se trouvant renforcée par des Systèmes d'exploitation simples et ergonomiques associés à des microprocesseurs puissants et peu coûteux. Il sera attribué en priorité aux salariés qualifiés, cadres ingénieurs. Les besoins d'échange et de regroupement de l'information ainsi que de travail collaboratif rendent alors nécessaire le développement d'une informatique en réseau, qui passe dans ses débuts, par les réseaux locaux internes à l'organisation.

Dès le milieu des années 1990 à nos jours (l'ère de l'internet de l'intégration), au fur et à mesure l'internet s'est imposé comme un environnement de communication au plan mondial, les organisations ont commencé à utiliser les protocoles de communication pour relier leurs réseaux hétérogènes.

L'infrastructure technologique qui en a résulté relie les ordinateurs de marques et de types différents ainsi que des petits réseaux pour créer un réseau à l'échelle de l'organisation qui facilite la circulation de l'information en interne services web et l'externalisation auprès des prestataires externes qui peuvent fournir infrastructure mutualisée et en assurer le fonctionnement.³

³ KLEIN Tristan et RATIER Daniel, Op cite.

Chapitre 1: émergence des NTIC

Tableau N°1.L l'évolution des NTIC

Phases-années	1970	1980	1990	2000	2023
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation	La block chain et la connectivité.
Innovation	Ordinateurs et robots, machines	Ordinateurs Personnels	Internet (Web 1.0)	Web 2.0	Web 3.0
Caractéristiques	Accroissement du capital physique	Généralisation des outils bureautiques Digitalisation et transformation des processus d'affaires	Globalisation du réseau informatique Standardisation des interfaces utilisées	Connectivité des personnes et des objets Individualisation et portabilité Ubiquité	Comprennent l'ubiquité, la décentralisation, l'intelligence artificielle.
Impact économique	Gains de Productivité	Gains de productivité Réduction des coûts de transactions internes	Gains de productivité Réduction des coûts de transactions internes et externes Transformation de la chaîne de valeur	Gains de productivité Réduction des coûts de transaction internes et externes Transformation de la chaîne de valeur Augmentation des bénéfices Informationnels	Gains de productivité Réduction des coûts de transaction internes et externes Transformation de la chaîne de valeur Augmentation des bénéfices Informationnels Automatisation des tâches

Source : Aubert B. et al, octobre 2010, p.7

1.2. Définitions NTIC :

1.2.1. Les technologies de l'information et de communication :

Selon l'UNESCO : « les TIC désignent l'ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'internet (sites web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.). »⁴

1.2.2. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication :

Les NTIC sont définies comme « l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler, de la transmettre, en s'appuyant sur des technologies informatiques ou de télécommunication ». (GRAWITZ Madeline, 2000).

Elles sont définies comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre les technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication.⁵

1.2.3. Technologie :

C'est « la combinaison de ressources, de connaissances et de techniques qui permet à une organisation de créer un produit ou un service. La concurrence entre la structure et la technologie est un élément majeur de succès de l'organisation ». ⁶

Le concept technologie désigne aussi un ensemble de techniques, outils et méthodes basés sur des mécanismes technologiques et qui sert à l'analyse et à l'étude des objets d'une façon automatique. C'est le fait de mettre en œuvre toutes les règles fondamentales pour la fabrication des produits.

⁴ FAURE Elliot, « En quoi les NTIC peuvent-elles accompagner la valorisation du patrimoine alimentaire d'un territoire ? », Université de Toulouse II, 2013/2014, p.30.

⁵ BRUNO Henri et MAURICE Imbert, 2002, p 02.

⁶ SAADOUNE Melissa, p 15

Chapitre 1: émergence des NTIC

1.2.4. L'information :

L'information se définit comme « toute communication ou représentation d'une connaissance (ensemble de données, opinion, faits) transmise par n'importe quel média textuel, numérique, graphique, narratif, sonore, cartographique ou audiovisuel ». ⁷

L'information se définit aussi comme « le système nerveux de toute organisation. Sans elle, il est difficile de réussir quoi que ce soit. Le coût de sa manipulation et de son traitement est particulièrement important ». ⁸

1.2.5. La communication :

Selon Durkheim, « la communication est comme une interaction au sein d'un réseau où s'échangent et se partagent des représentations collectives ». ⁹

Aussi la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à un ou plusieurs autres individus à l'aide du langage articulé ou d'autres codes (ton de la voix, gestuelle, regard, respiration...).¹⁰

D'autres, comme Conquet André défini la communication comme suit: "communiquer veut dire émettre des consignes, des idées, des explications c'est-à-dire partager quelque chose avec autrui ". C'est est un processus prévisible, continu et toujours présent, de partage de significations à travers une interaction de symboles. ¹¹

1.3. La nature et l'usage des NTIC :

1.3.1. La Nature des (NTIC)

Il est fréquent d'associer les NTIC à la société d'information ce qui leur donne une dimension sociétale vu leur impact étendu. Elles constituent même un véritable fait social, à la fois économique, culturel, psychologique et même esthétique. En effet, avec le développement et diffusion des NTIC, on assistera à des modifications de la société elle-même et de la civilisation car on dit que chaque invention ou développement technologique correspond à une nouvelle ère, Certains auteurs s'accordent à dire que ces technologies ne sont pas toutes nouvelles comme nous laisse entendre le concept NTIC (Nouvelles Technologies d'Information et de Communication).

⁷ BAUMARD Philippe, BENVENUTI Jean-André, 1998, p 134.

⁸ SCOTT Michael, MORTON, p 10.

⁹ LETHIELLEUX Laetitia, 2011, p 91.

¹⁰ <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm>. Consulté le 20 MAI 2023

¹¹ Conquet, André, Comment communiquer: lire-écrire-parler-écouter Paris. 1963, p.64

Chapitre 1: émergence des NTIC

Ils expliquent ceci par le fait que les éléments constitutifs existent déjà depuis plusieurs années. Il s'agirait donc d'une évolution car les NTIC s'inscrivent dans une trajectoire technologique qui s'est formée au début des années soixante-dix. L'usage généralisé des NTIC correspond à la poursuite d'un long processus d'algorithmisation de l'organisation qui a débuté par l'automatisation des tâches de production, l'informatisation de la gestion des dossiers (paie, facturation, stocks, etc.), puis par l'automatisation de processus entiers avant d'aboutir à une réorganisation de ces processus.

D'autres s'inscrivent en faux par rapport à cette thèse et défendent le caractère novateur des NTIC. Selon ces derniers, on assiste à une révolution, car les générations les plus récentes des systèmes d'information expriment une caractéristique radicalement différente des précédentes. Contrairement aux anciennes technologies, les NTIC modifient.

En effet, les coûts des transactions entre les multiples acteurs économiques aussi bien dans le cadre d'une même structure que dans des relations inter-organisationnelles. Elles permettent, également, d'envisager un mouvement de gestion systématisée de la cohérence susceptible de bouleverser tous les modes de coordination et les opérations de l'organisation. La nouveauté de ces technologies peut être identifiée à travers les caractéristiques suivantes :

- L'ambivalence
- Le caractère d'hybridation
- La rapide obsolescence (la loi de MOORE) : Gordon MOORE (cofondateur de l'entreprise Intel) a constaté que tous les 18 à 24 mois nous assistons à une progression technologique exponentielle depuis la fin des années 60.

L'aspect multidimensionnel (économique, social, politique, culturel...) ce qui les rend très complexes à analyser et à cerner à tous les niveaux ; selon l'OCDE², le secteur des TIC est né de la combinaison de trois secteurs :

- Celui de l'informatique qui comprend le matériel, « les services et les logiciels
- Celui de la télécommunication qui comprend, lui, « les services et les équipements »
- Et celui de l'audiovisuel qui comprend, principalement « la production et les services audiovisuels ainsi que l'électronique grand public ».¹²

¹² COPNES FRANCOIS « le secteur des TIC EN Belgique », p.04

Chapitre 1: émergence des NTIC

1.3.2. L'usage des NTIC :

L'auteur rappelle en préambule que l'innovation peut être abordée selon 2 dimensions : la dimension macro-sociale d'analyse de l'offre technique (travaux de Akrich en 1993, de Richy en 1994 et 1995 sur le système socio-technique) et la dimension micro-sociale de l'étude des usages en pratique.

Elle évoque également l'importance, pour comprendre le phénomène de l'innovation, de travaux (Flichy, 1994 et 1995) qui ont mis en avant les notions de cadre (cadre de fonctionnement, cadre d'usage), de modèle des acteurs (concepteurs-stratèges, usagers-tacticiens) et de l'importance de l'imaginaire technique (représentations de l'objet technique).

Florence MILLERAND s'interroge ensuite sur les innovations, sur leur mode de diffusion et sur les personnes qui les adoptent (les "adoptants"). Elle opère ensuite plusieurs types de distinctions :

- les 5 attributs de l'innovation (inspirés des travaux de Carl Rogers) : ce sont l'avantage relatif apporté par l'innovation, la compatibilité avec les valeurs du groupe d'appartenance, la complexité, la possibilité de la tester et la visibilité ;
- les 5 phases de l'adoption des objets (là encore inspirées de Rogers) : la première est la connaissance même de l'innovation (exposition), la deuxième la persuasion (prise de position par rapport à l'innovation), la troisième la décision (on adopte ou on rejette l'innovation), la quatrième l'implantation (utilisation de l'innovation au quotidien et évaluation) et la cinquième la confirmation (obtention d'informations pour renforcer son choix de l'innovation) ;
- les 5 types d'usagers de l'innovation : elle distingue les innovateurs, les premiers utilisateurs, la première majorité, la seconde majorité et les retardataires.

Elle poursuit sa présentation en évoquant l'existence d'un "réseau social" de circulation d'une innovation (par les contacts interpersonnels, un réseau d'influence personnel). Elle rappelle également la notion de réinvention mise en avant par Rogers, à savoir la façon dont les usagers modifient le dispositif qu'ils adoptent.

- Le rôle central des pratiques

En résumé, le processus d'innovation est défini comme une succession d'épreuves et de transformations où une série d'acteurs (humains et non-humains) se trouvent en relation. L'auteur poursuit en rappelant (travaux de Wolgar, 1991) que "la conception d'une innovation

Chapitre 1: émergence des NTIC

technique (en l'occurrence une nouvelle gamme d'ordinateurs) revient à configurer ses usagers, c'est-à-dire à intégrer dans le dispositif une définition de l'identité des usagers ainsi que différentes contraintes susceptibles d'intervenir lors de l'utilisation."

Florence MILLERAND aborde enfin ce qui constitue à ses yeux la principale limite de l'approche de l'innovation : l'absence de considération du rôle des pratiques. Elle souligne également l'importance de la notion d'affordance qui permet d'appréhender les objets à travers leur rapport concret et matériel avec les usagers (Bardini, d'après J. J. GIBSON, 1977). Ces "virtualités" des objets proposés diffèrent selon qu'il s'agit de la « virtualité de l'utilisateur » (représentations de l'utilisateur que le concepteur traduit en affordances dans le dispositif) ou de la « virtualité du concepteur » (limites à l'usage fixées sous forme d'affordances que l'utilisateur rencontre dans son utilisation du dispositif)

1.4. Les caractéristiques des NTIC et leurs outils :

1.4.1. Les caractéristiques des NTIC :

D'après Reix.R, les caractéristiques des nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent être résumées en quatre points : La compression du temps, la compression de l'espace, la réduction des espaces de stockage de l'information. ¹³

- La compression du temps

Les technologies de l'information procèdent au traitement des informations à l'aide des opérations variées, afin de les rendre plus pertinentes, d'où l'automatisation de ces opérations pour réaliser des performances en termes de vitesses sans commune mesure avec celle des traitements d'opérations effectuée manuellement. La capacité des ordinateurs à traiter des millions d'informations par seconde confère à l'entreprise des avantages très intéressants notamment une très grande diminution du temps de traitement des informations, ce qui se traduit par des gains de productivité et la possibilité d'accomplir certaines tâches irréalisables manuellement.

- La compression de l'espace géographique

Les technologies de l'information et de la communication ont réalisé des progrès importants. Elles ont permis d'éliminer les barrières et les frontières entre les pays.

¹³ Reix.R, 2002, p.81.

Chapitre 1: émergence des NTIC

De ce fait elles permettent aux entreprises délocalisées de rester fortement coordonnées avec les autres activités de la firme grâce à leurs capacités impressionnantes de transmettre instantanément d'importants volumes de données entre deux(ou plusieurs) points très éloignés du globe.

- Réduction des espaces de stockage de l'information

Les technologies magnétiques (disques et bandes) et optiques (CD-Rom) permettent le stockage d'un volume important de données dans des conditions d'encombrement très réduit, il s'agit d'un progrès considérable par rapport aux formes de stockages classiques (archives, papiers).

- Flexibilité d'usage

Les nouvelles technologies de l'information disposent d'un très large potentiel d'utilisation et permettent la restitution des informations sous différents supports de plus en plus adaptés aux besoins d'utilisations.

- La multicanalité : Les NTIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal image et le canal son.
 - Le canal textuel : information concernant l'utilisation du cédérom ou du site.
 - Le canal image : fixe, animée, de synthèse, icônes.
 - Le canal sonore : musique, chansons, paroles (dialogue, monologue, instructions Concernant l'utilisation du cédérom ou site).

1.4.2. Les outils des NTIC :

Les médias traditionnels sont des moyens de communication qui ont été utilisés pendant des décennies voire des siècles pour transmettre des informations et divertir le public.

Les médias numériques : ce sont des moyens de communication qui utilisent des technologies numériques pour transmettre des informations et des contenus en ligne. Les médias numériques ont connu une croissance rapide ces dernières années, en raison de la prolifération des appareils connectés à Internet, tels que les ordinateurs, les smartphones et les tablettes. Les médias numériques comprennent notamment :

- Les sites web : ce sont des pages en ligne qui présentent des informations, des images, des vidéos, des produits, des services, etc. Les sites web peuvent être statiques ou

Chapitre 1: émergence des NTIC

dynamiques, et ils sont souvent utilisés pour la promotion d'une organisation ou d'un produit.

- Les réseaux sociaux : ce sont des plateformes en ligne qui permettent aux utilisateurs de partager des informations, des photos, des vidéos, des commentaires, etc. Les réseaux sociaux sont devenus un moyen important de communication et de marketing pour les organisations.
- Les applications mobiles : ce sont des programmes conçus pour être utilisés sur des smartphones et des tablettes, qui offrent des fonctionnalités telles que la messagerie, la géolocalisation, le shopping, les jeux, etc.
- Les blogs : ce sont des sites web qui présentent des articles, des opinions, des critiques, des commentaires, etc. Les blogs peuvent être personnels ou professionnels, et ils sont souvent utilisés pour communiquer sur des sujets spécifiques.

Les médias en streaming : ce sont des services qui permettent de regarder des vidéos, des films, des émissions de télévision, de la musique, etc. en ligne, sans avoir besoin de les télécharger sur son ordinateur.

- SMS (Short Message Service) est un service de messagerie texte qui permet aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des messages courts sur leurs téléphones mobiles. Les SMS peuvent être utilisés pour envoyer des informations telles que des rappels, des alertes, des codes de vérification, des mises à jour de statut, des messages promotionnels, des notifications de service client, ... Les SMS peuvent également être envoyés et reçus via des applications mobiles de messagerie instantanée telles que WhatsApp, Messenger, Viber, ...
- Un e-mail est un message électronique envoyé via Internet. Les e-mails peuvent contenir du texte, des images, des fichiers attachés, des liens hypertexte, des signatures électroniques, des logos et d'autres éléments graphiques. Les e-mails sont utilisés pour la communication personnelle et professionnelle, la publicité, le marketing, la vente en ligne, les newsletters et la gestion des relations clients.

Chapitre 1: émergence des NTIC

Pour envoyer et recevoir des e-mails, vous avez besoin d'une adresse e-mail valide et d'un client de messagerie tel que Gmail, Outlook, Yahoo! Mail ou Apple Mail. Les adresses e-mail sont souvent constituées d'un nom d'utilisateur, suivi d'un symbole @, suivi d'un nom de domaine.

Les e-mails sont un moyen pratique et rapide de communiquer avec des personnes du monde entier, à tout moment et en tout lieu. Ils sont également moins coûteux que les méthodes de communication traditionnelles. Les e-mails peuvent être stockés, archivés, triés et consultés facilement, ce qui en fait un moyen pratique de gérer les communications professionnelles et personnelles.¹⁴

1.5. Rôles, avantages et inconvénients des NTIC dans l'organisation :

Les TIC constituent pour l'organisation un patrimoine qu'il faut non seulement maintenir et gérer, mais aussi développer, pour bénéficier de ses avantages. Dans cette section nous allons montrer le rôle des TIC au sein de l'organisation ainsi que leurs avantages et inconvénients.

1.5.2. Rôles des NTIC dans l'organisation :

Certains travaux d'auteurs mettent l'accent sur l'idée que les NTIC s'adaptent à de nombreuses formes organisationnelles. Leur introduction dans les organisations s'accompagne de changements organisationnels qui suivent deux logiques. Premièrement, les NTIC permettent de contourner certaines contraintes organisationnelles et permettent donc aux organisations d'améliorer leur adaptation aux contraintes de leur environnement. Deuxièmement, les changements empruntent des trajectoires spécifiques découlant des particularités des processus d'appropriation, d'apprentissage et d'innovation. L'étude de ces évolutions et adaptations spécifiques conduit à mieux appréhender les propriétés et les potentialités des mutations organisationnelles associées aux NTIC.

¹⁴ <https://space-crab-studio.com/blog/les-differents-outils-de-communication/>

Chapitre 1: émergence des NTIC

Elles ont pour référent l'existence d'un minimum de coopération dans l'activité professionnelle et met en évidence qu'il existe des règles et des structures qui visent à stabiliser le construit social et stratégique, qui met en jeu l'acteur et sa rationalité. Elles permettent à l'organisation de développer la capacité de production, d'accès à l'information, d'adaptation et de mise en œuvre de l'information. L'accès à l'information et son développement efficace sont essentiels pour la performance et le succès de l'organisation. Les NTIC facilitent l'acquisition et le management des connaissances. Elles représentent une valeur organisationnelle pour l'organisation, et ont un impact sur l'économie en agissant de trois manières :

- L'investissement dans les NTIC permet l'intensification du capital d'où une augmentation de la productivité du travail,
- La production des biens et services des NTIC est une forme de progrès technique qui rend le capital et le travail plus efficaces d'où une croissance de productivité multifactorielle dans le secteur des NTIC.
- L'utilisation des NTIC permet aux organisations d'accroître leur productivité, par les gains d'efficacité découlant de leur utilisation.

1.5.3. Les avantages et les inconvénients des NTIC dans l'organisation :

Les avantages des NTIC :

L'investissement dans les NTIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des organisations.

a. Sur le plan du système d'information :

- 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.

b. Sur le plan organisationnel :

Fonctionnement et organisation de l'organisation et la gestion des ressources humaines:

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

Chapitre 1: émergence des NTIC

c. Sur le plan commercial :

- Baisse des couts et d'approvisionnement ;
- Développement des innovations en matière de service et réponse aux besoins des consommateurs ;
- Plus grande diffusion de l'image de marque de l'organisation (organisation innovante);
- Meilleure connaissance de la clientèle (gestion d'adresses).

d. Sur le plan professionnel :

- Création de nouveaux emplois (entreprise et main-d'œuvre).

Les inconvénients des NTIC :

Les NTIC proposent diverses méthodes de communication, mais elles présentent également plusieurs désavantages :

- Problèmes de stress lié à l'utilisation des NTIC provenant souvent d'un manque de cohérence dans la conception de ces systèmes complexes ;
- Coût et frais du matériel, du logiciel, l'entretien et de la maintenance et du renouvellement ;
- Il est fréquent de voir apparaître un sur équipement par rapport aux besoins, et donc une sous-utilisation des logiciels ;
- Coût de la formation professionnelle du personnel, de sa résistance aux changements
- Coût entraîné par la modification des structures, par la réorganisation du travail, par la surabondance des informations ;
- Rentabilité difficilement quantifiable ou difficilement prévisible sur les nouveaux produits.
- Des problèmes se posent aussi en termes de sécurité et d'éthique aggravés par l'internalisation des réglementations : chantage, escroqueries...etc.
- Face à certains publics vulnérables notamment (enfants, personnes âgées).
- Les technologies de l'information et de la communication sont la source de plusieurs failles en matière de sécurité notamment en ce qui concerne le domaine de la vie privée.

Section 2 : L'application des NTIC

Après avoir expliqué la notion des NTIC d'une manière conceptuelle, il reste nécessaire d'illustrer ce que sont ces technologies dans le cadre applicatif et fonctionnel. Cela porte sur des familles d'application qui sont au nombre de quatre :

- La communication : Famille d'applications à vocation de communication. On y trouve : Internet, Intranet et Extranet.
- La gestion des données : famille d'applications dans laquelle se présentent le CRM, le GED et l'EDI.
- L'intégration matérielle : Dans cette famille on trouve le Groupware, l'EAI et l'ERP
- La modélisation des tâches ou de savoir-faire : famille d'application dans laquelle se situe le workflow.

2.1. La communication :

2.1.1. L'internet :

L'internet ou le réseau des réseaux, véhicule sur un mode interactif, de l'information numérisée en usant de protocoles qui découpent cette information (Transmission Central Protocol) et de la reconstituent IP (Internet Protocol). Application spontanée entièrement basée sur des architectures clients serveurs, l'Internet est de l'informatique à 100%.

L'internet est donc une hiérarchie des réseaux interconnectés qui sont liés par des artères haut débit et utilisent le couple de protocoles « TCP/IP » pour faciliter la communication entre les machines par tout moyen de communication (dont en particulier le réseau téléphonique Mondial), tout en permettant l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants. Il faut signaler que l'accès au réseau est ouvert à tout utilisateur ayant obtenu une adresse auprès d'un organisme accrédité.

- Le World Wide Web (www) ou toile d'araignée mondiale : interface la plus souvent Utilisée sur le réseau télématique Internet. Cette dernière a permis d'ouvrir le réseau Internet au grand public en facilitant la consultation des sites et un accès très rapide à une vaste étendue d'informations, présentées sous forme d'archives, de magazines, de pages de livres de Bibliothèques publiques et universitaires, de documentations à usage professionnel, etc.

Chapitre 1: émergence des NTIC

De plus, Internet est un réseau qui met à la disposition de ses utilisateurs une multitude de services et d'outils pour faciliter la communication. On peut les classer comme suit :

La messagerie électronique : Selon la définition tirée du vocabulaire des TIC (2009) la messagerie électronique est définie comme étant « Service permettant aux utilisateurs habilités de saisir, envoyer ou consulter en différé des courriels ».

On trouve aussi dans ce sens les termes « courriel » et « courrier électronique » qu'on peut aussi trouver ces termes en anglais sous l'appellation « électronique mail »,

« Électronique messaging » ou encore « e-mail ».

La messagerie électronique sert à envoyer et recevoir tout type de documents : courrier professionnel, courrier publicitaires, note de services graphique, il permet aussi à s'abonner à des revues électroniques. Il faut noter ainsi que l'utilisation de ce service par les entreprises doit être accompagnée par des précautions afin de sécuriser la circulation interne ou externe des documents et messages.

A chaque message émis, il est nécessaire de vérifier si tous les destinataires sont habilités de recevoir les informations ou pièces jointes transmises.

A cet effet, la messagerie électronique est devenue l'instrument le plus utilisé dans les entreprises ; elle est adoptée unanimement, autant par les employés que par les directions les plus résistantes aux changements.

Forum (newsgroup) : selon la définition tirée du vocabulaire des TIC publié au journal officiel de la République française (2009), le forum est défini comme étant :

« Service permettant discussions et échanges sur un thème donné » : chaque utilisateur Peut lire à tout moment les interventions de tous les autres et apporter sa propre contribution sous forme d'articles. Par extension, on désigne également par ce terme les systèmes de discussion télématiques, qui offrent généralement un service de téléchargement (connus en anglais sous le nom de BBS, bulletin bord system) ».

Les forums sont un des lieux d'échanges thématiques fonctionnant en mode asynchrone. Une fois connectés, les utilisateurs lisent les messages existants, répandent s'ils le souhaitent ou posent à leur tour une question.

Chapitre 1: émergence des NTIC

Chat ou IRC (Internet Relay Chat) : c'est un protocole de communication qui offre la possibilité à plusieurs personnes partageants les mêmes centres d'intérêt de créer des salons virtuels afin de communiquer en temps réel.

C'est une des fonctions des outils de conférences à distance.

Site Web : un site web est en pratique un ensemble de pages web fondées sur un langage nommé HTML (mais pouvant contenir d'autres choses), organisées de façon plus ou moins hiérarchique, et hébergées sur un (parfois plusieurs) serveurs situés quelque part dans le monde. Pour être visible sur le marché, les organisations ont tout intérêt à se doter d'un site web. Sa fonction la plus courante est donc celle d'une vitrine virtuelle, mais les sites web s'enrichissent progressivement de fonctionnalités plus sophistiquées comme par exemple affichage des catalogues de prix et de produits, des rubriques e-recrutement, e-commerce.

L'outil Internet est devenu aujourd'hui un outil d'information et de communication très puissant pour les entreprises qui leur permettent d'établir des relations fortes avec ses clients, partenaires, sous-traitants, employés, etc.

2.1.2 Intranet :

« Dans son sens original et le plus restrictif, le terme intranet désigne la transposition des standards, des protocoles et des outils en vigueur dans l'internet public au sein des réseaux locaux privés d'entreprises ». ¹⁵

En fait, l'intranet est un concept qui suscite un vif intérêt dans les organisations. Il s'agissait de reproduire à l'échelle de l'organisation un système de diffusion et de partage de l'information qui fonctionne déjà parfaitement à l'échelle planétaire.

L'intranet est donc l'application des technologies internet au domaine intra-entreprises ou organisation qui s'appuie sur la technologie des réseaux locaux existants.

Le but de l'intranet est de permettre le partage de l'information et de faciliter la communication au sein de l'organisation. Fondée sur le principe de l'internet, il offre aux utilisateurs la possibilité de produire et de diffuser facilement l'information que ce soit à travers des listes de diffusion, de courrier électronique ou d'un serveur Web. ¹⁶

¹⁵ SAADOUN MELISSA, « Avec le temps », Edition d'organisation, Paris 1998, p.143.

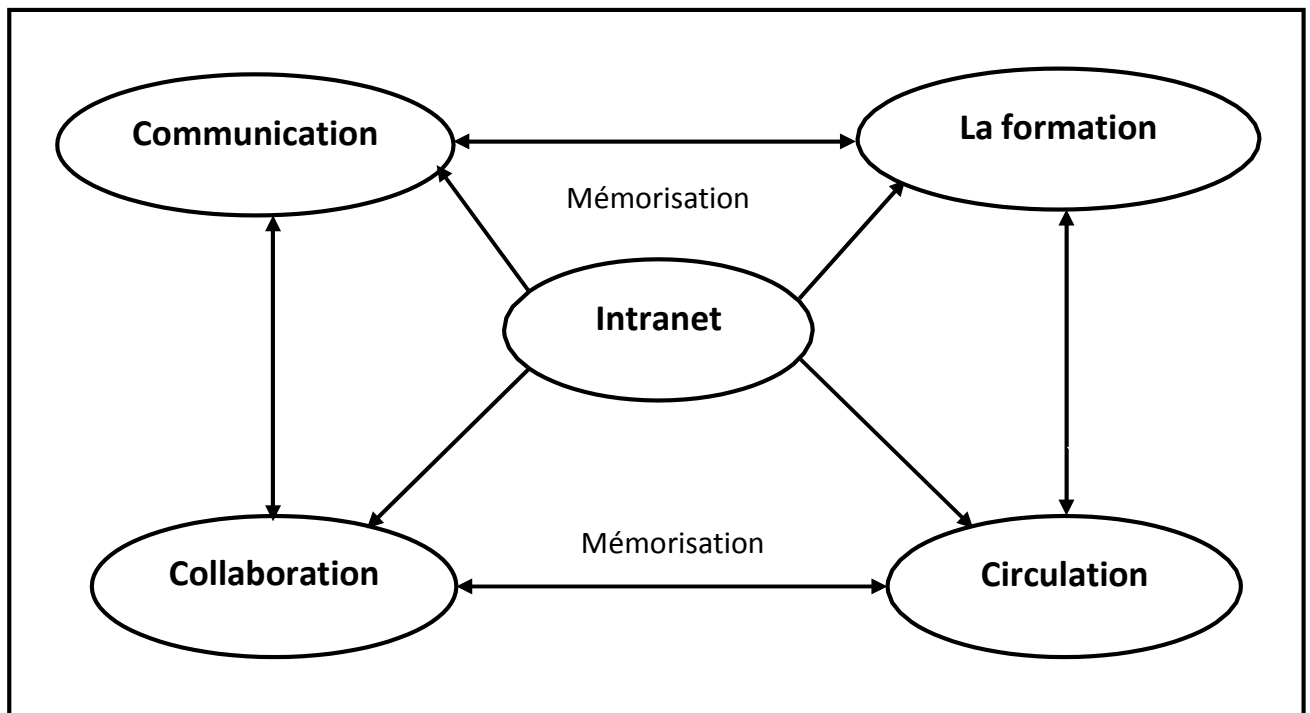
¹⁶ COURBON Jean Claude, TAJAN Silvère, « Groupwar et intranet », Edition Dunod, Paris 1999

Chapitre 1: émergence des NTIC

L'intranet permet une transformation majeure des flux d'informations au sein de l'organisation. L'avantage d'un tel réseau interne tient à sa sûreté, (le réseau est sécurisé, c'est – à – dire que seuls les membres autorisés peuvent y accéder), à sa rapidité (échange en temps réel) et à sa transversalité. Et du coup, l'organisation y trouve de nombreux privilèges : Simplification d'accès à l'information et amélioration de la communication.

- Emergence d'un standard pour le codage de l'information (HTML).
- Facilité la gestion des postes de travail des utilisateurs.
- Réduction des coûts d'exploitation.
- Accès aux documents tels que les rapports annuels, aux annuaires de recherche, aux bases de données de l'organisation. En fait, c'est dans cette l'organisation en lui offrant un réseau interne, à l'image de l'internet comportant toutes les fonctionnalités des TIC comme la montre la figure ci-dessous :

Figure I.01 : Les fonctionnalités de l'intranet



Source : Bernard MARCK, Directeur Délégué, D.R.H, France Télécom (2001), In : MATMATI Mohamed, « Les nouvelles formes d'organisation induites par les TIC », revue PERSONNEL n°437, février 2003.

2.1.3. Extranet :

L'extranet est le résultat de l'ouverture de l'intranet sur le réseau internet. Une fois intégré dans le système de l'organisation, il présente de nombreuses perspectives. L'organisation peut offrir des services à ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires...

En effet, cette liaison extranet permet des choses inimaginables; il y a peu de temps encore, une collaboration efficace est articulée au sein de l'organisation et entre des sociétés séparées par des milliers de kilomètres ou plusieurs fuseaux horaires.

Pour la première fois, une organisation internationale, est capable d'agir comme une équipe mondiale unie avec ses collaborateurs, en partageant la même base de données.

Cependant, l'extranet représente un risque pour l'organisation, et pour ceci, elle ne doit en aucun cas négliger la sécurité de ses informations. Elle doit mettre en place un système de protection afin d'assurer l'anonymat de ses informations.

2.2. La gestion des données :

2.2.1. Customer Relationship Management (CRM) :

Le CRM (Customer Relationship Management) ou la gestion de la relation client peut être définie comme « L'ensemble des moyens mis en œuvre, organisationnels, technique, humain pour gérer cette relation d'un nouveau type avec le client ». ¹⁷

Autre, le CRM désigne « un système regroupant un ensemble de logiciels et de base de données permettant de suivre l'historique du comportement d'un client, et de proposer, entre autre, des actions commerciales individualisées ». ¹⁸

Donc, l'objectif du CRM est de créer une relation unique et personnelle avec chaque client « l'axe principal est le client » c'est – à – dire le client représente le véritable patron de l'organisation, qui d'un simple clic de souris, peut lancer une commande. Ce nouveau canal d'échanges entre client et fournisseurs, s'ajoute à ceux déjà existants : vente directe, via un distributeur, par téléphone, dans des boutiques...

¹⁷ MEKHNACHI Karim, « e – économie, édition d'organisation, Paris 2000, p.28.

¹⁸ <http://fr.scrobd.com/doc/50266373/impact-des-TIC-sur-les-perf-d-e...consulté le 20/06/2023>

Chapitre 1: émergence des NTIC

Il reste alors très important de coordonner ces divers moyens d'interaction, afin de disposer d'informations pertinentes et surtout homogènes sur chaque client. Sur le plan fonctionnel, la gestion de relation client est organisée en trois domaines : Opérationnel, analytique et collaboratif.

- L'opérationnel : implique l'automatisation des processus qui touche les départements en contact avec les clients via les différents canaux de distribution (commercial, marketing). Il coordonne trois services fonctionnels de l'entreprise qui sont les suivants :

- Marketing pour la préparation et le suivi des campagnes publicitaires ;
- Ventes par l'établissement de catalogues, de devis et de prise de commande Service pour la maintenance par la télé-intervention ou l'intervention physique, la facturation en ligne et l'historique par client. Ce domaine vise à faciliter la coopération entre les différents canaux de communication de l'entreprise qui sont en interaction avec les clients.

- L'analytique : permet d'effectuer des analyses sur l'ensemble des données clients, vise à contribuer à la conception d'une stratégie orientée client, à déduire un plan d'action pour fidéliser les clients et en conquérir d'autres.

Le CRM analytique concerne les fonctions marketing et ventes et prend en compte les missions suivantes :

- Segmentation du marché ;
- Valorisation du capital client ;
- Modélisation et stimulation de la stratégie marketing ;

Suivi des indicateurs clés comme le chiffre d'affaires et parts de marché ; Le domaine du CRM est lié aux applications décisionnelles comme le Datawarehouse et le Datamining.

Le Datawarehouse : Il s'agit d'une application orientée métier, regroupant les données issues de diverses applications de production. Il peut être défini comme étant une collection de données orientées sujet, intégrées, et répertoriées selon un historique.

L'objectif du Datawarehouse est de centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent.

Chapitre 1: émergence des NTIC

En fait, c'est un entrepôt de données qui représente un système d'aide à la prise de décision. Pour centraliser et automatiser le traitement des informations, le système décisionnel occupe généralement, selon les besoins de chaque organisation, trois fonctions primordiales.

L'extraction des données : cette phase est celle du nettoyage des données pour éviter toute redondance. Pour le faire, on utilise un outil appelé ETL « Extraction Transfert Loading » qui permet non seulement de récolter les données éparses mais également de les transformer.

Le stockage de données : il représente un processus par lequel les données sont rassemblées afin de parvenir à la constitution d'un schéma. Ce qui induira la prise de décision.

Le reportage de données : en anglais « REPORTING », c'est la phase visible de l'iceberg décisionnel. Les données de la base sont mises à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisée et en fonction des besoins de chacun.

Le Datamining : est un « processus qui permet de découvrir dans de grosses bases de données consolidées des informations jusque – là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques ». ¹⁹

Donc, le datamining correspond à l'ensemble des techniques et méthodes qui, à partir des données, permettent d'obtenir des connaissances exploitables.

L'objectif est de créer un modèle dont le pouvoir de prédiction soit satisfaisant. Son utilité est grande lorsque l'organisation possède un grand nombre d'informations stockées sous forme de base de données.

Une étude de datamining sera réalisée après avoir, élaboré un entrepôt de données (Datawarehouse).

Les applications de datamining sont nombreuses. Elles concernent les grandes distributions, la vente par correspondance, les opérateurs de télécommunication, les assurances et banques, etc.

Le domaine majeur où le datamining a prouvé son efficacité est la gestion de la relation client. Il permet, par une meilleure connaissance de la clientèle à l'accroissement des ventes.

¹⁹ GOVARE Virginie, « l'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et de communication » (NTIC), Mai 2002, p.12.

Chapitre 1: émergence des NTIC

Le collaboratif : met en œuvre les technologies de travail de groupe. Il vise à bien maîtriser l'exécution des commandes passées par les clients. Pour ceci, il coordonne les activités de trois services fonctionnels de l'organisation à travers le partage des données. Ces trois services sont :

- Comptabilité clients pour le contrôle des en-cours ;
- Ordonnancement de la fabrication pour assurer la disponibilité des pièces et des produits finis aux dates convenues en planifiant les activités de fabrication ;
- Ventes pour accéder à des places de marché et en prévoir les parts.

D'une manière générale, le CRM cherche à définir un nouvel équilibre dans les moyens utilisés (réseau, centre d'appel, internet vers l'E-CRM « Internet + CRM » tout en optimisant l'automatisation des forces de vente et en s'ouvrant sur le commerce électronique. Ce dernier représente un outil du système de CRM, il s'agit de l'achat et de la vente en ligne par sites internet. Plus précisément, c'est l'ensemble des transactions commerciales s'appuyant sur des réseaux de Télécommunication.

2.2.2 Echange de Données Informatisées (EDI) :

Il s'agit « De système d'informations associés à plusieurs entreprises devenant partenaires ; ce sont des systèmes d'information globaux ». ²⁰

L'EDI est le transfert de données structurées par des moyens électroniques entre les ordinateurs de partenaires de cet échange, sur la base de « messages » normalisés, prédéfinis par les partenaires.

Les données sont déterminées par un format, une codification et une définition précise. Ces données peuvent être combinées selon une grammaire pour donner des « données composites » ou des « segments » eux-mêmes constitutifs des « messages ».

L'EDI se distingue d'un envoi de fichier classique via la messagerie par les aspects de structuration et de normalisation des données. Un exemple de l'EDI est le formulaire de production d'une pièce dans une entreprise et hors entreprise. Ce formulaire est complété selon un protocole préétabli et suit l'élaboration de la pièce dans ces différentes phases de conception dans chaque entreprise.

²⁰ PATERYON Emmanuel – Arnaud, Robert SALAMON, p.35.

Chapitre 1: émergence des NTIC

Les effets attendus de l'EDI sont d'une part, une plus grande productivité de l'organisation administrative ainsi que la réduction des délais dans la gestion de la trésorerie ou des stocks, et d'autre part, un échange multiple et une communication de l'information structurée sans modification,

Aussi bien aux partenaires qu'à l'administration d'où une plus grande réutilisabilité des données.

2.2.3 La gestion électronique de document (GED) :

Selon L'APROGED (Association française des professionnels de la GED) définit la GED comme l'ensemble des techniques permettent de dématérialiser, classer, gérer, stocker et distribuer des informations documentaires sous forme électronique.

Un système de GED peut être plus au moins complexe selon le nombre d'utilisateur qui peuvent y accéder, et selon les traitements que l'on désire effectuer sur les documents. Néanmoins, le fonctionnement d'un tel système repose toujours sur la même séquence fondamentale : Acquisition, traitement, restitution, diffusion de l'information.

2.3. Intégration matérielle :

Elle relève de la centralisation des outils sur lesquels les opérateurs vont venir travailler à distance. Les opérateurs ne disposent pas d'outils et des données sur leur poste de travail individuel ; tout est concentré sur des serveurs informatiques distants aussi bien les outils que les données.

2.3.1 Entreprise Application Intégration (EAI) :

L'EAI consiste à créer des relations entre les applications. Le programme des solutions EAI :

- L'interface différentes applications d'une manière facile ;
- La gestion des échanges à partir d'une plate-forme unique ;
- Le développement étape par étape : Il s'agit de créer un plateau entre les différents progiciels de l'entreprise. Les nouveaux projets d'EAI proposent une plate-forme située au cœur du réseau et qui centralise au sein d'un même référentiel les liens et les interactions entre les applications.

Chapitre 1: émergence des NTIC

L'EAI permet de favoriser les échanges avec des sites distants et d'optimiser les flux d'informations avec les partenaires pour optimiser la chaîne logistique ou le réseau de distribution.

La solution EAI offre aussi une modélisation des processus de conception, ainsi que le positionnement du client au centre du système d'information en lui fournissant l'ensemble des fonctionnalités et des données dont il a besoin au moment où il en a besoin. Elle conditionne une fluidité des échanges d'informations, une réactivité et un potentiel d'adaptation important face au changement.

2.3.2 Entreprises Ressource Planning (ERP) :

L'ERP entreprise ressource planning, en français progiciel de gestion intégré. « Les ERP sont des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'organisation ; les achats, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication.

Ils ont la vertu d'amener les organisations à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques ». ²¹

Ces logiciels représentent une étape essentielle dans le mouvement continu d'intégration des systèmes d'information de gestion. Donc, L'ERP est une application informatique qui permet de centraliser et de gérer l'ensemble des processus d'une organisation, en intégrant diverses fonctions dans un même système. Il offre une plus grande efficacité opérationnelle, une productivité accrue et une réduction des coûts de gestion de l'information. Pour bénéficier de l'application ERP, le système applicatif doit répondre aux caractéristiques suivantes :

- Provenir d'un éditeur unique de progiciel
- Garantir à l'utilisateur l'unicité de l'information, assurée par l'intégration de la structure de la base de données à partir de chacun des modules, même pris individuellement ;
- Assurer une mise à jour en temps réel de l'ensemble des modules concernés par la modification de l'information ;
- Garantir une totale traçabilité des opérations de gestion assurée par la piste d'audit ;
- Couvrir tout ou partie du système d'information de l'entreprise.

²¹ QUELENNEC Claude, « ERP, levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, 2007, Paris, p.17

Chapitre 1: émergence des NTIC

L'origine d'un projet ERP est souvent liée soit à un besoin ou à une volonté d'harmoniser les pratiques du métier : les besoins, comme lors d'une fusion ou quand les obligations légales sont trop importantes pour le SI en place et la volonté d'harmoniser, on l'a retrouvé dans le cas d'organisation qui a eu recours au mode de croissance externe et qui se retrouve avec le poids d'une histoire qui pèse sur ses modes de fonctionnement car l'efficacité de l'organisation souffre dans les relations entre les différentes géographies à l'international par mauvaise compréhension du fonctionnement de l'autre. Les processus primordiaux d'organisation pris en compte par les éditeurs de progiciel ERP sont les suivants :

- Processus comptables et financier : comptes clients et fournisseurs, trésorerie, gestion des investissements...etc. ;
- Processus de Supply Chain : le processus Supply Chain s'étend vers la notion de pilotage opérationnel des événements qui vise essentiellement des opérations logistiques, à faire remonter des anomalies pour évaluer les options d'arbitrage et déclencher les actions correctives, bien sûr en s'appuyant sur des outils informatiques. Le processus Supply Chain comprend le processus de planification et d'opérations pour l'approvisionnement, la fabrication et l'expédition associé aux processus de traitement des commandes et de facturation clients...etc. ;
- Processus de service clients ;
- Processus de gestion de la force de vente ;
- Processus de gestion des ressources humaine ;
- Processus de maintenance des usines et équipement.

2.3.3 Groupware :

C'est un processus de travail de groupe désignant les outils informatiques facilitant le travail d'équipe de projet, il offre une meilleure complémentarité à la messagerie électronique. C'est aussi un logiciel qui permet à un ensemble de personnes de travailler en groupe.

Ce genre de logiciel utilise tous type de réseaux, publique ou privé et bien entendu internet, intranet et extranet. Ce dernier ouvre la voie vers une nouvelle façon de travailler, car il permet la coordination, la coopération et la communication.

2.4. La modélisation des tâches :

Le workflow :

« Le workflow désigne l'automatisation de tout ou partie d'un processus d'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminée (ou routée) d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies ». ²²

Trois concepts fondamentaux émergent de cette définition :

- Les routes qui servent à l'organisation des flux d'information et de document ;
- Les rôles qui exécutent ces tâches ;
- Les règles qui servent à formaliser la coordination des tâches et des rôles. Selon la définition donnée par CIGREF « Un workflow est un outil informatique dédié à la gestion des procédures. Cet outil définit, gère et exécute des procédures en exécutant des programmes dont l'ordre d'exécution est prédéfini dans une représentation informatique de la logique des procédures. Une procédure est un ensemble coordonné d'actions ou d'opérations qui sont reliées en série ou en parallèle, dans le but d'atteindre un objectif commun ». ²³

Les applications de Workflow permettent la circulation automatique des documents, leur traitement dans les délais prescrits par les opérateurs tout au long des différents processus et un feed-back rapide à l'opérateur concerné. L'information final est stockée dans une base de données et retournée à l'émetteur pour information et action éventuelle. A titre exemple, ce type de technologie peut s'appliquer aux demandes d'achat, aux demandes de prestations internes (fournitures), aux demandes de congés et de formation,...

Cette application sert également au transfert de documents entre équipes distantes travaillant dans le cadre de Groupware.

La mise en place d'un workflow a pour but, à travers la modélisation préalable du processus, la coordination entre les activités et les rôles nécessaires à l'accomplissement du processus et réduit les délais en accélérant la transmission de l'information et contribue ainsi à

²² SAADOUN MELISSA « Avec le temps », Op.cit, p.122.

²³ BRIFAUT Jean Pierre, Op.cit, p.69.

Chapitre 1: émergence des NTIC

l'accroissement de la productivité et à la réduction du coût. On distingue généralement quatre catégories de workflow :

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

Section 3 : les NTIC en Algérie et sa place dans le monde

3.1. Rapport NTIC/ société :

A travers cet axe nous tentons d'analyser l'usage et la diffusion des artefacts techniques dans la société algérienne. Selon les théoriciens de la sociologie des usages à l'exemple de Jaques PERRIAULT l'usage est un construit social propre à chacun⁹, sa thèse est opposante au déterminisme technologique. L'auteur explique la notion d'usage avec sa complexité, selon lui l'individu suit une double démarche : la première est celle de la négociation des utilisateurs avec la technique (la décision d'achat), dans une seconde démarche l'individu construit des savoirs propres à la situation d'utilisation (l'usage). De ce point de vue, il explique que l'usage ne respecte pas servilement le mode d'emploi (l'usage conforme) c'est-à-dire : l'usage individuel varie selon les attitudes et le comportement de chacun, se développe vers ce qu'il appelle la déviance et il recourt à l'appartenance socioculturelle conforme aux normes dans les milieux d'immersion. Donc, le contexte socioéconomique, culturel et politique joue un rôle très important dans l'utilisation et l'appropriation des machines à communiquer.

André VITALIS quand à lui, il situe l'usage au carrefour de trois logiques principales: une logique technique qui définit le champ des possibles, une logique économique qui détermine le champ des utilisations rentables, et une logique sociale qui détermine la position

Chapitre 1: émergence des NTIC

particulière de l'utilisateur avec ses besoins et ses désirs...c'est leur interaction qui va donner vie aux usages observés dans la pratique »²⁴

Josiane JOUET explique cette articulation entre la logique sociale et la logique technique :« les pratiques de communication s'élaborent... autour d'une double médiation. Cette dernière est à la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique, mais la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social »²⁵.

Donc, il y a une complémentarité entre la dynamique technologique et la dynamique sociale car la technologie est conçue selon les besoins et les pratiques des acteurs sociaux.

L'orientation de l'Algérie vers la promotion de la diffusion des NTIC pose la question de leur intégration dans le tissu économique et social du pays.

Pour comprendre le degré d'acceptation des nouvelles technologies (les NTIC), il est important de comprendre les représentations de celles-ci chez les différents acteurs et particulièrement les acteurs sociaux.

Les représentations des NTIC en Algérie :

Jean-Claude ABRIC définit la représentation comme « un ensemble organisé d'opinions, d'attitudes, de croyances et d'informations se référant à un objet ou une situation ». Les représentations sont considérées comme un vecteur de nos actions dans la mesure où elles "nous guident dans la façon de nommer et définir les différents aspects de notre réalité de tous les jours, dans la façon de les interpréter, statuer sur eux et, le cas échéant, prendre une position à leur égard et la défendre"²⁶. Pour Serge Moscovici, une représentation est avant tout sociale, elle est aussi mentale, cognitive et elle a une dimension pratique dans le cadre où elle précède l'action²⁷.

²⁴ <http://www.neteconomie.com/perl/navig.pl/neteconomie02/06/2023>

²⁵ Pari Mutuel <http://www.pmu.fr/02/06/2023>

²⁶ Agence de voyage Lastminute.com <http://www.lastminute.com/06/06/2023>

²⁷ Site Web de l'agence Algérie Presse Service <http://www.aps.dz06/06/2023>

Chapitre 1: émergence des NTIC

Les représentations liées à l'usage et à l'appropriation des NTIC en Algérie se différencient selon les caractéristiques socioculturelle et économique de chaque individu. Dans ce contexte, la diffusion des NTIC est accompagnée d'un imaginaire et des représentations spécifiques à chacun.

Pour une grande majorité des acteurs sociaux, le choix des NTIC participe à la distinction de l'appartenance sociale des individus et de leurs identités. Les NTIC sont des signes et des marqueurs sociaux de la place que chaque génération, chaque sexe ou chaque groupe social occupent dans la société²⁸.

Elles sont perçues comme un signe de progrès et de liberté : les NTIC sont pour les usagers des outils de progrès et de modernité, elles représentent des nouveaux espaces de liberté d'expression et de réception des contenus de nature politique et culturelle.

D'autres acteurs sont de moins en moins motivés pour l'adoption et l'acquisition des NTIC, pour eux les NTIC sont des vecteurs de contenu non conforme à leurs orientations idéologiques et religieuses.

Les représentations des NTIC dans la société sont des facteurs favorisant ou non l'adoption des innovations dans un contexte donné²⁹.

L'approche diffusionniste est très utile pour analyser la diffusion des NTIC dans la société. On fait référence aux travaux d'Everett ROGERS qui a publié son ouvrage sur la diffusion sociale des innovations techniques en 1962 (*The diffusion of innovations*). Son modèle s'inscrit dans le cadre de la sociologie d'innovation tirant ses origines de la théorie d'apprentissage qui est, selon les behavioristes, le résultat de la relation stimulus- réponse.

E. ROGERS propose deux éléments importants pour comprendre la diffusion d'une innovation : le processus d'adoption d'une innovation et les catégories d'adoptants³⁰

²⁸ Site Web de l'agence algérienne d'information <http://www.aai-online.com06/06/2023>

²⁹ Site du quotidien national algérien EL-MOUDJAHID, <http://www.elmoudjahid.com.06/06/2023>

³⁰ ELABWEB : ELectionic Algerian Business on the WEB, Projet de recherche sur les TIC et le développement économique en Algérie, <http://elabweb.free.fr/06/06/2023>

Chapitre 1: émergence des NTIC

Le processus d'adoption d'une innovation est un processus mental qui s'appuie sur les étapes suivantes (l'information, l'intérêt, l'évaluation, l'essai et l'adoption) pour permettre à l'individu son adoption. Ce cheminement favorise en premier, l'étape de l'information de l'individu, forme de stimulus agissant sur la réponse du récepteur qui acceptera et adoptera cette innovation ou la rejettera. L'information se fait à travers des sources personnelles (les réseaux et les relations interpersonnelles) et des sources impersonnelles (les médias,...).

L'intérêt de l'outil joue un rôle dans son adoption ou non. L'évaluation est une étape importante car elle permet à l'acheteur potentiel à évaluer l'innovation par rapport à « son avantage relatif ». Il y a également le prix qui pourrait être un facteur facilitant ou non l'acquisition du produit. Quant à l'essai, le consommateur essaie le nouveau produit, il en teste la facilité et la simplicité d'usage, et si cet essai est concluant le consommateur l'adopte et l'intègre dans ses habitudes de consommation.

Rogers développe un autre élément, celui des catégories des adoptants. Le profil des différentes catégories d'adoptants se fait au fur et à mesure que l'innovation se diffuse. Au cours de ses recherches, Rogers a également remarqué que la diffusion d'une innovation au sein d'un groupe social ne se faisait pas d'une manière homogène. Il explique cela par la courbe « S » (dite courbe S ou courbe en cloche) de diffusion des innovations. Selon lui il y a des catégories d'individus qui peuvent accepter rapidement le changement, et adopter une nouveauté (idée, ou objet) sont connus par les « leaders d'innovation » (ou les agents du changement social) qui vont entraîner les autres catégories. Dans cette perspective, ce processus d'adoption qui évolue dans la durée touche les différentes catégories de consommateurs, des plus enthousiastes jusqu'aux plus réticentes face à la technologie. Il existe cinq catégories : (les innovateurs représentent 2.5%, les acheteurs précoces 13.5%, La majorité précoce 34%, la majorité tardive 34%, et les retardataires 16%).

Force est de constater que l'approche diffusionniste avec ses deux éléments (le processus d'adoption d'une innovation et les catégories d'adoptants) est transposable sur le cas de la diffusion des NTIC en Algérie. Tout d'abord, le consommateur algérien est sensible au prix, la dimension financière de l'innovation technique peut être un frein pour son achat/utilisation. Nous notons également, l'intérêt que représente l'outil technique et qui peut séduire l'acquéreur potentiel.

Chapitre 1: émergence des NTIC

Quant aux catégories d'adoptants, on constate la présence des disparités en termes de diffusion des innovations (accès, diffusion, usage) dans la société algérienne, entre les leaders d'innovation et les retardataires. Ces formes d'inégalités d'équipement en NTIC sont expliquées par les caractéristiques socio-économiques et culturelles des catégories extrêmes qui composent notre société. Dans le même sens, nous soulignons que les inégalités d'accès aux TIC sont une continuité des inégalités préexistantes dans la société. La population qui ne possède pas de ligne de téléphone fixe et qui n'a pas les moyens financiers pour s'approprier des médias de masse traditionnels de grande diffusion (télévision, récepteur des chaînes satellitaires,... etc.) n'a pas accès aux NTIC. Tandis que les utilisateurs de premières technologies émergentes dans le domaine de la téléphonie fixe ont acquis un certain habitus technique qui leur a facilité les usages des NTIC (téléphone mobile, Internet,...), et ils sont plus favorables à l'idée du changement et à l'adoption des idées modernes.

3-2- Les nouvelles appropriations des NTIC en Algérie :

3.2.1. Place de l'Algérie dans le monde des NTIC :

a. Etat de l'Internet dans le monde :

L'Union internationale des télécommunications (ITU), une agence des Nations unies, a créé un nouvel indice, baptisé DAI (Digital Access Index), pour mesurer la "fracture numérique" dans le monde. L'organisme a ausculté 178 pays en passant au crible le développement et la qualité des infrastructures télécoms, l'utilisation de l'internet et le prix des accès, le tout rapporté au niveau d'études et d'éducation des usagers. Le coût d'un accès à internet par rapport au revenu moyen de la population d'un côté; le niveau d'éducation de l'autre: ces deux paramètres sont essentiels pour accélérer l'adoption des nouvelles technologies de l'information, selon l'ITU. «Jusqu'à présent, des infrastructures limitées ont toujours été considérées comme le frein principal à la réduction de la fracture numérique», explique Michael Minges, membre de la section Marché, économie et finance de l'ITU. «Notre recherche démontre, pourtant, que l'accessibilité des prix et l'éducation sont des facteurs importants.» Son verdict, publié en novembre 2003, n'a rien de vraiment surprenant, même s'il bouscule certaines idées reçues: au classement des nations les mieux loties, les dix premiers pays sont tous européens ou asiatiques, à l'exception du Canada, qui apparaît en dixième position. Les pays nordiques se distinguent particulièrement puisque la Suède arrive en tête avec un indice de 0,85, devant le Danemark (0,83), l'Islande (0,82), la Corée (0,82). Viennent ensuite la Norvège, les Pays-Bas, Hong-Kong, la Finlande, et Taïwan, tous à 0,79. Les États-Unis (0,78)

Chapitre 1: émergence des NTIC

se classent "seulement" en 11e position. La France est 23e, ex aequo avec l'Italie, la Nouvelle Zélande et la Slovénie (0,72). Selon la nomenclature de l'ITU, tous ces pays ont un niveau d'accès élevé aux nouvelles technologies. Sans surprise, la plupart des pays africains (Zimbabwe, Kenya, Cameroun, Sénégal, Côte d'Ivoire...) se trouvent à l'autre bout de l'échelle, dans la catégorie niveau d'accès médiocre. Entre ces deux extrêmes, l'organisme distingue plusieurs pays qui ont misé sur ces technologies comme moyen de développement: les Émirats Arabes Unis, avec le projet «Internet City» à Dubaï, est la première nation arabe à apparaître dans le classement (32e position, 0,64). Il souligne également le dynamisme du «Multimedia Super Corridor» en Malaisie (44e, 0,57) et de la «Cyber City» sur l'île Maurice (60e, 0,50). Ce classement est intégré dans l'édition 2003 du rapport sur le développement des télécommunications dans le monde, que l'ITU publie lors du Sommet mondial sur la société de l'information, à Genève, les 10 et 12 décembre 2003.

b. L'Internet en Algérie :

Plusieurs barrières freinent actuellement le développement des autoroutes de l'information. Premier obstacle : les infrastructures. La bande passante du Cerist est bien en dessous des normes internationales. Les abonnés algériens se plaignent régulièrement de goulets d'étranglements et de connexions défectueuses. Les difficultés de liaison sont également dues à la vétusté du réseau téléphonique. Beaucoup de quartiers, y compris à Alger, fonctionnent encore avec des lignes analogiques. Pour 100 habitants, l'Algérie ne dispose actuellement que de 6 lignes, alors que les pays développés en sont pratiquement à 90 lignes. En matière d'Internet, les pays les mieux placés sont ceux dotés d'un réseau numérique. L'Algérie devrait progressivement passer au numérique en 2003 grâce à l'installation de bretelles à fibre optique.

Deuxième obstacle : l'équipement. La majorité des utilisateurs en Algérie utilisent trop souvent du matériel informatique obsolète. Le prix exorbitant d'un ordinateur freine l'accès au réseau. Le coût du matériel (ordinateur et modem) revient à environ 60 000 dinars, environ 500 euros, ce qui représente 7,5 fois le salaire minimum, en plus du prix de la connexion, environ 600 dinars (5 euros) pour une vingtaine d'heures. L'Internet ne fait pas encore partie des priorités pour un foyer algérien. Le développement de la société de l'information est en train de s'accélérer mais reste insuffisant. L'objectif du gouvernement est de porter à un million le nombre d'abonnés en 2004 en Algérie. Les récents investissements des géants de l'Internet

Chapitre 1: émergence des NTIC

comme l'américain Microsoft et le français Wanadoo sont sur ce point plutôt encourageant. Dans le cadre de son plan de développement au Maghreb, Wanadoo,

3.2.2. Le classement en 2017 :

L'Algérie a été placée à la 102e position (sur 176) du classement 2017 des pays selon leur indice de développement des technologies de l'information et de la communication (ICT development index), établi chaque année par l'Union internationale des télécommunications (ITU), agence spécialisée des Nations unies.

L'Algérie obtient en 2017 un indice de 4.67, et gagne quatre places par rapport au classement de 2016 lorsque son indice de 4.32 la plaçait 106e. Le pays a notamment effectué des progrès non-négligeables dans le nombre d'abonnements mobiles, mais aussi en nombre d'utilisateurs d'internet.

Au niveau régional, l'Algérie se classe à la 11e position, très proche du Maroc (100e) et de la Tunisie (99e) et juste devant l'Égypte (103e). L'Islande, la Corée du Sud et la Suisse occupent respectivement les trois premières places du classement mondial. La France est 15e, les États-Unis 16e et la Chine 80e. Le Tchad, la République centrafricaine et enfin l'Érythrée (176e) occupent pour leur part les dernières places du classement.

L'indice de développement des NTIC se base sur onze critères pour établir le classement, répartis en trois axes : l'accès aux NTIC, avec notamment le nombre d'abonnement au téléphone fixe ou mobile pour 100 habitants ou encore la bande passante Internet internationale (bits/s) par utilisateur d'Internet ; l'utilisation des NTIC, avec par exemple le pourcentage de personnes utilisant Internet ou le taux d'abonnements fixes ou mobiles à large bande pour 100 habitants ; et enfin les compétences en NTIC, notamment le taux d'alphabétisation des adultes ou encore le taux de scolarisation supérieure.

3.2.3. Le classement de l'Algérie en 2019 :

Malgré un investissement colossal ces vingt dernières années, le secteur des NTIC en Algérie n'arrive toujours pas à émerger. Pire encore, avec une vitesse internet des moins rapides au monde, l'Algérie se classe à la 182e place sur 207 pays, selon le magazine économique américain CEO World. Ali Kahlane, consultant en transformation et maturation numérique et vice-président du Cercle d'action et de réflexion autour de l'entreprise (Care) nous explique, ci-après, les raisons de ce paradoxe.

Chapitre 1: émergence des NTIC

Le Soir d'Algérie : En termes de vitesse d'internet, l'Algérie se classe à la 182e place sur 207 pays, selon le magazine économique américain CEO World. Que vous inspire cette information ?

Ali Kahlane : Il faut d'abord préciser que ce classement mondial est effectué tous les ans, depuis 2008, par le Measurement Laboratories (M-Labs), ce magazine n'a fait que le relayer comme le reste de la presse mondiale et algérienne d'ailleurs. Un test, développé en «open source» et créé par Vint Cerf, l'un des pères de l'internet, avec des contributeurs du monde professionnel et scientifique. Ces tests sont effectués d'une manière automatique et aléatoire à travers le monde entier. Ce classement montre clairement que l'internet mondial est en très bonne santé. Les vitesses moyennes sont en hausse de 20,65% par rapport à l'année dernière. Ce sont les pays dont les débits sont les plus rapides qui élèvent cette moyenne. Ces derniers s'éloignent de plus en plus du lot de ceux avec les plus bas débits. Parmi ceux-là, les meilleurs stagnent alors que le reste recule. C'est ainsi que l'année dernière, les cinq plus lents pays l'étaient 90 fois plus que les cinq plus rapides. Cela a empiré cette année, pour être 125 fois plus lents ! C'est dire l'importance de l'écart qui se creuse d'année en année entre ces catégories.

L'Algérie fait, malheureusement, partie de ce dernier lot. Elle perd 7 places par rapport à 2018, le dernier test date de décembre 2019. Une bonne nouvelle, pourtant, nous améliorons notre score d'année en année. Il passe de 1.11 Mbps en 2017 (161e) à 1.25 Mbps en 2018 (175e). Il est vrai au prix d'une perte de places dans le classement général avec un débit de téléchargement moyen de 1.37 Mbps (182e) et 8h19 mn pour télécharger le fichier-test de 5Go.

3.3. Synthèse :

L'Algérie a connu des fluctuations dans son classement mondial en matière de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) au cours des dernières années. En 2017, le pays occupait la 102ème place sur 176, ce qui indique une certaine présence et un développement modéré dans le domaine des NTIC. Cependant, en 2019, son classement a chuté à la 182ème place sur 207, ce qui suggère des défis et des retards dans l'adoption des NTIC.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette évolution. L'Algérie a été confrontée à des problèmes tels que l'accès limité à Internet, des infrastructures sous-développées, et des

Chapitre 1: émergence des NTIC

réglementations strictes dans le secteur des télécommunications. Ces obstacles ont entravé le développement des NTIC dans le pays.

Cependant, il est important de noter que l'Algérie a pris des mesures pour améliorer son secteur des NTIC, notamment en investissant dans des projets d'infrastructure Internet et en encourageant l'innovation technologique. Malgré son classement actuel, l'Algérie a le potentiel de progresser dans le domaine des NTIC et de jouer un rôle plus important sur la scène internationale si elle continue à investir dans ces domaines.

3.3.1. Les facteurs influençant l'adaptation des NTIC en Algérie :

L'Algérie est en cours d'adaptation dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Plusieurs facteurs influencent cette dynamique :

- a. Investissements dans les infrastructures: Le gouvernement algérien a entrepris des projets visant à améliorer les infrastructures Internet du pays. Cela inclut le déploiement de la fibre optique et l'extension de la couverture Internet à travers le territoire, ce qui contribue à une meilleure connectivité.
 - b. Promotion de l'innovation: L'Algérie reconnaît l'importance de l'innovation technologique pour son développement. Des initiatives visant à soutenir les start-ups technologiques et l'entrepreneuriat ont été lancées pour encourager la création de solutions innovantes.
 - c. Formation et éducation: Le pays investit également dans la formation de sa main-d'œuvre, en développant des compétences liées aux NTIC. Les universités et institutions éducatives proposent des programmes axés sur les technologies de l'information.
 - d. Réformes réglementaires: L'Algérie a entrepris des réformes dans le secteur des télécommunications pour favoriser la concurrence et stimuler l'investissement étranger. Ces mesures visent à rendre l'environnement plus propice au développement des NTIC.
- Malgré les défis et les fluctuations de son classement, l'Algérie montre une volonté d'adaptation et de progrès dans le domaine des NTIC. Avec la poursuite de ces efforts, le pays a le potentiel de renforcer sa position sur la scène internationale en matière de technologie de l'information et de la communication.

3.3.2. Les obstacles de progression des NTIC en Algérie :

L'estimation de l'Algérie en 2003 selon laquelle le pays avancerait dans le classement mondial des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans les années à venir était basée sur un optimisme quant à l'évolution rapide du secteur des NTIC à l'échelle mondiale. Cependant, plusieurs facteurs ont contribué à ce que cette anticipation ne se réalise pas comme prévu :

- a. **Obstacles persistants:** L'Algérie a continué à faire face à des obstacles importants tels que des infrastructures de télécommunications sous-développées, une connectivité Internet limitée dans certaines régions et des réglementations contraignantes. Ces défis ont ralenti le développement des NTIC dans le pays.
 - b. **Défis économiques:** Les difficultés économiques auxquelles l'Algérie a été confrontée, notamment la dépendance aux revenus pétroliers, ont eu un impact sur sa capacité à investir dans les technologies de l'information.
 - c. **Réticence à la réforme:** Les réformes nécessaires pour favoriser l'innovation et la compétitivité dans le secteur des NTIC peuvent être politiquement complexes. Certaines décisions clés ont été difficiles à mettre en œuvre.
 - d. **Concurrence internationale accrue:** La scène internationale des NTIC est extrêmement compétitive, avec de nombreux pays investissant massivement dans ces domaines. L'Algérie a été confrontée à un défi majeur pour rattraper son retard par rapport à d'autres nations plus avancées.
- En conséquence, les attentes de progression rapide dans le classement mondial des NTIC ne se sont pas concrétisées. Cela souligne l'importance de tenir compte des réalités locales et des défis spécifiques à chaque pays lors de la planification à long terme dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

Conclusion

Pour toute recherche scientifique, une première étape consiste à analyser les concepts étudiés et à repérer leurs spécificités et leurs caractéristiques.

Dans ce cadre, nous avons consacré ce premier chapitre à l'analyse du concept d'NTIC. Nous avons tenté de répondre à plusieurs questions cruciales (pour le reste de la recherche), notamment: Qu'est-ce que les NTIC? Quelles sont leurs spécificités ? Et, quelles sont leurs formes d'application au sein de l'organisation? Nous avons également abordé la position de l'Algérie dans le monde des NTIC

Par la suite de cette recherche, nous retenons à la fin de ce chapitre les conclusions suivantes:

- Le concept d'NTIC désigne de façon générale les outils technologiques utilisés- dans les différents domaines de la vie de nos communautés pour échanger, traiter, exploiter, ou encore transformer des données numérisées potentiellement capable de circuler sur un réseau. Les NTIC comprennent à titre d'exemple les matériels informatiques, les logiciels et les matériels de télécommunication, les services de télécommunication et les services informatiques
- Par rapport aux technologies précédentes, les NTIC possèdent plusieurs caractéristiques dont les plus importantes sont: l'intégration des technologies précédentes; leur obsolescence rapide; la diminution de leurs prix, la facilité et la flexibilité d'usage, la compression du temps; la compression de l'espace; l'expansion de l'information stockée; et la rupture dans la représentation.
- L'application des NTIC a engendré des transformations majeures dans notre société. Elle a révolutionné la communication en permettant des échanges mondiaux instantanés, amélioré la gestion des données grâce à des outils d'analyse avancés, favorisé l'intégration de technologies matérielles interconnectées, et permis la modélisation des tâches grâce à l'automatisation et à l'intelligence artificielle. Bien que ces avancées aient apporté des avantages considérables, elles ont également soulevé des questions de sécurité et d'éthique qui nécessitent une vigilance continue.
- L'Algérie est en train de s'adapter au monde des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication), marquant ainsi un début prometteur. Les efforts

Chapitre 1: émergence des NTIC

déployés pour développer l'infrastructure numérique, encourager l'innovation et la formation dans le secteur des NTIC sont des signes positifs. Cependant, il reste du chemin à parcourir pour que l'Algérie puisse pleinement tirer parti de ces technologies et s'inscrire de manière significative dans l'économie mondiale du numérique. Il est essentiel de poursuivre ces initiatives pour promouvoir la croissance, la compétitivité et l'inclusion numérique dans le pays.

Le prochain chapitre examinera en détail les NTIC et la performance, mettant en lumière l'impact des NTIC sur la performance des salariés. Nous explorons comment les NTIC influencent l'efficacité, l'innovation et la compétitivité dans différents domaines." Cela permet aux lecteurs de savoir ce qui les attend dans le chapitre suivant.

Chapitre II : Les NTIC et la performance des salaires

Introduction :

L'adoption des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) a entraîné des changements significatifs dans l'environnement professionnel. Les NTIC ont révolutionné la manière dont les organisations opèrent, communiquent et interagissent avec leurs employés et clients. Elles ont permis une communication instantanée, la flexibilité du travail à distance et l'automatisation de nombreuses tâches. Cependant, ces changements ont également soulevé des défis tels que la protection des données, l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle et l'acquisition de compétences numériques.

Aujourd'hui, la performance sociale ou humaine représente «une préoccupation fondamentale pour tous les acteurs de l'entreprise. La performance humaine est perçue, aussi bien du côté des dirigeants d'entreprises que du côté des salariés, comme un facteur essentiel contribuant à la performance globale de l'entreprise ». ¹

L'objectif de ce deuxième chapitre consiste à définir la performance sociale, à exposer les différentes opportunités que présentent les NTIC pour son développement et à déterminer les difficultés que rencontrent la concrétisation et l'évaluation de ces opportunités sur le terrain.

En d'autres termes, nous relèverons dans ce chapitre les questions suivantes : Qu'est-ce que la performance sociale ? Que peut apporter les NTIC à la performance sociale des organisations ?

Pour cela, une première section sera consacrée à l'analyse conceptuelle de la performance. Elle répondra à deux questions principales : Qu'est-ce que la performance sociale ? Qu'elles sont les indicateurs de la performance sociale ?

Ensuite, une deuxième section sera consacrée aux effets potentiels des NTIC sur la performance sociale de l'entreprise. Elle répondra à la question suivante : Comment les NTIC peuvent-elles influencer la performance sociale ?

Enfin, une dernière section traitera les NTIC et la performance. Elle répondra à plusieurs questions : quels sont les effets des NTIC sur la performance, Quelles sont les stratégies adoptées pour optimiser l'impact positif des NTIC sur la performance des salariés etc.

¹ NOONE, À propos de la performance humaine en entreprise : pour une philosophie de l'action et une philosophie d'action, Mémoire de D.E.S.S: Management avancé des Ressources Humaines et des relations d'emploi, IAE de Paris (Université Paris 1. Panthéon-Sorbonne), 1999, p. 1-2.

SECTION 1 : Notion de base sur la performance des salariés :

1.1. La définition de la performance :

C'est le résultat obtenu par une personne lors de la réalisation d'une tâche spécifique dont l'exécution obéit à des règles préétablies. Ce qui sera analysé ici, ce n'est pas la capacité à faire, mais le niveau de qualité du produit réalisé par rapport à des objectifs opérationnels (en comparant des productions similaires ou par rapport à une norme implicite ou explicite).²

Selon Voyer Pierre La performance est un concept englobé et intégrateur, donc difficile à définir de façon précise. Selon la majorité des écrits consultés, il existe plusieurs définitions conceptuellement acceptables mais distinctives de la performance selon le domaine touché et le contexte d'utilisation. Comme le souligne saucier : « *la notion de la performance doit donc, elle aussi, précisé à chaque fois que l'on veut l'utiliser* ». ³

« La performance dans le court et le moyen terme s'apprécie toujours à deux niveaux : l'efficacité, c'est-à-dire le degré d'atteindre les objectifs quel que soit les moyens utilisés, l'efficience : rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour les obtenir». ⁴.

On peut aussi la placer sur un continuum partant des considérations les plus opératoires jusqu'aux plus abstraites, à un pôle de continuum partant des considérations, on peut considérer la performance comme une valeur ajoutée a un état initial (l'amélioration de la qualité du service, l'augmentation de l'achalandage etc.). Comme atteinte d'un résultat minimum requis ou acceptable (par exemple la suivie ou le maintien d'un statut quo) ou comme la réduction du non-désirable (la réduction des perte de temps , des erreurs , des couts , etc.) la performance peut être la réponse au besoin, ni plus (couteux) ni moins (suffisant) en terme de quantité , de qualité , de cout et de temps , à l'autre pôle de continuum la performance peut représenter , la performance peut représenter la juxtaposition de l'efficience, de l'efficacité, du bien-fondé d'une organisation.⁵

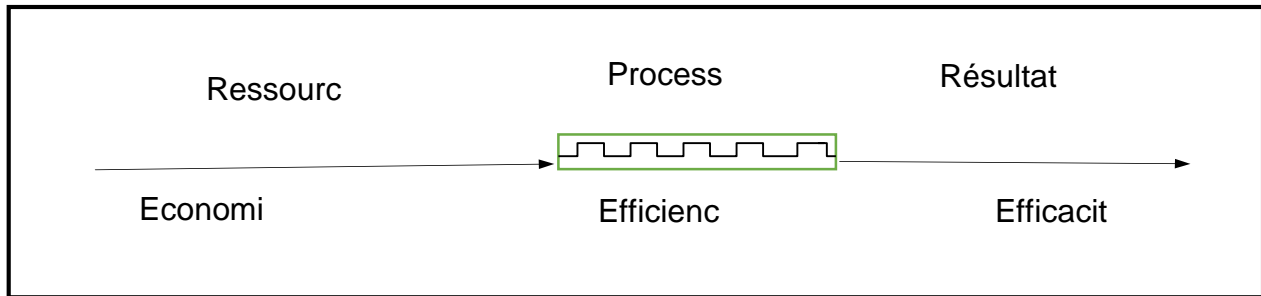
² M.c.bêlaid, 2009, p170

³ Voyer pierre, 2006, p84

⁴ Martory bernard, 2008, p167)

⁵ Voyer pierre, Idem

Figure 02 : La performance



Source : Bouquin H., (2004, p.63)

1.1.2. Les composants de la performance :

A court ou moyen terme la performance s'apprécie toujours à deux niveaux :

a. L'efficacité :

C'est-à-dire le degré d'atteinte des objectifs par exemple, c'est l'appréciation périodique de la performance d'un cadre. Définie à travers le niveau d'atteint des 3 ou 5 objectif qui lui ont été désignés, en fin de période ou bien le respect des étapes et des engagements d'un programme de formation ou d'une cible de variation des frais de personnel. Plus largement, la notion de performance social en terme d'efficacité peut être définie comme l'intensité avec laquelle chaque salarié adhère et collabore aux propos et aux moyens de l'organisation.

b. L'efficience :

Qu'est le rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour les obtenir, En effet, quel que soit le type d'organisation considère, la définition de la performance en termes l'efficience est toujours la même, il s'agit. Comme en mécanique ou en gestion financière, de rapporter les efforts consentis aux résultats quantifiable les qu'ils ont permis d'abstenir, c'est par exemple la mesure de la productivité définie comme les résultats obtenus par un homme, un group une équipe...par rapport aux moyens en temps ou en coute mis en œuvre pour les obtenir, il est parfois nécessaire d'ajouter un troisième niveau d'appréciation de la performance.

c. La pertinence :

La pertinence traduit l'alignement stratégique de la performance c'est-à dire que les résultats obtenus soient bien conformes aux objectifs stratégiques pour suivis, par exemple, il s'agit de s'assurer que le développement des promotions interne correspond bien à une volante de stabilisation des collaborateurs et ne soit pas contraire à des stratégies de réduction des frais de personne. La pertinence dépend aussi de la cohérence de la mise en œuvre des actions entre les acteurs et les services qui en chargent. Il s'agit alors de vérifier la bonne compréhension de la part de chacun et partant, leur bonne condition ou service des objectifs de la performance pour suivis.

1.1.3. La performance sociale à court et à moyen terme :

La performance dans le court et le moyen terme s'apprécie toujours à deux niveaux : l'efficacité et l'efficience

a. L'efficacité sociale

Elle mesure le degré d'atteinte des objectifs sociaux ou socioéconomiques. Il peut s'agir, par exemple, de réaliser un taux d'absentéisme donné, de respecter les étapes et les engagements d'un programme de formation ou cibler une variation des frais de personnel.

Plus largement, la notion de performance sociale de l'organisation en termes d'efficacité fait référence aux incidences de la politique sociale sur l'attitude des salariés vis-à-vis de l'organisation qui les emploie. Elle peut être définie comme l'intensité avec laquelle chaque individu adhère et collabore aux propos et aux moyens de l'organisation ou bien de façon plus globale comme le niveau de satisfaction atteint par les individus participant à la vie de l'organisation. Les deux conceptions sont d'ailleurs complémentaires, le niveau d'intégration d'un salarié dans l'entreprise constitue l'élément déterminant de sa satisfaction.

Se pose alors le problème de la mesure de l'efficacité à ce niveau global puisqu'il n'existe évidemment pas d'indicateur unique en la matière. L'appréciation doit donc être conduite sur la base d'enquêtes spécifiques assez délicates à mettre en œuvre ou être médiatisée par un certain nombre d'indicateurs constituant les révélateurs d'un climat social : indicateurs de tension social, absentéisme, turnover, évolution de la qualité.

b. L'efficacité sociale ou socio- économique :

Quel que soit le type d'organisation considéré, la définition de la performance en termes d'efficacité est toujours la même. Il s'agit comme en mécanique ou en gestion financière. De rapporter le résultat obtenu aux moyens mis en œuvre pour l'obtenir.

c. L'efficacité sociale appréciée à travers le rendement et la productivité du travail :

Rendement et productivité sont souvent confondus par les praticiens alors qu'ils sont significatifs de deux catégories distinctes, le rendement exprime une performance d'un point de vue technique ; la productivité l'exprime en termes économiques. Le premier concept obéit à la logique de la gestion de production, le second à celle du calcul économique. Entre les deux, le système des prix et des coûts fait la différence.

1.1.4. La performance à long terme :

Dans les organisations modernes. La performance trouve ses racines au moins est favorisée- par la capitalisation de l'intelligence. En effet. À côté de l'accumulation de capitaux matériels, bien prise en compte par les procédures de la comptabilité patrimoniale. Les organisations modernes opèrent une accumulation latente de capitaux immatériels dont les comptabilités traditionnelles ne rendent pas compte de manière satisfaisante. Cette capitalisation s'opère autour du potentiel humain de l'unité (savoir-faire, expérience) ; elle se traduit au plan de la technique utilisée. De l'implantation sur les marchés, de la mise en place des procédés de gestion. de la capacité de recherche L'exemple d'une société d'audit et d'expertise très expérimentée, qui louerait ses locaux et son matériel informatique et ne disposerait en propre que de quelques éléments de mobilier, est à cet égard tout à fait significatif; en termes de bilan patrimonial, sa « valeur » est réduite à celle des quelques meubles qu'elle utilise, mais en termes d'exploitation ou de cession, sa valeur peut être très grande : elle est représentée par son patrimoine humain. Les procédures qu'ont pu mettre en place ses salaires, les marchés qu'ils ont conquis, et le potentiel d'évolution et d'activités futures qu'ils représentent.

1.2. Types de performance :

On peut distinguer trois types de performance :

1.2.1. La performance organisationnelle :

Selon les études de Taylor et Fayol, la performance organisationnelle concerne la manière dont l'entreprise est organisée pour atteindre ses objectifs et la façon dont elle parvient à les atteindre. M. Kalika professeur à Paris-Dauphine, propose quatre facteurs de l'efficacité organisationnelle :

- Le respect de la structure formelle ;
- Les relations entre les composants de l'organisation (logique d'intégration organisationnelle ;
- La qualité de la circulation d'information ;

La flexibilité de la structure. ⁶

Le concept de performance organisationnelle résulte de la valeur de son organisation qui structure l'emploi et l'ensemble des postes, lesquelles déterminent à leur tour les requis professionnels. La capacité à réaliser la performance organisationnelle réside dans sa capacité à réduire ses coûts de fonctionnement. La performance repose alors sur une compétence organisationnelle, c'est à- dire une disposition à gérer et à organiser le système au travail.

1.2.2. La performance sociale :

Elle peut être définie comme le « niveau de satisfaction atteint par les individus participant à la vie de l'entreprise ». Des indicateurs comme le turnover, l'absentéisme, le nombre de jours de grève, etc. sont utilisés pour son évaluation. Définie au niveau d'une organisation, la performance sociale exprime « le rapport entre l'effort social global d'une organisation et l'attitude des salariés qu'elle emploie ». ⁷

Elle mesure le niveau d'atteinte des objectifs de l'entreprise par rapport à la motivation et à l'implication des salariés.

⁶ La performance globale et ses déterminants, 2008, [www.creg.ac-versailles.fr/IMO/PDF/la performance- globale](http://www.creg.ac-versailles.fr/IMO/PDF/la%20performance-globale), Consulté le : (08/08/2023 à 12h 57)

⁷ HENRI Maché de Boishandelle , 1998, p :319

1.2.3. La performance économique :

C'est la rentabilité (rapport d'un bénéfice à des capitaux investis) et la productivité (rapport d'un volume obtenu à un volume consommé) ; et le fait de maximiser la quantité obtenue de produits ou de services à partir d'une quantité donnée de ressources.

1.3. Les indicateurs de la performance :

1.3.1. La définition de l'indicateur de la performance :

L'indicateur de la performance peut être défini comme suit Qui elle-même consécutive à une décision et un choix d'objectifs. Elle consiste à savoir si on a atteint les objectifs, après on peut toujours y effectuer un pourcentage, comme par la mesure des écarts entre objectifs et résultats de ces derniers.

« Un indicateur de performance KPI (Key performance indicator) est une mesure ou un ensemble des mesures braquées sur un aspect critique de la performance globale de l'organisation ». ⁸

LORINO a défini l'indicateur de performance comme suit : « un indicateur de performance est une information devant aider un acteur, individuel ou plus généralement collectif, à conduire le cours d'une action vers l'atteinte d'un objectif ou devant lui permettre d'en évaluer le résultat ». Définition de la mesure de la performance :

La mesure de la performance est l'évaluation du résultat d'une action qui elle-même consécutive à une décision et un choix d'objectifs. Elle consiste à savoir si on a atteint les objectifs, après on peut toujours y effectuer un pourcentage, comme par la mesure des écarts entre objectifs et résultats de ces derniers.

A ce sujet A. KHEMAKHEM définit que : « la mesure de la performance permet d'apprécier les résultats d'intégration des objectifs organisationnels. Elle est aussi destinée à associer des actions positives ou négatives à ce comportement « responsable » des membres de l'entreprise ». ⁹

La mesure de la performance est donc un mécanisme de contrôle qui sert à attirer l'attention des responsables de l'entreprise sur les éléments de la situation qui ont été contrôlés.

⁸ FERNANDEZ Alain, 2011, p : 105.

⁹ KHEMAKHEM. A. 1976, p : 06.

1.3.2. Les indicateurs de mesure de la gestion de la performance en fonction de la RH :

Il existe plusieurs indicateurs de mesure de la performance comme :

- Des indicateurs économiques et financiers comme les ratios de productivité et ratios de dépenses en RH.
- Des indicateurs structurels comme le taux d'encadrement.
- Des indicateurs de gestion du recrutement comme le processus de sélection, décision d'embauche, la qualité du recrutement.
- Des indicateurs de gestion de la formation comme l'évaluation des compétences des salariés, analyse des besoins de formation, planification et conception de la formation.
- Des indicateurs de gestion de rémunération ; stratégies de rémunération, les enjeux de l'organisation en matière de rémunération, les promotions.
- Des indicateurs de turn-over comme le taux de démission et l'ancienneté.
- Des indicateurs d'absentéisme ; le taux des absences, la durée et même les causes d'absences.
- Des indicateurs de satisfaction des salariés par rapport : à l'ambiance au travail, les conditions au travail (santé et sécurité), le poste occupé...etc. ¹⁰

1.4. Pourquoi mesure-t-on la performance :

La mesure de la performance des travailleurs au sein d'une organisation est une question nécessaire d'actualité pour toute équipe dirigeante à :

1.4.1. Pour clarifier les concepts flous de stratégie :

RAVIARD David et THAON Christian ont dit que : « la performance n'existe que si on peut la mesurer ». ¹¹Cependant mesurer la performance est essentiel pour piloter puisque le fait même de mesurer doit répondre à un certain nombre d'exigences et de clarifications bien que pour appréhender la performance de façon plus précise et moins contingente.

Les problèmes à résoudre sont souvent très abstraits et reliés à de nombreuses dimensions. Mais faute d'outils d'aide à la décision assez performante, les responsables sont souvent obligés de prendre des décisions de manière plus instinctive que rationnellement. ¹².

¹⁰ ANNETrépé, Patrick Aubert et autres. octobre 2010, p : 47).

¹¹ RAVIART THAON David 1999, p 78

¹² CHENDOUEH Safia, OUBAKLI Salima, mémoire de Master en Sciences de Gestion juin 2014,p :39

La stratégie ; si elle doit être mesurée en terme de performance globale de l'organisation, nécessite d'être explicitée. Au-delà le fait d'expliciter la stratégie par le biais d'objectifs et d'indicateurs de mesure assure à l'organisation un support commun de compréhension susceptible de la stratégie.

(Annexe 01)

1.4.2. Pour piloter sur le long terme : le pilotage de la direction de l'organisation :

La notion de « pilotage de l'entreprise est très récente ». Sous le taylorisme, compte tenu du fait que l'unique facteur de succès était la réduction maximale des coûts, les dirigeants n'avaient pas besoin de piloter l'organisation mais simplement de contrôler que tout se passe comme prévu dans un environnement très stable. Dans ce contexte, la DRH doit avoir accès à une information de plus en plus large (couvrant tous les critères de performance possible) et en temps quasi réel afin de pouvoir prendre les décisions de changement que s'impose au moment voulu.

Piloter, c'est accomplir de manière contenue deux fonctions complémentaires : déployer la stratégie en règles d'actions opérationnelles et capitaliser les résultats et les enseignements de l'action pour enrichir la réflexion sur les objectifs (retour d'expérience).¹³

Le dépouillement de la stratégie permet de fixer des objectifs pour atteindre un certain niveau de performance globale.

1.5. Méthodes modernes d'évaluation des performances

1.5.1. Gestion par objectifs (MBO)

La méthode de gestion par objectifs est une approche qui se concentre sur l'amélioration de la performance d'une organisation à tous les niveaux en articulant des objectifs clairs pour l'organisation. Toute l'équipe, tant la direction que les employés, fixe ces objectifs.

Dans cette approche, employés et responsables travaillent ensemble pour identifier et planifier les objectifs que l'employé doit atteindre, généralement dans un délai précis. Le responsable et l'employé se rencontrent ensuite régulièrement pour discuter des progrès de l'employé et faire les ajustements nécessaires afin de garder le cap vers les buts et objectifs.

¹³ LORINO P. Paris, 2001, p 65.

1.5.2. Rétroaction à 360 degrés

La méthode de rétroaction à 360 degrés est conçue pour obtenir des commentaires de tous les acteurs clés qu'un employé affecte dans ses activités quotidiennes : responsables et supérieurs, pairs, subordonnés et même clients. L'employé remplit également une auto-évaluation.

Cette méthode est très appréciée car l'évaluation des performances de l'employé repose sur plusieurs personnes et différents acteurs.

Les organisations recueillent généralement ces commentaires via un questionnaire ou un formulaire en ligne. Le formulaire gratuit d'évaluation des performances des employés de Jotform permet de recueillir rapidement et facilement des commentaires et simplifie le processus d'évaluation, que vous utilisiez une approche de rétroaction à 360 degrés ou une autre méthode.

Échelle d'évaluation basée sur le comportement (BARS), selon la société de logiciels RH Talent Lyft, la méthode BARS est "un système de mesure qui évalue les employés ou les stagiaires en fonction de leurs performances et de comportements spécifiques".

Ceci est considéré comme l'une des méthodes modernes les plus efficaces d'évaluation des performances car il repose sur des formes de mesure quantitatives et qualitatives. Dans cette approche, l'employeur compare la performance de chaque employé avec des exemples de comportement spécifiques qui sont ancrés à des notes numériques.

1.5.3. Évaluation psychologique

Cette approche de l'évaluation du rendement tente d'évaluer comment un employé pourrait être plus performant à l'avenir ; plutôt que d'évaluer ses performances passées.

Un psychologue qualifié mène des entretiens approfondis, des tests psychologiques et des conversations privées pour évaluer chaque employé. Le psychologue analyse des composantes telles que les compétences interpersonnelles, les capacités cognitives, les traits intellectuels, les compétences en leadership, les traits de personnalité, le quotient émotionnel et d'autres facteurs.

1.5.4. Centre d'évaluation

Dans la méthode du centre d'évaluation, l'organisation teste ses employés à la fois sur les capacités professionnelles et sur les compétences d'interaction sociale. Les tests écrits aident à évaluer la capacité, tandis que les exercices de mise en situation et les scénarios de jeu de rôle aident à déterminer la probabilité de réussite d'un employé dans l'exercice des responsabilités qui font partie de son rôle quotidien.

Les évaluations de performance sont essentielles au succès de toute organisation. La méthode d'évaluation que vous choisirez dépendra de vos objectifs et de la structure de votre organisation ; choisir celle qui convient le mieux peut vous aider à améliorer les performances et à bénéficier d'opportunités de croissance qui bénéficieront à toute l'organisation.

Une façon de simplifier le processus consiste à utiliser les formulaires d'évaluation de Jotform. Commencez simplement avec l'un de nos formulaires prêts à l'emploi et personnalisez-le avec le générateur de formulaires de Jotform pour créer l'évaluation parfaite pour vos besoins d'évaluation des performances.¹⁴

(Annexe 02)

¹⁴ www.jotform.com consulte le 08/08/2023

Section 2 : Les gains de performance sociale promise par les NTIC

2.1. Les NTIC et la performance physique

En plus du niveau de productivité, la performance physique des organisations dépend de plus en plus de la qualité et du coût de ses produits, de sa flexibilité et de sa réactivité face à un environnement complexe et turbulent. Dans ce paragraphe, nous analysons les différentes opportunités que présente l'utilisation des NTIC pour l'amélioration de ces facteurs.

2.1.1. NTIC et productivité :

Pendant longtemps, la littérature a associé aux NTIC des gains de productivité phénoménale. L'accroissement des capacités de traitement de l'information et la mise en réseau portait en effet de grandes opportunités pour l'amélioration de la productivité des organisations (notamment de service). Dans ce cadre, Alan Greenspan avance qu'« il ne fait aucun doute que les NTIC sont à l'origine des gains de productivité exceptionnels enregistrés par l'économie américaine dans les années 90. Grâce à la baisse des prix accompagnant l'amélioration continue des performances des produits, ces gains ont permis des substitutions capitales - travail massives sans contrepartie inflationniste. Ils ont aussi accru la rentabilité du capital, favorisés l'investissement et l'emploi, et valorisé l'épargne placée en bourse, encourageant ainsi la consommation »¹⁵

Cependant, sur le plan pratique, l'évaluation de l'impact des NTIC sur la productivité se heurte à plusieurs difficultés. En premier lieu, l'utilisation des NTIC concerne des activités administratives et intellectuelles dont la productivité ne peut être appréciée. Ensuite, il paraît que l'amélioration de la productivité n'est pas générale : si certaines organisations ont réellement profité des NTIC, d'autres ont subi par contre des pertes importantes. Ainsi, les gains de productivité engendrée sont mal appréciés au niveau macroéconomique. Enfin, les gains de productivités que peut engendrer l'utilisation des NTIC restent conditionnés par la structure organisationnelle et le comportement des acteurs vis à vis de ces technologies.

Cela dit, malgré ces difficultés, des recherches récentes mettent à la lumière un certains effets des NTIC sur la productivité ; un effet qui reste cependant conditionné par les spécificités organisationnelle et sociale de l'organisation.

¹⁵ Microsoft, e-Economic scénarios pour la Net économie, Organisation, 2000, p. 3

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salaires.

2.1.2. NTIC et flexibilité :

L'un des arguments régulièrement avancés en faveur de l'utilisation des NTIC est celui de la flexibilité. A ce qu'il paraît ces technologies offrent aux organisations une flexibilité organisationnelle leurs permettant de s'adapter et d'agir sur leur environnement. Par exemple, « Les acteurs externes rattachés à une organisation virtuelle sont théoriquement indépendants, en ce sens qu'ils ne sont pas systématiquement (re-)liés par des liens hiérarchiques. Le réseau ainsi formé est donc censé pouvoir être reconfiguré plus facilement que dans une logique d'internalisation (pas ou peu de plans sociaux, de suppressions d'unités, etc.)». ¹⁶

Grâce à ces jeux de décomposition et de recombinaison de réseaux d'acteurs externes, l'organisation peut réorienter son activité et suivre, voire anticiper, les évolutions de l'environnement. D'une façon plus concrète, nous pouvons dire que les NTIC favorisent la flexibilité de plusieurs manières :

D'abord, elles permettent la mise en place de formes organisationnelles flexibles regroupant plusieurs organisations sous forme de réseau. Cela permet de modifier rapidement et à moindre coût les structures et procédures de production et d'approvisionnement dans les cas de changements environnementaux.

En outre, l'utilisation des NTIC dans l'organisation diminue le poids qu'exercent les contraintes spatio-temporelles sur l'action de l'organisation. En se dotant d'NTIC, l'organisation acquit la capacité de coopérer avec des partenaires étrangers se trouvant à n'importe quel point du globe et de changer rapidement de marché.

Aussi, les NTIC permettent aux organisations d'être en relation permanente avec leurs clients, ce qui leur permet de connaître leurs exigences et leurs souhaits, et du fait d'anticiper leurs besoins.

Par ailleurs, l'un des principaux avantages des NTIC consiste à améliorer la coopération entre les différents acteurs et groupes d'acteurs au sein de l'organisation. Cela a pour résultat l'augmentation de la souplesse et de la flexibilité des différents processus.

Enfin, les NTIC permettent, par le biais de la e-formation, aux acteurs d'améliorer leurs compétences et d'accroître leur polyvalence ce qui facilite considérablement la mobilisation des salariés et améliore sensiblement la flexibilité des ressources humaines.

¹⁶ R. MEISSONIER, Organisation virtuelle : Conceptualisation, ingénierie et pratiques. Enquête auprès des PME de la région des pays de la Loire. Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université de droit, d'économie et des sciences d'AIX-MARSEILLE III, 20 décembre 2000, p 140.

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salaires.

Pour récapituler, les NTIC peuvent constituer un catalyseur important de la flexibilité humaine, stratégique, organisationnelle, et opérationnelle de l'organisation.

2.1.3. NTIC et qualité :

En ce qui concerne la qualité, les NTIC offrent plusieurs potentialités d'amélioration. Des potentialités qui sont liés -principalement aux nouvelles formes d'organisation et de travail permises par les réseaux.

En effet, le développement des réseaux et des technologies de travail coopératif permet aux organisations de tisser des liens de coopération avec d'autres organisations dans des domaines directement liés au problème de la qualité : développement de nouveaux produits, recherches de nouvelle matière première, étude de marché,... ce qui permet d'améliorer la qualité au sein de l'organisation avec moins de coûts. Ce genre de relations ne se limite plus aux fournisseurs et aux clients, elle se développe pour englober des organisations d'autres secteurs et même des concurrents.

D'autre part, l'utilisation des NTIC permet d'améliorer la coopération et le transfert des connaissances au sein de l'organisation, de mettre en place des procédures souples encourageant la créativité à tout le niveau de l'organisation.

En outre, l'utilisation des NTIC dans l'organisation permet un meilleur contrôle des processus de production. Cela permet de remédier très vite aux défaillances et de diminuer le taux de produits défectueux.

Aussi, les NTIC permettent à l'organisation de se rapprocher de ces clients et d'être plus attentifs à leurs besoins, ce qui permet d'améliorer l'image de l'organisation et l'image de marque de ses produits, d'anticiper les besoins des clients et de produire des produits plus adaptés à leurs exigences. Ainsi, les NTIC peuvent constituer un levier efficace de la qualité pour l'organisation.

2.1.4. NTIC et temps :

Dans un univers complexe et incertain comme le nôtre, « c'est la vitesse de réaction qui crée la différence. Assurer la réussite de l'entreprise, c'est gagner la guerre du temps. C'est l'aptitude à agir rapidement face à des situations de plus en plus complexes qui fait sa réussite durable » B. MERCK et coll. Equipe RH acteur de la stratégie.¹⁷

¹⁷ Le e-RH: mode ou révolution, Organisation,2002, p. 22.

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salaires.

Sur ce quatrième volet, les NTIC peuvent améliorer considérablement les délais de réaction de l'organisation.

Grâce à la fusion du numérique et des réseaux; ces technologies « permettent des transmissions asynchrones de texte, de graphiques, d'images et de sons, sous des délais quasiment indépendants de la distance, avec la possibilité de garder une trace numérisées de tous les échanges. A ce titre les NTIC accélèrent les transmissions d'information, et augmentent les possibilités de synthèses automatiques pour faciliter la prise de décision »¹⁸

Via l'Internet, ces technologies «renforcent également les relations avec des partenaires externes, en les intégrant dans une chaîne de valeur qui vise la satisfaction rapide et, à moindre coût, des clients ». ¹⁹

De nombreuses organisations fonctionnent selon ce modèle étendue, qui permet d'augmenter la réactivité, de réduire les stocks, les délais d'approvisionnement, de satisfaction des demandes et de réponse aux réclamations, de produire en juste-à-temps.

Enfin, les NTIC (notamment l'informatique de groupe) améliorent - au niveau interne- de nombreux aspects du fonctionnement de l'organisation ce qui permet en général de gagner du temps. «Le temps gagné peut, ainsi, être réinvesti (ce qui entraîne des bénéfices directs tels l'augmentation du chiffre d'affaires) ou éliminé (ce qui entraîne des bénéfices directs par une réduction du personnel) »²⁰

2.1.5. NTIC et coûts :

La dernière dimension de la performance physique est représentée par les coûts.

Les gains de coûts les plus perçus lors de l'utilisation des NTIC concernent les activités administratives. En effet, l'utilisation des NTIC dans les activités administratives permet de réduire le nombre d'employés dans ces fonctions et de diminuer les coûts de papiers et de conservation des archives.

Cependant, les économies de coûts administratifs ne sont pas les seuls gains permis par les NTIC. Ces technologies permettent aussi de diminuer les coûts de déplacement d'agents éparpillés géographiquement, le coût d'approvisionnement grâce aux liens créés avec les fournisseurs, et les coûts de marketing, de distribution et de conception de nouveaux produits.

¹⁸ Le e-RH: mode ou révolution, Organisation,2002, Op.cit. p. 22

¹⁹ Le e-RH: mode ou révolution, Organisation,2002, Op.cit . p. 22

²⁰ D. TAPSCOTT, A. CASRON, L'entreprise de la deuxième ère. La révolution des technologies de l'information, DUNOD, Paris, 1994, p. 68

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salaires.

A la fin, nous retenons que les NTIC présentent de grands gisements de productivité physique. Des gisements dont l'exploitation dépend cependant des pratiques managériales, des structures organisationnelles et des ressources humaines que l'organisation va déployer.

2.2. Les NTIC et le climat social

Facteur conditionnant le fonctionnement et les résultats de l'organisation, le climat social constitue la deuxième dimension de la performance sociale à court terme.

Dans ce paragraphe, on tente de concilier les différents apports pour construire une vision cohérente des effets envisagés des NTIC sur le climat social de l'organisation, en abordant les effets des NTIC sur les conditions de travail.

NTIC et conditions de travail :

La compréhension des effets des NTIC sur le climat social passe d'abord par l'analyse de leurs impacts sur les conditions de travail.

A première vue, les NTIC sont synonymes de meilleures conditions de travail. L'image émise de ces technologies laisse penser qu'elles permettent un travail plus qualifié et plus autonome.

Cependant, plusieurs recherches ont démontrées que les NTIC produisent des effets négatifs infectant les conditions de travail. En effet, si les NTIC diminuent d'une part sensiblement les risques physiques liés au travail, elles engendrent d'une autre part une augmentation sensible des charges mentales. Aussi, les promesses d'autonomies et de liberté d'action que représente les NTIC sont souvent contestés sur le terrain par une augmentation du contrôle est une néo-taylorisation touchant des activités administratives. Cela dit, entre travail libéré et nouvelles formes d'aliénation au travail, il ne faut pas tomber dans le piège du déterminisme technologique. L'effet des NTIC sur les conditions de travail n'est pas tranché, il dépend du type d'activité, du style de management, des spécificités organisationnelles et des objectifs de l'implantation de ces technologies.

Pour comprendre les changements que provoque l'utilisation des NTIC dans les conditions de travail, il importe avant tout de comprendre les évolutions du contenu et de l'environnement du travail généré par les NTIC.

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salaires.

En grosso modo, le travail informationnel présente deux caractéristiques principales. D'une part, « la plupart des salariés utilisent en permanence des outils informatiques de gestion de l'information et des outils de communication qui les mettent en relation avec un environnement élargi. D'autre part, les salariés travaillent une matière première qui n'est plus matérielle, mais qui est constitué d'informations, consultées le plus souvent sur leur écran d'ordinateur. Leur travail consiste largement à rechercher, traiter, diffuser cette information dans un réseau d'acteurs de leur milieu de travail et de l'environnement de l'entreprise »²¹

Ces caractéristiques montrent donc « un travail composé de tâches plus intellectuelles à base de traitement de données, utilisant de façon combinée les outils et ressources fournies par l'informatique et les moyens modernes de télécommunications ». ²²

Cela entraîne des modifications de fond dans le contenu du travail :

- L'abstraction s'accroît : Les NTIC substituent des relations virtuelles aux relations physiques, ce qui conduit à l'accentuation du niveau d'abstraction. Ainsi, au niveau des organisations utilisatrices des NTIC, les relations virtuelles entre acteurs remplacent les relations directes et les dossiers électroniques se substituent aux dossiers en papier, etc. Ces changements exigent des salariés la remise en cause de leurs repères habituels et l'adaptation à de nouvelles situations de travail où la représentation de la réalité remplace la réalité. En bref, cette abstraction rend le travail plus intéressant pour certains mais aussi plus difficile à maîtriser pour d'autres.

L'interactivité se développe et le temps de réponse diminue : Avec l'utilisation des NTIC dans le travail, « l'utilisateur n'est plus le maître du jeu. Le rythme est imposé par la machine. La réponse quasi instantanée demande une réaction. Les processus de réflexion s'en trouvent modifiés. Le travail se fait plus souvent en temps contraint, ce qui engendre un stress accru. A contrario, l'information disponible permet de ne plus interrompre le travail sur un dossier en attente. Ces transformations rendent le travail plus ludique et son résultat plus rapidement visible mais aussi son rythme plus difficile à soutenir »²³

La vulnérabilité des systèmes d'information est grande : « La vulnérabilité concerne tant les équipements informatiques (de plus en plus complexes, entraînant des pannes à gérer) que les salariés face à ces modifications profondes et perpétuelles de leur environnement »

²⁴Cette vulnérabilité exige d'une part l'élaboration de procédures qui permettent de continuer

²¹ Coordonné par G. DUVAL et H. JACOT, Le travail dans la société de l'information, Liaisons, 2000, p73

²² Idem, p. 73

²³ Idem, p. 76

²⁴ Idem, p. 76

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salariés.

une activité en cas de panne des systèmes d'information; et engendre d'autre part, un stress élevé pour les salariés.

De nouvelles formes de travail se développent : L'utilisation des NTIC modifie les procédures et formes de travail individuel et collectif. Le développement du télétravail et des équipes virtuelles est un exemple concret de ces modifications. Ces nouvelles procédures donnent une plus grande souplesse spatiotemporelle. Par contre, elles modifient les frontières traditionnelles entre temps de travail et temps personnel, entre vies professionnel et vie privé, entre lieu de travail, lieu de formation, lieu de consommation et foyer. Ces changements nécessitent des acteurs un certain effort d'adaptation.

Les NTIC sont difficiles à assimiler : Pour bien utiliser les NTIC, les acteurs doivent répondre à divers préalables. Ils doivent accepter les règles d'utilisation, savoir lire le mode d'emploi affiché, comprendre le vocabulaire utilisé, etc. Ces différentes exigences sont des sources croissantes d'handicaps et d'exclusions pour certains utilisateurs.

Les compétences indispensables changent et sont difficiles à repérer : L'utilisation efficace des NTIC nécessite de la part des acteurs l'acquisition de nouvelles compétences leur permettant de travailler sur des systèmes abstraits et interactifs, de faire face aux flux tendus et aux exigences de qualité totale qui accompagnent l'utilisation de ces technologies, et de savoir communiquer et travailler en équipe. Ces exigences sont autant de sources de stress et d'exclusion.

- Le rôle de l'encadrement change : Les NTIC « bouleversent en particulier le rôle de l'encadrement et les compétences qu'il requiert »²⁵

A ce qu'il paraît, leur utilisation encourage le passage d'un encadrement normatif à un encadrement pédagogique, focalisé sur le développement des compétences des salariés et leur exploitation.

Les libertés individuelles sont fragilisées : Souvent, l'utilisation des NTIC permet d'augmenter le contrôle exercé sur les salariés. Le temps de travail sur un ordinateur, les sites consultés sur Internet, le contenu et la destination d'un appel effectué d'un portable sont des exemples d'activités dont les NTIC permettent un contrôle total. Ainsi, « le salarié relié avec le mode entier, en direct, n'a jamais été aussi contrôlé qu'aujourd'hui. La surveillance de ses moindres faits et gestes devient aisée grâce aux traceurs informatiques »²⁶

²⁵ Coordonné par G. DUVAL et H. JACOT, Le travail dans la société de l'information, Liaisons, 2000, Op.cit. p. 79.

²⁶ Coordonné par G. DUVAL et H. JACOT, Le travail dans la société de l'information, Liaisons, 2000, Op.cit. p. 79.

2.3. Les NTIC et le développement des compétences :

«Savoir cultiver la terre, extraire du minerai, forger, modeler, construire... tout le monde pense que nos connaissances servent à exploiter un capital donné. La richesse réside dans le sol ou la mine, l'acier ou la pierre, et le savoir du côté des moyens de les faire valoir. Peu de gens retournent ce schéma et considèrent les connaissances comme le capital lui-même, qu'un savoir encore plus intelligent peut et sait exploiter. Pourtant le monde où nous vivons est né de ce retournement »²⁷

Dans cette dernière décennie, le problème du développement des connaissances et du capital humain a connu une importance croissante. Aussi bien au sein des organisations, pour les chercheurs que chez les organisations internationales. Elle représente actuellement la richesse la plus importante des nations et de la société. Dans cette perspective, le niveau de performance à long terme de l'organisation se trouve mesuré par le degré d'accumulation du capital immatériel.

Il importe, donc, dans le cadre de notre recherche de s'interroger sur l'effet des NTIC sur le niveau d'accumulation du capital immatériel de l'organisation quelle est l'impact des NTIC sur l'accumulation du capital immatériel de l'organisation ?

Pour répondre à cette question, nous abordons dans ce qui suit, trois points principaux: l'impact des NTIC sur les connaissances, les changements de compétences générées par les NTIC et l'effet des NTIC sur la compétence collective de l'organisation.

3-1- NTIC et les compétences individuelles :

Dans une société, comme la nôtre, se caractérisant par le passage à l'économie de l'information et par l'intensification de la concurrence, la performance des organisations dépend de plus en plus des compétences de son personnel. Ce dernier doit, en effet, faire preuve de polyvalence (qui recouvre aussi bien la maîtrise des outils techniques, les qualités relationnelles que l'expertise), de capacités cognitives reconnues et de capacités d'organisation et de commandement.

A ces fins, l'utilisation des NTIC présente des réponses intéressantes. Au-delà du traitement de masses de données relatives aux flux internes et aux relations externes des organisations, ces technologies permettent, en effet, le développement de procédures de

²⁷ Microsoft, s-Economie scénarios pour la Net économie, Organisation, 2000, p. 125.

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salariés.

formation (e-learning par exemple) flexibles et libérés des contraintes de temps, d'espace et de coûts. Pour éclairer ce point, il suffit d'évoquer les différentes procédures de KM déployées par plusieurs organisations à travers le monde. Se basant sur les possibilités techniques des NTIC, ces procédures ont pour objectif d'améliorer la production, la formalisation, le stockage et le partage des connaissances entre les différents acteurs (au sein de l'organisation). Elles permettent à chaque acteur de prendre compte et de consulter les différentes informations et connaissances accumulées par l'organisation (et ses acteurs), de suivre et modifier son programme de formation, et de profiter de différentes modalités de formation, -plus ou moins coûtant- (en terme de temps et d'argent). Ainsi, nous pouvons dire que l'utilisation des NTIC offre de plus grandes potentialités pour le développement de compétences individuelles des différents acteurs de l'organisation.

3-2- NTIC et le déplacement des compétences :

Si certaines compétences sont favorisées par les NTIC, d'autres, par contre, sont substituées (surtout lorsque celles-ci ont un lien avec le traitement de l'information et avec la communication). « Dans certains cas, parce que les gains de productivité sont recherchés, ce sont des activités qui disparaissent. Dans d'autres cas, pour maintenir l'efficacité, ce sont des compétences qui se déplacent »²⁸

Très souvent, ces changements provoquent une double substitution: «celle du capital au travail peu qualifié et celle du travail qualifié au travail peu qualifié». ²⁹

En effet, la formalisation des tâches réalisées par les salariés les moins qualifiés, l'aptitude des travailleurs les plus qualifiés à maîtriser l'usage des NTIC, l'accroissement de la partie conceptuelle des tâches (qui mobilise la capacité à manier des représentations abstraites), le comportement défenseur des travailleurs non qualifiés vis à vis des NTIC et l'abondance des ressources humaines qualifiés poussent souvent les organisations (utilisatrices des NTIC) à diminuer le nombre de leurs salariés peu qualifiés et à les remplacer par d'autres acteurs plus qualifiés et mieux adaptés aux travail informationnel.

²⁸ B. HENRIET, M. IMBERT, DRH : Tirez partie des technologies. Organisation, 2002, p. 57-62. 75 M. GOLLAC, C. AFRIAT, JF LOUE, Qualification et perspectives. Les Métiers face aux technologies de l'information, Rapport du commissariat général du Plan, France, Avril 2003,

²⁹ www.lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/034000182/0000.pdf, p46.

3-3- NTIC et compétence collective :

Le troisième point abordé dans ce chapitre concerne l'effet des NTIC sur la compétence collective de l'organisation.

Dans ces dernières années, l'aptitude des acteurs à communiquer, à coopérer, à interagir et à travailler ensemble s'est imposée comme un facteur déterminant de la performance des organisations.

A ces exigences, les NTIC peuvent présenter plusieurs réponses. Ces technologies permettent en effet, la communication et le partage d'informations sans contraintes de temps ou de lieu (des informations pour l'ensemble de l'organisation, ou qui sont partagées par un service, ou encore temporairement par un groupe projet).

De ce fait, les NTIC rendent chaque acteur plus responsable et plus autonome. « Toute personne isolée peut faire appel à l'ensemble des ressources de l'entreprise et atteindre l'interlocuteur approprié sans contrainte de temps, ou de lieu. Les équipes dispersées se rapprochent, et peuvent lier leurs compétences. Les NTIC facilitent ainsi la mise en œuvre du concept de compétence collective, qui prend tout son sens : les salariés communiquent et coopèrent en direct, chacun pour une part de sa compétence, et s'enrichissent mutuellement de leurs compétences respectives »³⁰

Pour récapituler, nous disons que les NTIC favorisent, sur le plan technique, l'accroissement du capital immatériel de l'organisation (compétences individuelles et collectives). Celle-ci doit en revanche d'être impulsée par le management : le développement des compétences de l'organisation grâce à des procédures telles que le KM n'est pas seulement lié aux NTIC, il est aussi dépendant du style de management déployé au sein de l'organisation, de son organisation et aussi de sa culture.

A la fin de cette section, nous retenons que les NTIC présentent plusieurs promesses pour la performance sociale : accroissement de la productivité des activités administratives, augmentation du degré de flexibilité, amélioration de la qualité, diminution des coûts, développement des connaissances, etc. Cependant, l'exploitation de ces gisements de performance reste fortement lié au style de management, aux formes organisationnelles mises en place, et au comportement du personnel vis à vis des NTIC.

³⁰ B. MERCK et coll, Equipe RH acteur de la stratégie : Le e-RH : mode ou révolution, Organisation, 2002, p. 144-145,

Section 3 : Les NTIC et les ressources humaines :

3.1. Les fonctions des ressources humaines :

La gestion des ressources humaines peut bénéficier des progrès technologiques dans le domaine de l'information et de communication, et cela s'explique par la participation du personnel aux processus de la mise en place des NTIC.

Il apparaît que le développement des TIC plus précisément l'internet est susceptible d'affecter profondément toutes les dimensions des pratiques des ressources humaines. Cet impact dépendra des choix que feront les organisations et leurs DRH, et il pourra varier selon le domaine fonctionnel considéré. Recrutement, l'évaluation, rémunération et formation sont les domaines sur lesquels les NTIC ont une influence considérable.

Dans le recrutement on assiste au « e-recrutement ». Le recrutement électronique obéit aux règles de recrutement traditionnel mais il s'effectue à distance via le net. Par exemple les entretiens peuvent se dérouler en ligne ou par vidéoconférence. Certains DRH ont d'ailleurs automatisé la démarche de recrutement : formulaire de candidature en ligne, logiciels de sélection de curriculum vitae et de planification des embauches.

Le e-recrutement s'avère moins coûteux, plus rapide et au niveau interne crée une dynamique et instaure un climat de transparence. Toutefois, il requiert une démarche marketing et un processus constant de veille des sites concurrents.

L'évaluation et la rémunération sont également affectées par ce nouveau contexte. Auparavant, on promouvait le personnel fiable, fidèle, son salaire progressait à l'ancienneté. Dorénavant, pour encourager la créativité, la flexibilité et pour garder le personnel à haut potentiel, il faut savoir les rémunérer vite et bien, d'où la généralisation de stock option. En outre, l'hétérogénéité des conditions et des lieux de travail, la pratique généralisée de l'autonomie professionnelle expliquent le développement de politique de rémunération individualisées.

La formation n'a pas échappé aux évolutions et ceci par l'apparition d'un nouveau concept le « e-learning ».

Le e-learning désigne l'ensemble des méthodes et des outils permettant un apprentissage à distance grâce aux technologies Internet. Le e-learning est fondé sur une approche collaborative de l'enseignement. Les collaborateurs peuvent suivre depuis leur bureau,

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salariés.

différentes formations à n'importe quel moment, tout en étant suivi par un formateur qui n'a pas besoin d'être disponible tout le temps.

Néanmoins, mettre en place une formation en ligne nécessite le respect de certaines règles : insister sur l'implication personnelle des salariés en matière de formation, intégrer la culture de l'organisation, définir avec précision les fonctions qui peuvent s'y inscrire, disposer d'un système d'auto évaluation.

Le Knowledge management :

Knowledge management ou le management des connaissances désigne « toute démarche visant à déployer des organisations, des outils et des comportements qui permettent d'améliorer la capacité à acquérir, capitaliser et partager les connaissances requises pour développer une activité ou atteindre des objectifs de performance ». ³¹

On peut dire alors que, le KM est un ensemble de démarche mises en œuvre dans une entreprise pour favoriser le partage, le développement et l'utilisation des connaissances dans le but de générer de la valeur.

Le Knowledge management et e-learning sont complémentaires. En effet, le knowledge management vise à extraire ou à partager les connaissances créées dans l'action et à développer les connaissances collectives. Pour le e-learning, c'est l'amélioration de la compétence qui est généralement visée.

Deux stratégies de mise en place du KM peuvent être distinguées :

- La modélisation (on fait confiance à la formalisation pour assurer le partage et la transmission de l'information en se basant sur un fort appareillage technologique) ;
- La personnalisation (on vise la créativité par l'échange permanent d'informations entre les individus).

Le KM vise à améliorer la productivité du travail intellectuel. Par ailleurs, lorsque la modélisation des savoir-faire peut intervenir sous forme de méthodologie, le transfert de l'activité vers du personnel plus jeune, moins expérimenté, avec un prix de revient moindre est possible. Le management des connaissances suppose également l'existence de personnel spécialisé pour impulser, organiser cette activité porteuse de retour sur investissement.

³¹ BLANDIN Bernard et al, « E-learning et KM : quelle convergence », Forum français pour la Formation Ouverte et à Distance, p4.

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salariés.

Or, le KM devient aussi un facteur clé de réussite dans l'économie récente, car la création de la richesse est désormais basée sur l'innovation et non simplement sur l'optimisation. Car l'innovation ne se limite pas uniquement à base des collaborateurs performants, mais aussi l'historisation des compétences et des savoir-faire de groupe de travail que les technologies de gestion des connaissances permettent de faire fructifier.

3.2. NTIC et « salarié » :

Du point de vue de l'individu salarié de l'entreprise, les NTIC facilitent le processus d'acquisition du savoir et de l'information.

Les NTIC permettent aux salariés d'avoir plus d'autonomie dans la réalisation de leur travail au quotidien et un accès facilité à l'information.

L'intégration des NTIC dans les entreprises permet plus de liberté, plus besoin d'être présent sur le lieu de travail pour accomplir les tâches quotidiennes, chaque travailleur étant joignable à tout moment de la journée et ayant accès Aux outils et à l'information, le télétravail devient une alternative qui prend tout son sens, du moment où il offre une flexibilité et une liberté non négligeable, bien évidemment ceci n'est valable que pour les domaines et les tâches qui se prêtent au télétravail.

Les NTIC mettent à la disposition du salarié une énorme source d'information avec un accès rapide et disponibilité immédiate toutefois, il ne faut pas oublier que l'intégration des NTIC dans une entreprise pose pour le salarié certains problèmes d'adaptation tel l'inertie au changement ,ce qui est source de déstabilisation dans une organisation et pour mieux appréhender les risques de résistance au changement, il est nécessaire de pratiquer de l'empathie, c'est-à-dire la capacité de se mettre à la place de l'autre pour comprendre ses modes de raisonnement.

Généralement, on constate souvent que les personnes plus âgées, peu formées, occupant le même poste depuis de longues années peuvent présenter des risques de résistance au changement face à l'intégration des NTIC dans l'entreprise, liés à la peur de l'inconnu et de la nouveauté, car ils craignent de ne pouvoir s'y adapter.

Mais on constate aussi des résistances au changement tout aussi important de la part de personnes jeunes et disposant d'une formation supérieure, si on tente de leur arracher des parcelles de pouvoir en les obligeant à partager des informations qu'elles détiennent en propre ou à rendre des comptes et à être contrôlées sur leur activité de manière plus étroite.

Effectivement l'intégration des NTIC bouleverse les habitudes des travailleurs ainsi les métiers et les compétences peuvent être remis en cause. En termes d'employabilité la maîtrise des NTIC devient un critère important lors des recrutements mais pas uniquement le travailleur en poste est tenu. Le travail devient de plus en plus immatériel et intangible.

3.3. Le rôle des NTIC dans le développement des compétences humaines

Les NTIC ont contribué d'une manière efficace au développement des ressources humaines à travers le temps. Elles sont actuellement devenues un indicateur de développement des ressources humaines. Cet indicateur est lié à la maîtrise des NTIC et des outils.

Le processus de formation est le moyen idéal pour développer les capacités des individus et de la main d'œuvre des organisations contemporaines. Les NTIC ont une grande contribution dans ces champs, à travers :

3.3.1. Etape de planification et de préparation de la formation :

La technologie moderne a contribué à rationaliser le processus de planification et de préparation des formations. Cette contribution est due au développement du processus de prise de décision, et ce par le biais de :

- L'identification des besoins : cette identification se traduit par le fait de fournir des informations précises sur les objectifs et les orientations des politiques suivies, ainsi que par l'analyse des forces et des faiblesses. Cela est l'une des clés pour déterminer les besoins des entrées. Internet a, dans ce contexte, permis aussi l'émergence de nouvelles pistes qui consistent à :
- Connaître les éléments d'analyse stratégique de sorte que l'on peut identifier les forces et faire face aux faiblesses, par le biais des formations qui répondent aux nouvelles attentes.
- Identifier les changements externes et déterminer les opportunités et les menaces des organisations contemporaines. Et définir donc les nouvelles exigences tout en profitant des opportunités et en évitant les risques.
- Cerner les procédures des différentes activités et identifier leurs problèmes et leurs causes, qui sont généralement liés au manque d'expérience et de compétence. Cela permet une identification précise des besoins.

3.3.2. La planification pour le besoin :

Les NTIC jouent ici un rôle vital grâce :

- à l'Internet qui permet aux gestionnaires et responsables de la formation de connaître les plans et les programmes des autres administrations. D'où la possibilité de mise en place des plans de formation pratique,
- aux programmes informatiques, qui donnent la possibilité de mise en place des formations pré-planifiées, tels que certains logiciels de statistiques « Statistical Package for Social Sciences (SPSS) », Et quelques systèmes experts (ex. Parys) pour la gestion prédictive du personnel,
- et à l'intelligence artificielle qui permet une planification dynamique des programmes de formation, de manière appropriée au contexte.

3.3.3. La détermination des exigences et de la manière de mise en œuvre :

Les NTIC donnent la possibilité de reconnaître les différents programmes de formation à l'international, ainsi que les déterminer la méthode optimale de mise en œuvre et les exigences de ces programmes tout en ayant les moindres coûts et efforts.

3.3.4. La préparation du contenu :

La préparation du contenu de processus de formation est très importante. Encore faut-il identifier et développer les programmes de formation et le matériel pédagogique en fonction des objectifs attendus, tout en tenant compte du niveau des individus concernés par la formation.

Les NTIC ont contribué à ce processus de mise en place de formations, à travers :

- Le réseau international d'information qui a permis de préparer et d'enrichir le contenu des formations, en faisant bon usage des modèles disponibles sur internet. On note maintenant l'existence de nombreux programmes informatisés qui permettent d'enrichir le processus de formation,
- La conception des modèles de formation qui a pour but de fournir un contenu scientifique et académique qui vise le développement des capacités individuelles du personnel, soit les capacités liées à la conduite des travaux, soit celles liées à la prise de décision,

- Le réseau Intranet qui joue un rôle central dans l'accès aux programmes des formations antérieures et donc dans l'accès aux connaissances et aux expériences acquises. Cet accès permet d'atteindre une grande précision et une rapidité dans la conception des contenus des formations.

Via le réseau Intranet, il est possible d'accéder aux bases de données disponibles dans l'organisation et à tous les programmes existant, à la façon dont ils étaient appliqués. Aussi, il est possible de prendre connaissance des résultats obtenus par ces programmes en vue de leur application (ou modification) future.

3.4. Etape du processus de mise en œuvre de la formation :

Les NTIC ont contribué, de manière efficace et efficiente, à la mise en œuvre des programmes de formation. Elles ont fourni des moyens innovants et ont créé de nouvelles méthodes pratiques de mise en place de formations :

3.4.1. La formation à distance (le e-learning) :

Le e-learning est une méthode d'acquisition de connaissances à travers autrui. Il ne se limite pas à un seul moyen. Une émission à la télévision, une vidéo, ou un documentaire pourront être considérés comme du e-learning. Le rôle important du e-learning est de faciliter et simplifier le processus de formation. Aujourd'hui, à travers internet, tout individu peut développer ces compétences sans avoir besoin d'une présence physique. Sur internet, sont disponibles des programmes de formations virtuelles à travers des conférences et des leçons. Ces programmes peuvent être diffusés au sein de l'organisation via intranet, de sorte qu'un bon nombre du personnel en tire bénéfice. Les caractéristiques essentielles du e-learning sur intranet se traduisent par son interactivité, grâce au réseau de communication virtuel (e-mail, skype, etc.), un environnement de travail virtuel qui simule la situation réelle. Cela permet d'obtenir de meilleurs résultats, notamment dans certains domaines sensibles telles que la médecine, l'aviation, la chimie, etc. car ces domaines ne se limitent pas seulement aux leçons théoriques mais aux expériences pratique aussi. On peut mentionner les avantages du e-learning en ce qui suit :

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salariés.

- La formation à distance est destinée à une catégorie d'employés qui souhaite développer ses compétences dans différents domaines qui servent l'intérêt de l'organisation. Cette formation pourrait être organisée par l'organisation elle-même comme elle pourrait émaner de l'initiative de l'employé,

- La formation à distance permet de suivre le processus de formation et de l'évaluer en déterminant. Elle assure également un bon déroulement des séances (en dehors des heures de travail ou pendant les vacances). L'inconvénient des formations présentielles est le souci de coordonner entre les emplois du temps des employés et l'emploi du temps de la formation,

Les sujets de la formation à distance se déterminent en fonction des lacunes de l'individu.

Ce système se rapproche des cours particuliers. La formation à distance conduit donc à éviter la répétition dans le contenu et à avoir un gain de temps et d'effort considérable,

- Le processus de formation à distance est souple, il prend en considération les capacités financières, économiques et humaines des organisations. Il donne la possibilité d'orienter le contenu des programmes sur les domaines qui présente une nécessité de développement.

Il est à noter que les organisations contemporaines performantes s'appuient sur des programmes de formation à distance à bien ciblés et bien orientés sur les objectifs à atteindre.

3.4.2. Le home-learning :

Les TIC par l'utilisation des multimédia (CD, livres électroniques, etc.) ont donné la possibilité à l'individu de développer ses compétences d'une manière complètement autonome et sans recours à internet. Il existe actuellement plusieurs programmes d'auto-formation, et également plusieurs programmes télévisés et chaînes spécialisée dans le développement des compétences individuelles, dans divers domaines. Ces programmes sont riches en contenu et sont conformes aux normes internationales. Ils sont dispensés par des spécialistes qui tiennent compte des changements et des avancées technologiques.

3.4.3. La formation continue :

Les NTIC ont fait du processus de la formation un passe-temps que toute personne peut pratiquer au cours de sa carrière, notamment dans notre ère marquée par la rapidité du développement. Les méthodes de travail d'aujourd'hui connaissent des mutations car les compétences acquises précédemment deviennent relativement dépassées ou inutiles, compte tenu de l'évolution rapide. Actuellement, sur le réseau Internet, il existe des programmes de formation ouverts 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, donc sans vacances ni périodes de repos. Les formations sur internet, à nos jours, n'ont aucune limite ni dans le temps ni dans l'espace.

3.4.4. La formation pendant le travail :

Ce type de formation était connu auparavant, mais avait comme condition principale l'interruption du travail par l'employé afin de suivre le programme de la formation. En revanche, avec l'avènement des NTIC, la procédure de la formation s'est transformée : elle s'effectue au même temps que le travail sans besoin d'interrompre l'activité. Les NTIC permettent de poursuivre le programme pendant les horaires du travail. L'interaction, s'il s'agit du travail, entre l'individu et la base de données est réelle, tandis qu'elle est virtuelle s'il s'agit de la formation.

L'organisation tire profit de la productivité de l'employé, même pendant la période de formation. Ainsi l'organisation peut-elle réduire les coûts.

3.4.5. La formation à la demande :

Les NTIC donnent la possibilité de fournir des programmes de formation par niveau : commençant par le niveau facile (débutant), puis le moyen (intermédiaire), et enfin le niveau expert. Tout cela pour se rapprocher des capacités de l'individu à former. Le programme s'appuie sur des applications de l'intelligence artificielle afin de déterminer le niveau de la personne, à partir duquel sera dispensé le programme de formation.

Ce type de formation épargne, dans un premier temps, l'employé du stress dû en grande partie des programmes de formation non adaptés, et contribue, dans un second temps, à rationaliser la politique de formation dans son ensemble.

3.5. Etape d'évaluation :

Les NTIC ont contribué à enrichir et à accélérer l'évaluation du processus de la formation. Cette contribution apparaît à travers les trois critères ci-dessous :

Les NTIC permettent une évaluation continue de l'efficacité du processus de la formation grâce à l'interaction entre l'individu et le programme de formation. Cette interaction laisse déterminer les points forts et les points faibles du programme,

- Les programmes intelligents permettent un suivi de tous les étapes de la formation. Les programmes ici compilent et fournissent toutes les informations au cours du processus de la formation et non seulement lors de la phase d'évaluation,
- L'intranet rend possible l'utilisation des applications workflow qui mesurent le flux de travail avant et après le processus de formation afin de connaître sa valeur réelle et non passeulement la valeur théorique.

A ce titre, il s'avère que les NTIC ont fait changer le processus du développement des ressources humaines via :

a. La création d'un nouveau modèle pour déterminer les exigences du processus de la formation. Ce modèle est basé sur la connaissance. Les compétences des individus aujourd'hui ne sont plus celles liées seulement aux techniques. Le modèle développe donc les compétences intellectuelles et cognitives chez les individus, du moment que la plupart des tâches techniques au sein de l'entreprise sont automatisées,

b. La création de nouvelles méthodes de formation : la réalité virtuelle, la formation à distance, etc. Toutes ces nouvelles méthodes, généralement interactives, ont prouvé leur efficacité, notamment dans les pays développés,

c. La création d'un nouveau type de formation destiné aux organismes qui s'occupent des formations. On parle actuellement des organismes sans frontières. Ce sont des organismes de formation dont les services sont entièrement en ligne, ils délivrent des diplômes de renom.

3.6. Présenté des stratégies pour optimiser l'impact positif des NTIC sur la performance des salariés

Une perspective plus large sur les stratégies pour optimiser l'impact positif des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur la performance des salariés :

- Culture d'innovation : Favorisez une culture d'innovation en encourageant les employés à expérimenter de nouvelles technologies et à proposer des idées pour les intégrer de manière constructive.
- Personnalisation : Reconnaissez que chaque employé a des préférences et des besoins différents en matière de technologies. Permettez-leur de personnaliser leur utilisation des NTIC pour un meilleur ajustement à leurs tâches et responsabilités.
- Leadership et soutien : Les dirigeants doivent soutenir activement l'adoption des NTIC en montrant leur engagement, en fournissant des ressources adéquates et en créant un environnement favorable à l'apprentissage.
- Formation holistique : Offrez des formations non seulement sur les compétences techniques, mais aussi sur la gestion du temps, la résolution de problèmes et la pensée critique pour optimiser l'utilisation des NTIC.
- Gestion du changement : Prenez en compte les résistances au changement en impliquant les employés dès le début et en expliquant comment les nouvelles technologies vont améliorer leur travail au lieu de le perturber.
- Mesure des résultats : Établissez des métriques claires pour évaluer l'impact des NTIC sur la performance des salariés. Cela peut inclure des KPIs liés à la productivité, à la satisfaction au travail et à la collaboration.
- Communication continue : Assurez une communication ouverte et continue sur les développements technologiques au sein de l'organisation, en mettant en avant les cas de réussite et les avantages tangibles.
- Équilibre travail-vie personnelle : Encouragez l'utilisation des NTIC pour améliorer l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, en évitant la surcharge de travail due à une disponibilité constante.

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salariés.

- Communauté de pratique : Créez des groupes ou des plateformes où les employés peuvent partager leurs expériences et leurs connaissances sur l'utilisation efficace des NTIC.
- Expérimentation contrôlée : Autorisez les employés à tester de nouvelles technologies dans un environnement contrôlé, en recueillant leurs retours d'expérience avant un déploiement à plus grande échelle.

Conclusion :

A la fin de ce deuxième chapitre, nous retenons une image claire de ce qu'est la performance et la performance sociale, de ces indicateurs, des effets des NTIC sur elle, et des difficultés rencontrées pour l'évaluée.

En ce qui concerne la performance. Elle peut être définie, comme étant le résumé des résultats mesurables obtenus par une organisation (une entité, un groupe ou une personne), à la suite d'un processus (animé par la motivation des acteurs), qui combine les ressources et compétences disponibles pour accomplir des activités et réaliser des objectifs pertinents dans un environnement socio-organisationnel donné. Ces différents résultats sont généralement jugés en fonction de trois critères différents (mais complémentaires): l'utilité de ce qu'elle vise (pertinence) pour les différentes parties prenantes (propriétaires, clients, personnel, société, etc.), l'ampleur de ce qu'elle obtient (efficacité/résultats ou efficacité tout court), et la manière dont elle l'a obtenu (efficience).

La littérature distingue deux types de performance sociale :

D'une part, la performance sociale à court terme : Elle s'apprécie à deux niveaux : le niveau de l'efficacité sociale, et celui de l'efficience sociale. En pratique elle est évaluée par des indicateurs de productivité, de qualité, de temporalité, de flexibilité et de conflictualité.

Et d'autre part, la performance sociale à long terme : Elle est favorisée dans les organisations modernes par l'accumulation du capital immatériel. En pratique, elle peut être appréciée par trois approches distinctes : l'approche du coût historique, l'approche par le coût de remplacement des équipes, et l'approche par la valeur de capitalisation.

Les NTIC peuvent influencer la performance sociale de l'organisation de plusieurs façons, et aussi bien dans un sens positif que négative.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont eu un impact significatif sur la performance des salariés. Elles ont facilité la communication, la collaboration et l'accès à l'information, permettant ainsi aux employés d'être plus efficaces et productifs. Cependant, elles ont également créé de nouvelles pressions et défis, notamment en termes de gestion du temps et de la frontière entre travail et vie personnelle. Dans l'ensemble, les NTIC ont amélioré la performance des salariés, mais une utilisation équilibrée et une gestion appropriée sont essentielles pour maximiser leurs avantages.

Chapitre 2 : Les NTIC et la performance des salariés.

Après avoir examiné en détail l'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur la performance des employés, nous nous tournons dans le troisième chapitre vers une analyse plus spécifique de leur impact au sein du CHU de Tizi Ouzou."

**Chapitre III : L'impact des nouvelles
technologies d'information et de
communication sur la performance
des salaries : Cas du CHU Nedir
Mohamed de T.O**

Introduction :

A partir des éléments conceptuels, nous avons établi le cadre de la recherche sur le terrain dont l'objectif est d'apporter des éléments de réponses à la problématique de départ.

A ce moment de notre travail de recherche, nous devrions confronter notre cadre conceptuel avec la réalité sur le terrain.

Pour se faire, ce chapitre fera l'objet d'une analyse empirique approfondie, d'un Centre Hospitalo-universitaire. Donc, il s'agit de déterminer et d'expliquer l'importance des NTIC à l'amélioration de la performance des employés.

Le but de ce chapitre est de tenter à évaluer la présence des NTIC dans le CHU de Tizi-Ouzou. Pour se faire, nous avons procédé à une enquête de terrain par un questionnaire, avec méthodes combinées à savoir quantitatives et qualitatives, auprès d'un échantillon de personnel du corps confondus de CHU de Tizi-Ouzou.

Le présent chapitre est structuré de la façon suivante : dans la première section, nous présentons le CHU de Tizi-Ouzou, dans la deuxième section, nous traitons l'impact des NTIC sur la performance des salariés au sein du CHU de Tizi-Ouzou, enfin dans la troisième section, sera consacré à l'analyse et à l'interprétation des résultats de la recherche empirique.

Section 01 : Présentation et organisation du CHU de Tizi-Ouzou.

1. Présentation de l'établissement de santé NADIR MOUHAMED, T.O :

Le centre hospitalo-universitaire « NEDIR Mohamed » de Tizi-Ouzou, qui est un établissement public à caractère sanitaire doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est créé par décret n° 86-25 du 11 février 1986, modifié par le décret n° 86-302 du 16 décembre 1986, et le décret n°97-467 du 02 décembre 1997 fixant les règles de création, d'organisation et de fonctionnement des CHU (annexe n°0). Le CHU est créé sur proposition conjointe du ministre de la santé et du ministre chargé de l'enseignement supérieur. Le CHU est placé sous la tutelle administrative du ministre chargé de la santé.

La tutelle pédagogique est assurée par le ministre chargé de l'enseignement supérieur car il est chargé en relation avec l'établissement d'enseignement supérieur en sciences médicales concerné, des missions de diagnostic, d'exploitation, de soins, de prévention, de formation, d'études et de la recherche

L'Hôpital NEDIR Mohamed a été inauguré précisément le 28 Juillet 1955. A cette époque, ce dernier comportait un nombre restreint de disciplines médicales.

En 1974, l'Hôpital régional de Tizi-Ouzou devient un secteur sanitaire grâce aux différentes unités de santé qui lui étaient reliées. En 1982, le secteur sanitaire de Tizi- Ouzou se voit transformer en secteur sanitaire universitaire (S.S.U) et ceci par l'ouverture d'une formation biomédicale pluridisciplinaire.

Le CHU est une institution publique à caractère administratif rattaché au ministère de la santé et doté d'une personnalité morale et d'une autonomie financière, créée par le Décret n°86/25 du 11 Février 1986, complété et modifier par le Décret n°86/294 du 16 Décembre 1986.¹

¹ Document interne de l'organisation 2023.

1.2. Organisation du CHU de T-O :

1.2.1. Organisation et gestion administrative du CHU de Tizi-Ouzou :

Dans le cadre de ses missions, le C.H.U de Tizi-Ouzou est administré par un conseil d'administration, dirigé par un Directeur Général doté d'un conseil scientifique et assisté par un comité consultatif comme précisé dans le présent organigramme :

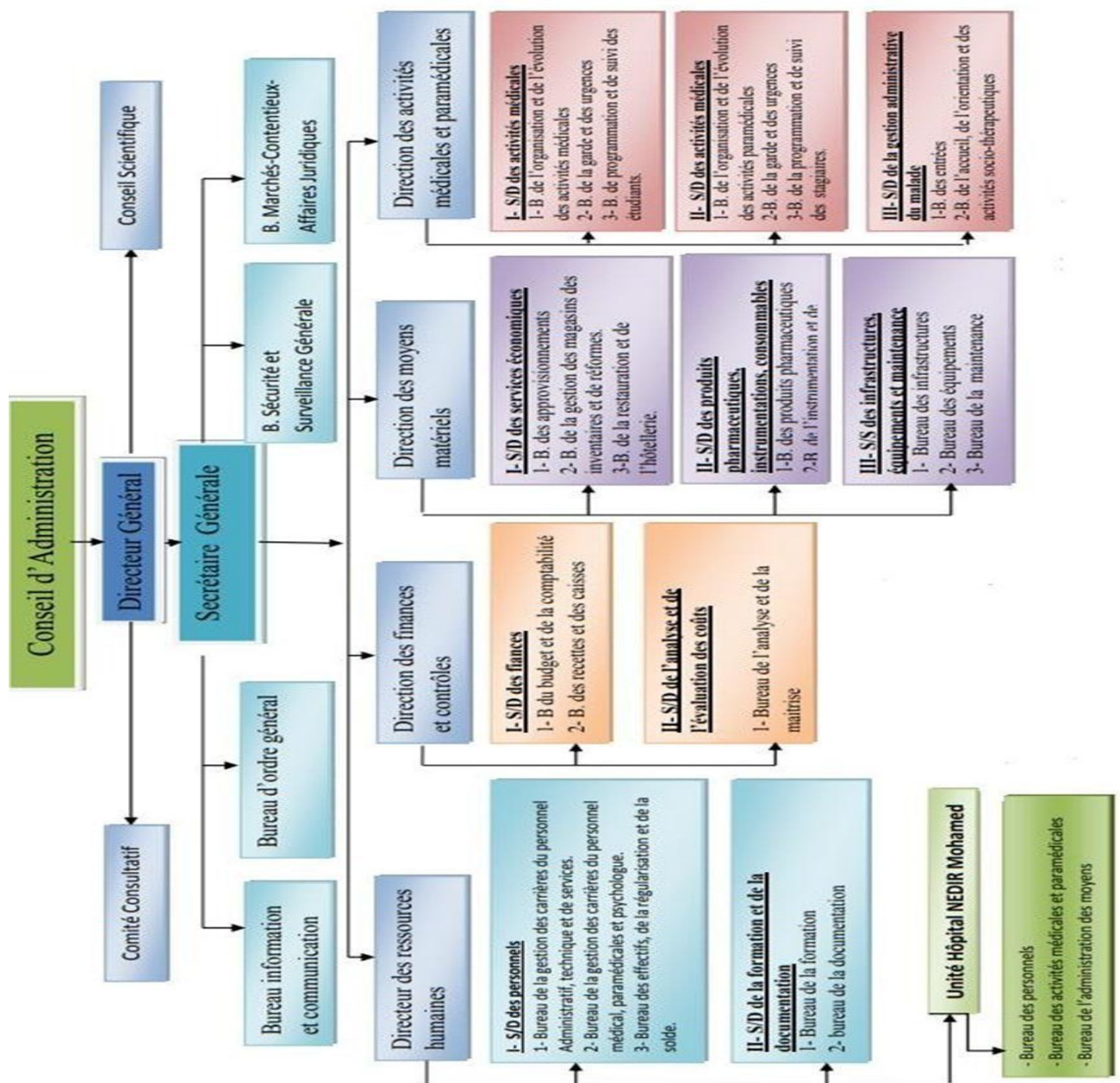


Figure 3 : Organigramme du CHU NEDIR Mohamed de Tizi-Ouzou 2023.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

1.2.2. Direction du CHU de T-O :

Le directeur du Centre Hospitalo-universitaire est nommé par arrêté du ministre chargé de la santé, il est mis fin à leurs fonctions dans les mêmes formes

Il est responsable de la gestion du C.H.U. Et à ce titre, il représente le C.H.U en justice et dans tous les actes de la vie civile, il est ordonnateur du C.H.U, il prépare les projets de budgets prévisionnels et établit les comptes du C.H.U,

Il établit aussi le projet de l'organisation interne et de règlement intérieur et met en œuvre les délibérations du conseil d'administration.

Il établit le rapport annuel d'activités qu'il adresse à l'autorité de tutelle, après approbation du conseil d'administration, le directeur passe tous contrats, marchés, conventions et accords, dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Il peut aussi déléguer, sous sa responsabilité, sa signature à ses proches collaborateurs².

1.2.3. Le conseil d'administration :

Il comprend, un représentant du ministre chargé de la santé (président), un représentant du ministre chargé l'administration des finances, un représentant des assurances économiques, un représentant des organismes de sécurité sociale, un autre de l'assemblée populaire de la commune siège du centre hospitalo-universitaire, un représentant des spécialistes hospitalo-universitaires élu par leurs pairs, un autre des personnels médicaux élu par leurs pairs, un représentant des personnels paramédicaux la aussi élu par leurs pairs et le président du conseil scientifique du C.H.U.

Le directeur de l'établissement hospitalier assiste aux délibérations du conseil d'administration avec voix consultative et assure le secrétariat. Les membres du conseil d'administration sont nommés pour un mandat de trois années, renouvelables, par arrêté du wali, sur proposition des autorités et organismes dont ils relèvent.

Le conseil d'administration délibère notamment sur : le plan de développement à court et à moyen terme de l'établissement, le projet de budget de l'établissement, les comptes prévisionnels, le compte administratif, les projets d'investissement, les projets d'organigramme

des services, les marchés, contrats, conventions et accords conformément à la réglementation en vigueur.

Ce dernier, se réunit en session ordinaire une fois tous les six mois. Il peut se réunir en session extraordinaire sur convocation de son président ou à la demande des deux tiers de ses membres.

1.2.4. Le conseil scientifique :

Le conseil scientifique propose toutes les mesures de nature à améliorer l'organisation et le fonctionnement des services de soins et de prévention, la réparation des personnels, en relation avec les activités des services. Il participe à l'élaboration des programmes de formation et de recherche en sciences médicales et évalue l'activité des services en matière de soins, de formation et de recherche. Ce conseil peut être saisi par le directeur du centre hospitalo-universitaire, sur toute question à caractère médical, scientifique ou de formation¹. Il comprend : les responsables des services médicaux, un pharmacien responsable de la pharmacie, un chirurgien-dentiste, et un paramédical élu par ses pairs dont le grade est le plus élevé du corps des paramédicaux. Celui-ci élit en son sein un président et un vice-président pour une durée de trois années, renouvelable.

Il se réunit, sur convocation de son président, en session ordinaire, une fois tous les deux mois et en session extraordinaire à la demande, soit de son président, soit de la majorité de ses membres du conseil, soit du directeur général du CHU.

1.2.5. Directions de l'organisation administrative :

Sous l'autorité du directeur général, l'organisation administrative de Centre Hospitalo-universitaire comprend : la direction des ressources humaines ; la direction des finances et du contrôle ; la direction des moyens matériels ; la direction des activités médicales et paramédicales.

Les unités du centre hospitalo-universitaires sont organisées en bureaux et sont rattachées au directeur général : le bureau d'ordre général ; le bureau de l'information et de la communication ; le bureau de la sécurité et de la surveillance générale ; le bureau des marchés, du contentieux et des affaires juridiques.

A- La Direction des ressources humaines : Elle comprend :

- La sous-direction du personnel qui comporte : le bureau de la gestion des carrières du personnels administratifs, techniques et de service, le bureau de la gestion des carrières du personnels médicaux, paramédicaux et psychologues et le bureau des effectifs, de la régulation et de la solde.
- La sous-direction de la formation et de la documentation qui comporte : le bureau de la formation le bureau de la documentation.

La gestion des ressources humaines est la pièce angulaire pour le fonctionnement de l'organisation hospitalière qui est marquée par la coexistence de plusieurs catégories d'acteurs, entre autres, le corps médical, le personnel paramédical, le personnel administratif et technique...etc. Cette direction est chargée principalement d'assurer les tâches relevant des domaines suivants :

- Recrutement.
- Rémunération.
- Promotion et sanction.
- La formation.

B- La Direction des finances et du contrôle : Elle comprend :

- La sous-direction des finances qui comporte : le bureau du budget et de la comptabilité ; le bureau des recettes et des caisses. Son rôle est d'établir des prévisions et de suivi de l'exécution du budget et d'une répartition équitable entre les dépenses et les recettes.
- La sous-direction de l'analyse et de l'évaluation des coûts qui comporte : le bureau de l'analyse et de la maîtrise des coûts, le bureau de la facturation. Elle veille à bien maîtriser le coût des prestations fournies pour les patients, le coût d'hospitalisation dans la journée.

C- La Direction des moyens et matériels : Elle comprend :

- La sous-direction des services économiques qui comporte : le bureau des Approvisionnements
 - Le bureau de la gestion des magasins, des inventaires et des réformes ; le bureau de la restauration et de l'hôtellerie.
- La sous-direction des produits pharmaceutiques, de l'instrumentation et du consommable qui comporte : le bureau des produits pharmaceutiques ;
- La sous-direction des infrastructures, des équipements et de la maintenance qui comporte : le bureau des infrastructures le bureau des équipements ; le bureau de la maintenance.

D- La direction des activités médicales et paramédicales : Elle comprend :

- La sous-direction des activités médicales qui comporte : le bureau de l'organisation et de l'évaluation des activités médicales ; le bureau de la permanence et des urgences ; le bureau de la programmation et du suivi des étudiants.
- La sous-direction des activités paramédicales qui comporte : le bureau de l'organisation et de l'évaluation des activités paramédicales ; le bureau des soins infirmiers, le bureau de la programmation et du suivi des stagiaires.
- La sous-direction de la gestion administrative du malade qui comporte :

Le bureau d'admission des malades ; le bureau de l'accueil, de l'orientation et des activités socio thérapeutiques.

1.3.Organisation du personnel du CHU de Tizi-Ouzou :

L'activité hospitalière est tributaire d'une utilisation massive du personnel. En effet, le CHU de T-O emploie un grand nombre de personnel organisé en catégories notamment

1.3.1. Le personnel médical :

Le personnel médical du C.H.U englobe principalement les médecins spécialistes, les médecins généralistes, les pharmaciens et chirurgiens-dentistes généralistes⁶. Les médecins spécialistes assurent de façon concomitante, des activités de soins et des tâches d'enseignement et de recherche en sciences médicales et les spécialistes hospitalo- universitaires sont tenus de

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

veiller, en permanence, à l'amélioration des prestations sanitaires et d'enseignement dont ils ont la charge.

Outre les tâches de soins, d'enseignement et d'activités pédagogiques, les hospitalo-universitaires peuvent être appelés à assurer, dans le cadre des conventions entre leur établissement et les autres secteurs d'activités, tous travaux d'études, d'expertise et de mise au point de procédés induits par les besoins du développement économique et social du territoire. En outre, les hospitalo-universitaires peuvent être appelés à assurer des tâches de gestion administrative des structures de leur établissement conformément à la réglementation en vigueur.

Les spécialistes hospitalo-universitaires sont organisés en trois corps : Les maîtres-assistants, les décents, les professeurs. Les maîtres assistants sont chargés dans le domaine de l'enseignement outre le temps consacré à l'enseignement dont le volume horaire hebdomadaire est fixé à dix heures de travaux pratiques, ils sont chargés de l'encadrement des mémoires de graduation et de la consultation pédagogique, de l'encadrement et du suivi des travaux pratiques ou dirigés, de la participation à la surveillance et aux corrections des examens et de la participation aux travaux des comités et équipe pédagogiques.

Ils peuvent être chargés, à la demande de leur établissement, d'assurer des cours magistraux dont le volume horaire hebdomadaire est fixé à neuf heures.

Dans le domaine des soins ils suivent leur spécialité en assurant les tâches suivantes Diagnostic, traitements, contrôle et recherche en matière de soins, de prévention, de réadaptation et d'exploration fonctionnelle, de recherche en laboratoire, d'expertises médicales, pharmacologiques et bucco-dentaires, contribuent à élever le niveau des connaissances des données des sciences médicales et de la pathologie et en particulier les données nationales, et dans le domaine de la recherche médicale de contribuer, suivant leur spécialité ; à la recherche scientifique fondamentale et appliquée, de participer à la diffusion de l'information médicale.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

Les décents quant à eux sont chargés dans le domaine de l'enseignement en plus du temps consacré à l'enseignement dont le volume horaire hebdomadaire est fixé à neuf heures comprenant obligatoirement deux cours non répétitifs. Ils sont chargé aussi de :

la préparation et de l'actualisation des cours, encadrement des mémoires et thèses pédagogiques dont ils ont la charge, contrôler les examens, assurer le bon déroulement et la correction des copies, participer aux travaux des jurys de délibération, enrichir et de diversifier leurs travaux de recherche, réaliser toutes études et expertises liées à leur spécialité, qui leur sont confiées par leur établissement dans le cadre des relations entre l'enseignement et les autres secteurs d'activités, encadrer les équipes pédagogiques, recevoir les étudiants quatre heures par semaine pour les conseiller et les orienter, participer aux travaux des comités pédagogiques nationaux, encadrer les étudiants, externes, interne, résidents et maîtres-assistants.

Dans le domaine des soins, et comme pour les maitres assistants, ils suivant leur spécialité assurent les tâches suivantes : diagnostics, traitements, contrôle et recherche en matière de soins, de prévention, de réadaptation et d'exploration fonctionnelle, de recherche en laboratoire, d'expertises médicales, pharmaceutiques et bucco- dentaire, contribuent à élever le niveau des connaissances des données des sciences médicales, et de la pathologie et en particulier les données nationales. Dans le domaine de la recherche médicale les décents contribuent, suivant leur spécialité, à la recherche scientifique fondamentale et appliquée, et participent à la diffusion de l'information médicale.

Quant aux professeurs, ils sont chargés dans le domaine de l'enseignement en plus du temps consacré à l'enseignement dont le volume horaire hebdomadaire est fixé à neuf heures comprenant obligatoirement deux cours non répétitifs, ils sont chargés de :

- Participer aux travaux des comités pédagogiques,
- De contrôler les examens et d'assurer leurs bons déroulements,
- La correction des copies d'examens,
- Participer aux travaux des jurys de délibération,
- La préparation et de l'actualisation des cours,

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

- Encadrer des mémoires et thèses de première et deuxième post-graduation, ils contribuent par leurs travaux d'études et de recherche à la résolution des problèmes posés par le développement dans le cadre de la réglementation en vigueur,
- Animer des travaux des équipes pédagogiques dont ils ont la charge,
- Enrichir et diversifier leurs travaux de recherche,
- Réaliser toutes études et expertises liées à leur spécialité qui leur sont confiées par leur établissement dans le cadre des relations entre l'enseignement et les autres secteurs d'activités,
- Recevoir aussi les étudiants quatre heures par semaine pour les conseiller et les orienter,
- Participer aux travaux des commissions nationales ou de toute autre institution de l'état dont l'objet est lié à leur domaine de compétence, ils sont appelés à contribuer.

Dans le cadre des structures compétentes à la mise au point d'instrumentations pédagogiques et scientifiques liées à leur domaine de compétence, ils encadrent les étudiants, internes, externes, résidents, maîtres- assistants et décents, et dans le domaine des soins ils sont chargés de :

- Assurer tous les soins liés à leurs compétences ;
- Contribuer à élever le niveau des connaissances des données des sciences médicales et de la pathologie en particulier les données nouvelles ;
- Contribuer à élever le niveau de connaissances médicales ou autres ;
- Assurer les prestations sanitaires requises au sein des structures hospitalo-universitaires ;
- Contribuer à une meilleure efficacité du système de santé par des programmes ou des actions sanitaires.

Dans le domaine de la recherche médicale ils contribuent suivant leurs spécialités à la recherche scientifique fondamentale et appliquée, ils participent à la diffusion de l'information médicale, les médecins généralistes de santé publique assurent notamment les activités suivantes :

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

- Diagnostics et soins protection maternelle et infantile protection sanitaire en milieu scolaire ;
- Protection sanitaire en milieu de travail ;
- Prévention générale et épidémiologie ;
- Education sanitaire ;
- Réadaptation et rééducation ;
- Expertise médicale ;
- Gestion sanitaire ;
- Explorations fonctionnelles et analyses biologiques ;
- Ils participent à la formation des personnels de santé.

Les pharmaciens généralistes des établissements publics assurent les tâches suivantes :

- Explorations et analyses biologiques,
- Préparations pharmaceutiques,
- Gestion et distribution des produits pharmaceutiques,
- Expertises biologiques, toxicologiques et pharmacologiques,
- Gestion sanitaire éducation sanitaire,
- Ils participent aussi à la formation des personnels de santé.

Les chirurgiens-dentistes généralistes de santé publique assurent les tâches suivantes : diagnostics et soins, prévention, prothèses, éducation sanitaire bucco - dentaire. Ils participent aussi à la formation des personnels de la santé.

1.3.2. Le personnel paramédical :

Le personnel paramédical joue un rôle important dans les soins prodigués aux patients. Il réalise une jonction entre les médecins et les patients. Ce personnel est structuré en trois grades ; l'infirmier diplômé d'Etat, l'infirmier breveté et les aides-soignants. Les infirmiers diplômés d'état sont chargés d'assurer des soins polyvalents notamment la participation à la surveillance clinique et thérapeutique des malades, ainsi qu'à toute action de prévention en

matière de santé et enfin à l'encadrement et à la formation des autres catégories du personnel paramédical. L'infirmier breveté est chargé d'assurer les soins de base et les prescriptions médicales, ainsi que l'hygiène et l'entretien du matériel médical.

Les aides-soignants sont quant à eux chargés des soins infirmiers simples, de l'hygiène corporelle des malades hospitaliers, et des tâches inhérentes à l'hôtellerie et au confort des malades.

Des corps supérieurs d'infirmiers sont créés, tels que l'infirmier chef d'équipe, le surveillant des services médicaux, le surveillant chef des services médicaux, et le coordonnateur des activités paramédicales, en vue de coordonner, d'organiser, d'expertiser et d'exécuter les tâches réparties entre les membres paramédicaux.

1. 3. 3 Le personnel administratif :

On retrouve notamment, les directeurs d'administration, directeurs adjoints et l'économiste les directeurs d'administration sanitaire sont chargés de la gestion des établissements hospitaliers, ils veillent au respect des règles et procédures contenues dans les règlements régissant ces établissements en veillant notamment à leurs exécutions. Les directeurs adjoints sont chargés d'assurer la responsabilité des services sous leurs ordres. En ce qui concerne l'économiste, il est chargé de l'approvisionnement des services hospitaliers en denrées de tous genres et objets mobiliers de toute nature.

De ce fait, le fonctionnement de cette organisation (CHU) est assuré par un effectif tous corps confondus de 2425 employés en 2023. Après avoir présenté globalement le CHU de Tizi-Ouzou, et faute de ne pouvoir mentionner toutes les activités ou toutes les fonctions du CHU.

Section 02 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique

L'objet de ce mémoire consiste à vérifier quel lien existe-il entre les NTIC et la RH au sein du CHU de Tizi-Ouzou et est-ce qu'ils utilisent vraiment les NTIC. Nous avons réalisé une enquête de terrain en utilisant un questionnaire qualitative, suivi d'un entretien, aussi l'analyse des documents interne, administré à un échantillon composé de 21 fonctionnaires de toutes catégories socioprofessionnelles confondues. Enfin, nous allons procéder à l'interprétation et l'analyse statistique des données par le logiciel Excel.

2-1 La description des techniques de recueil et de collecte d'information

Notre recherche sur le terrain était une étude d'observation où nous avons utilisé une méthode qualitative basée sur une enquête par questionnaire et par des entretiens auprès de responsable de formation.

Le cadre d'analyse et les concepts définis dans les chapitres précédents orientent notre analyse. Il s'agit dans ce qui suit, d'opérer cette analyse en développant des méthodes et des outils permettant la collecte des informations recherchées. Leur choix est guidé par :

- Notre sujet d'étude, qui concerne l'impact des NTIC sur la performance des employés ;
- Notre objectif de recherche qui est les NTIC sont-elles bien accueillies par les employés du CHU ?

Pour construire notre méthode d'évaluation, nous avons procédé en trois étapes :

- La première étape vise à faire un bilan en réalisant des entretiens avec le responsable concerné, et aussi, à travers une collecte d'informations des documents propres à l'organisation et d'autres disponibles sur les sites internet.
- La deuxième étape consiste en l'étude des comportements du personnel. Cette étape a nécessité un questionnaire auprès du personnel.
- Enfin, la dernière étape sert à évaluer l'impact des NTIC sur la FRH, ainsi que l'amélioration de la performance des employés.

2-1-1 L'analyse documentaire propre de l'organisation

Au cours de notre recherche, nous avons procédé par une analyse documentaire pour l'ensemble des sources internes ou externes de l'organisation mis à la disposition des employés tels que :

- Les guides de formation du personnel ;
- La présentation de l'organisation ;
- Les rapports de stage du personnel diplômé au sein du CHU Tizi Ouzou.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

Nous avons utilisé également le site internet de l'organisation www.chuto.dz, en vue de collecter quelques informations importantes et relatives avec notre thématique.

2-1-2 Le questionnaire

Nous avons mené au sein du CHU Tizi-Ouzou une enquête basée sur un questionnaire. S'agissant du questionnaire, la population choisie devait répondre, soit par des réponses fermées ou bien en cochant sur des réponses à choix binaire ou multiple, comme elle devait formuler des réponses plus détaillées pour des questions ouvertes. Le corps de ce questionnaire se compose de 03 axes portant chacun sur un thème différent et regroupant un certain nombre de questions.

Le questionnaire utilisé dans cette étude se compose de 17 questions, la première partie comprend 05 questions relatives aux personnels de l'organisme ; la deuxième partie, renvoie à les NTIC et son importance avec 04 questions ; et 08 questions renvoie à la disponibilité et la diffusion des NTIC au sein de l'organisme. Dans la troisième partie concernant l'utilisation des NTIC au niveau de CHU TIZI OUZOU et leur impact 8 questions (voir le questionnaire en annexe). Le tableau ci-après résume le corps de ce questionnaire.

Tableau N° 02 : Le corps du questionnaire de l'enquête

N° Axe	Objet
Axe n°01	Déterminer les caractéristiques de la population à étudier. Il englobe une fiche signalétique remplie par l'interlocuteur et qui regroupe les différentes caractéristiques (âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle.....).
Axe n°02	Les interrogations portent sur la disponibilité et la diffusion des NTIC au sein de CHU Tizi-Ouzou
Axe n°03	Les questions portent sur l'utilisation et l'impact des technologies d'information et de communication sur la performance des employés.

Source : Réalisé par nos soins

2-1-3 Les entretiens

Au niveau du CHU de T.O, nous avons procédé, pour la collecte des données, par des entretiens à l'égard de responsable de formation. Cet excessifs a été préparés auparavant avec l'élaboration d'un guide d'entretien qui nous a permis de cerner notre sujet de recherche.

L'objectif est d'une part, de comprendre si nous pouvons aborder la question de l'intégration des NTIC et d'autre part d'apporter les premiers éléments de réponse à notre question problématique.

Ces entretiens ont été menés sur la base d'un guide d'entretien élaboré par nos soins sous le thème : le rôle des NTIC sur la performance des employés.

2-2- L'aménagement physique

2-2-1- Les outils d'information et de communication

Selon le responsable de la formation au sein du CHU de T.O :

- Un site web

L'hôpital utilise des sites web pour diverses raisons, notamment :

Information : Les sites web de l'hôpital fournissent des informations essentielles aux patients,

- Aux familles et au public en général. Cela inclut les heures de visite, les services offerts, les médecins et le personnel, les informations sur les maladies, etc.

- Accès aux dossiers médicaux : l'hôpital offre des portails en ligne sécurisés permettant aux patients d'accéder à leurs dossiers médicaux, de vérifier leurs résultats de tests et de communiquer avec leur équipe médicale.

- Sensibilisation : L'hôpital utilise également leur site web pour sensibiliser le public à des questions de santé importantes, promouvoir des campagnes de prévention et fournir des ressources éducatives.

- Communication : Le site web permet aux hôpitaux de communiquer rapidement et efficacement avec le public en cas d'urgence, de fermetures temporaires ou d'autres informations importantes.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

- Le site web de l'hôpital est un outil précieux pour fournir des informations, faciliter la communication avec les patients et sensibiliser le public aux questions de santé.

- L'e-mail

L'hôpital utilise l'e-mail pour diverses raisons, notamment :

- Communication interne : Le personnel de l'hôpital peut utiliser l'e-mail pour communiquer entre les différents départements, les équipes médicales, les administrateurs, et les employés. Cela permet une communication rapide et efficace au sein de l'établissement de soins de santé.

- Communication externe : L'hôpital peut utiliser l'e-mail pour communiquer avec les patients, les familles, les fournisseurs de soins de santé externes, les partenaires médicaux et les organismes de réglementation. Cela facilite la coordination des soins, l'envoi de rappels de rendez-vous, la gestion des dossiers médicaux électroniques, etc.

- Transmission de documents : L'hôpital peut envoyer des rapports médicaux, des résultats de tests, des factures et d'autres documents importants par e-mail, ce qui permet de réduire les délais et les coûts liés à l'envoi postal.

- Communication d'urgence : En cas de situations d'urgence, l'e-mail peut être un moyen rapide de diffuser des informations importantes à l'ensemble du personnel hospitalier.

- Sécurité des données : L'hôpital doit prendre des mesures de sécurité strictes pour protéger les données médicales confidentielles lors de l'envoi et de la réception d'e-mails, conformément aux lois sur la confidentialité des informations médicales.

Dans l'ensemble, l'utilisation de l'e-mail dans les hôpitaux améliore la communication, la coordination des soins et l'efficacité administrative, tout en respectant les normes de sécurité des données.

- Logiciel RH santé

Selon le responsable de la formation au sein du CHU de T.O :

• L'utilisation d'un logiciel de gestion des ressources humaines (RH) dans un hôpital vise à optimiser la gestion du personnel médical et non médical, ce qui peut avoir plusieurs objectifs importants, notamment :

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

- Gestion des horaires : Planifier efficacement les horaires des médecins, infirmières, techniciens et autres employés pour garantir une couverture adéquate des services de santé 24/7.
- Gestion des absences et des congés : Suivre les demandes de congés et les absences du personnel tout en maintenant la continuité des soins aux patients.
- Gestion des certifications et qualifications : Assurer que le personnel médical est dûment certifié, formé et autorisé à exercer ses fonctions, conformément aux réglementations en vigueur.
- Conformité réglementaire : Assurer la conformité aux réglementations de santé et de sécurité, telles que la gestion des heures de travail, les normes de sécurité des patients et les exigences de formation continue.
- Suivi des performances : Évaluer les performances du personnel, identifier les besoins en formation et les possibilités d'amélioration, et favoriser le développement professionnel.
- Réduction des coûts : Optimiser la gestion du personnel peut contribuer à réduire les coûts liés à la main-d'œuvre tout en maintenant un niveau élevé de qualité des soins.
- Productivité accrue : En automatisant les tâches administratives liées aux RH, le personnel peut se concentrer davantage sur les soins aux patients et les activités cliniques.
- L'utilisation d'un logiciel RH dans un hôpital vise à améliorer l'efficacité opérationnelle, à garantir la conformité aux réglementations de santé, à optimiser la gestion du personnel et à offrir des soins de haute qualité aux patients.

- Réseaux sociaux

L'hôpital utilise les réseaux sociaux pour plusieurs raisons importantes :

- Sensibilisation et éducation : Les réseaux sociaux permettent à l'hôpital de sensibiliser le public à des questions de santé importantes, de diffuser des informations sur les maladies, les traitements et les préventions, et d'éduquer les gens sur leur santé.
- Communication avec les patients : L'hôpital peut utiliser les réseaux sociaux pour communiquer directement avec les patients, répondre à leurs questions, fournir des mises à jour sur les heures d'ouverture, et les services offerts.

- Promotion des services : L'hôpital peut promouvoir leurs services, leurs technologies de pointe, et leurs équipes médicales qualifiées.
- Partage de témoignages : Les réseaux sociaux permettent aux patients de partager leurs expériences positives, ce qui peut renforcer la confiance du public envers l'établissement hospitalier.
- Collecte de fonds : L'hôpital utilise parfois les médias sociaux pour collecter des fonds pour des causes spécifiques, des équipements médicaux, ou des projets de recherche.
- Les réseaux sociaux sont un outil puissant pour la communication, la sensibilisation et l'engagement du public, ce qui est particulièrement important dans le secteur de la santé pour promouvoir la santé publique et offrir un meilleur service aux patients.

2-2-2 Impact des NTIC sur la performance des employés

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), selon le responsable de la formation ont eu un impact significatif sur la performance des employés, avec de nombreux aspects positifs :

- Amélioration de l'efficacité : Les NTIC permettent aux employés d'accomplir leurs tâches plus rapidement et plus efficacement. Les logiciels de productivité, les outils de gestion de projet et les plateformes de communication en ligne facilitent la coordination et la collaboration.
- Accessibilité accrue : Les employés peuvent accéder à l'information et aux ressources nécessaires à leur travail de n'importe où grâce aux appareils mobiles et aux connexions Internet, ce qui favorise la flexibilité et la mobilité.
- Communication améliorée : Les outils de communication, tels que les messageries instantanées, les visioconférences et les réseaux sociaux d'organisme, renforcent la communication entre les membres de l'équipe, ce qui améliore la coordination et la résolution des problèmes.
- Formation et développement : Les NTIC offrent des opportunités de formation en ligne et d'apprentissage continu, permettant aux employés d'acquérir de nouvelles compétences et de rester à jour dans leur domaine.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

-
- Automatisation des tâches routinières : Les technologies telles que l'automatisation des processus robotisés (RPA) peuvent prendre en charge les tâches répétitives, permettant ainsi aux salariés de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée.
 - Gestion de l'information : Les systèmes de gestion de l'information permettent de stocker, d'organiser et de rechercher facilement d'énormes volumes de données, ce qui facilite la prise de décision basée sur des informations précises.
 - Innovation continue : Les NTIC favorisent l'innovation au sein d'organisme, en permettant aux employés de partager des idées, de collaborer à distance et d'explorer de nouvelles solutions technologiques.

En résumé, les NTIC ont considérablement amélioré la performance des employés en renforçant leurs efficacités, leurs communications, leurs accès à l'information et leurs capacités à s'adapter aux nouvelles exigences du marché. Cependant, il est important de noter que pour maximiser les avantages, il est essentiel de mettre en place une culture d'organisme favorable à l'adoption et à l'utilisation efficace de ces technologies.

Section 03 : Analyse et interprétation des résultats

L'analyse des résultats

L'objectif de cette section est de présenter et d'interpréter l'essentiel des résultats de notre enquête.

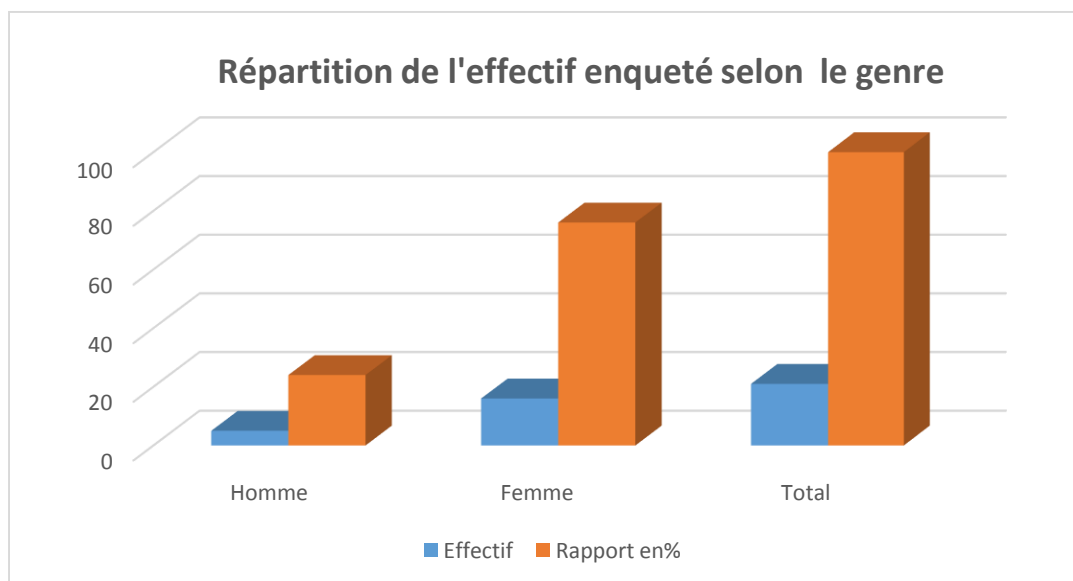
- **L'étude des technologies de l'information et de la communication**

Les résultats de l'axe (1): Identification de l'enquête: L'objectif de cet axe est de donner un ensemble de répartitions sur les enquêtés.

Tableau (N°03) : Répartition de l'effectif enquêté selon le genre

Genre	Effectif	Rapport en%
Homme	5	24
Femme	16	76
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

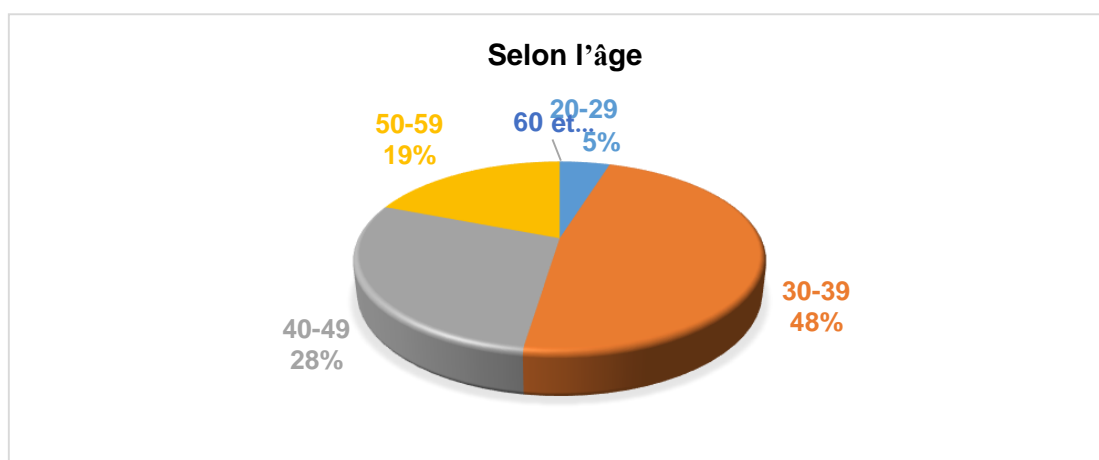
Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU Nedir Mohamed de T.O

L'objectif de cette répartition est de déterminer le genre du fond enquêté. D'après ce tableau nous constatons que 76% sont des femmes, 24% sont des hommes.

Tableau (N°04) : Répartition de l'effectif selon leurs âges

L'âge	Effectif	Rapport en%
20-29	01	05
30-39	10	48
40-49	06	28
50-59	04	19
60 et plus	00	00
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.



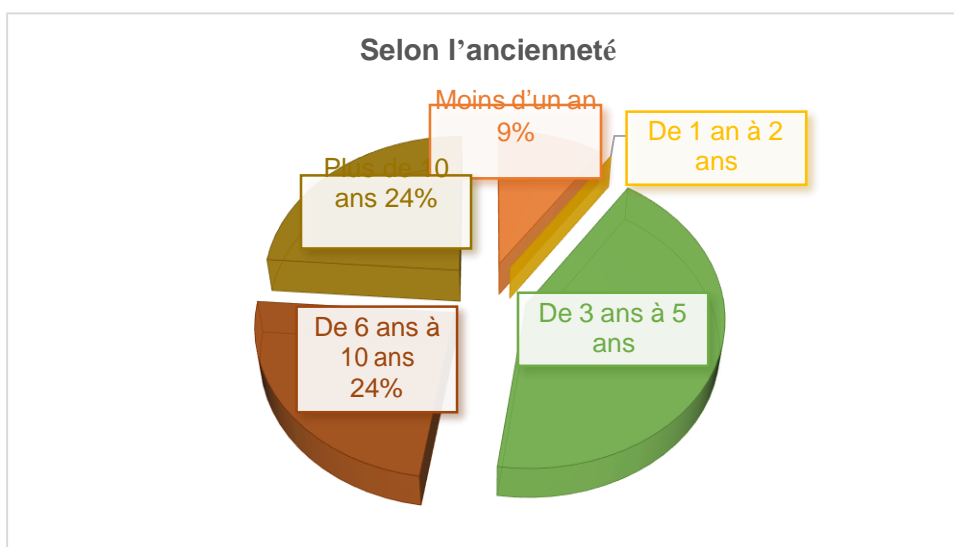
Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

La composante de l'encadrement du CHU TIZI OUZOU par rapport à l'âge se caractérise par majorité des cadres ont un âge entre 30-39 ans, ce qui fait 48% de leurs effectifs. Et 28% se situent dans la tranche d'âge est de 40-49 ans, les 19% présente l'effectifs qui est entre 50-59 ans. Ces cinq derniers pourcentages couvrent les jeunes cadres de l'établissement, il faut penser aux retours d'investissements (transfert des savoirs faire, les compétences,...).par ceux qui se préparent la retraite.

Tableau (N°05) : Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle dans l'établissement

Ancienneté	Effectif	Rapport en %
Moins d'un an	02	09
De 1 an à 2 ans	00	00
De 3 ans à 5 ans	09	43
De 6 ans à 10 ans	05	24
Plus de 10 ans	05	24
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

D'après le tableau et la figure ci-dessus, nous remarquons que la majorité de personnes enquêtées se situent dans la catégorie d'ancienneté de 3 à 5 ans, suivie par les catégories de 6 à 10 ans et de plus de 10 ans, toutes les deux à 24%. Les échantillons avec moins d'un an d'ancienneté représentent 9%, tandis que la catégorie de 1 à 2 ans ne compte aucun échantillon.

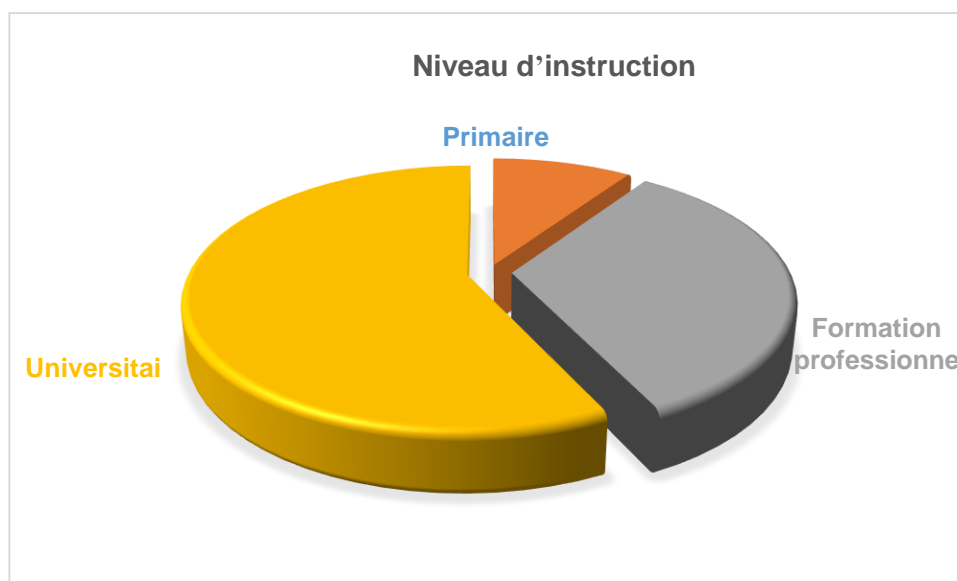
Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

Tableau (N°06) : Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Effectif	Rapport en %
Primaire	00	00
Secondaire	02	10
Formation professionnelle	07	33
Universitaire	12	57
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

Selon les résultats de notre recherche. La répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction montre une concentration significative des employés ayant suivi un enseignement universitaire, représentant 57% de l'effectif total. Cela reflète un bon niveau de qualification des employés. Les formations professionnelles semblent également bien représentées à 33%, indiquant un engagement dans des domaines spécifiques. En revanche, le pourcentage de personnes ayant suivi un enseignement secondaire est relativement faible à 10%, et aucune personne avec un niveau d'instruction primaire n'est mentionnée. Cela peut indiquer une population plutôt qualifiée, avec une faible représentation des niveaux d'instruction inférieurs.

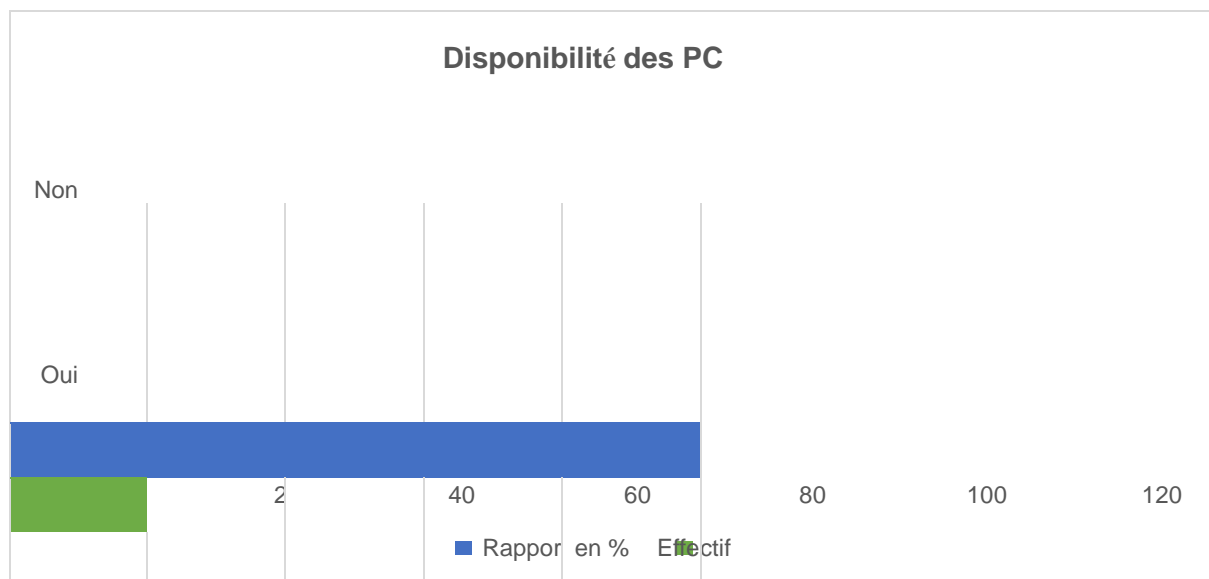
Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU
Nedir Mohamed de T.O

Les résultats de l'axe02 : La disposition des NTIC au niveau de CHU TIZI OUZOU

Tableau (N°07) : Répartition selon la disponibilité des micro-ordinateurs dans les postes

Possession d'un micro-ordinateur Effectif dans le poste	Effectif	Rapport en %
Oui	21	100
Non	00	00
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

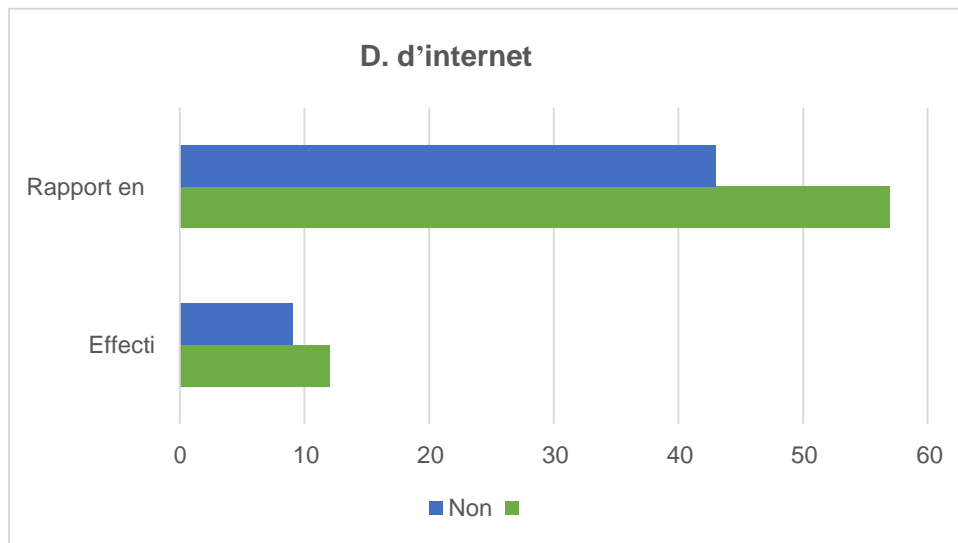
Selon les résultats obtenus la totalité des postes ont des micro-ordinateurs, cela reflète que l'ordinateur est essentiel au travail en raison de sa capacité à exécuter diverses tâches de manière efficace et rapide.

Tableau (N°08) : Répartition selon l'utilisation de l'internet dans le bureau

Possession de l'internet dans le cadre de travail	Effectif	Rapport en %
Oui	12	57
Non	09	43
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU Nedir Mohamed de T.O



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

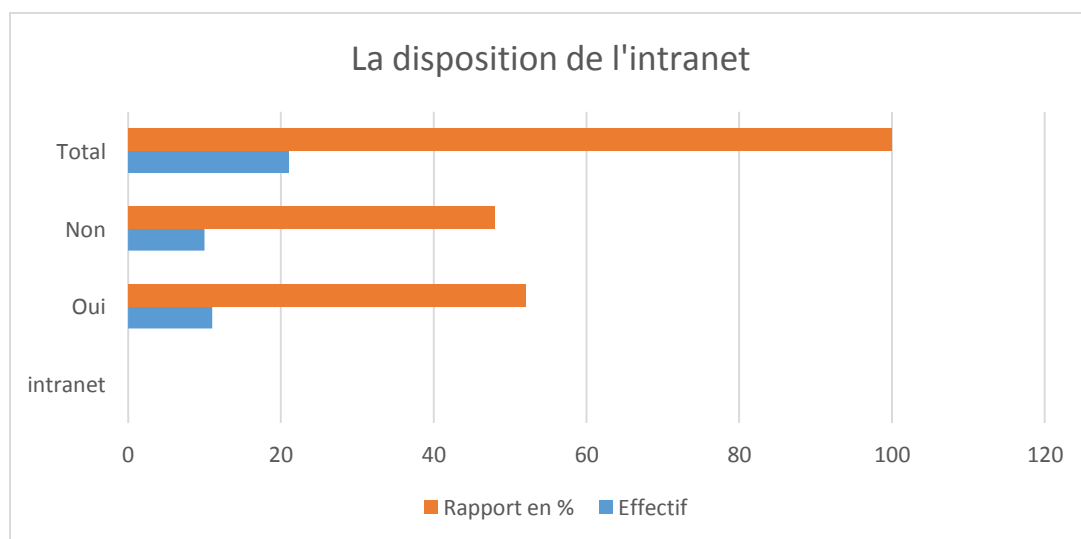
A partir de ce tableau et de la figure ci-dessus ces résultats nous confirment que la majorité des employés enquêtés utilisent l'internet, en effet on remarque que 57% des employés utilisent l'internet, et 43% ne l'utilise pas. Ces pourcentages reflètent la diversité des besoins, des compétences et des préférences au sein du département en ce qui concerne l'utilisation d'internet dans le contexte professionnel.

Tableau (N°09) : La disposition de réseau intranet

La disposition de réseau Effectif intranet	Rapport en %	
Oui	11	52
Non	10	48
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU Nedir Mohamed de T.O



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

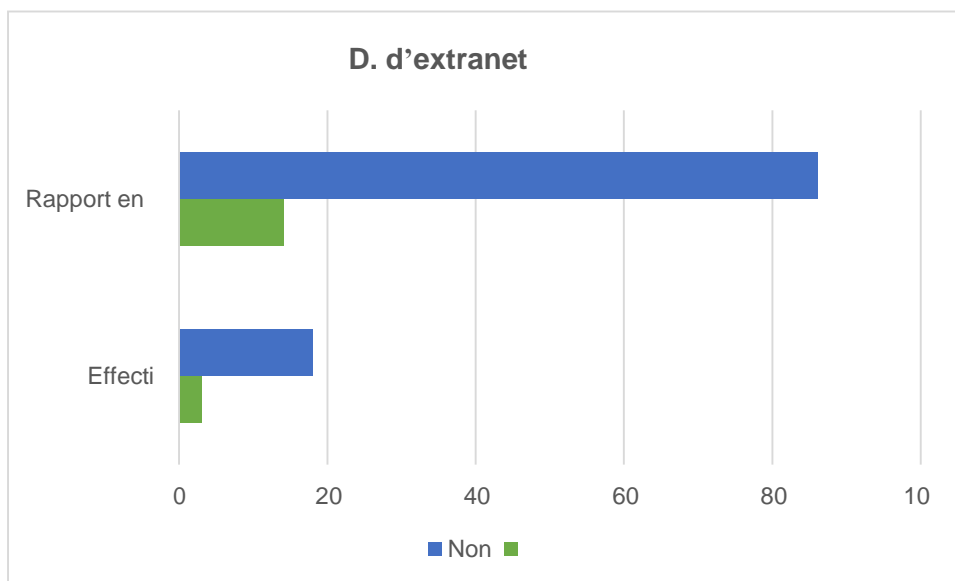
Selon les résultats obtenus sur la disposition du réseau intranet au sein du CHU de Tizi Ouzou indique que la majorité des répondants (52%) ont confirmé la présence d'un réseau intranet, tandis que 48% ont signalé qu'il n'y a pas de réseau intranet. Ces résultats confirment qu'une partie du personnel du CHU dispose d'un accès à un réseau intranet, ce qui peut avoir des implications sur la communication interne, la gestion de l'information et les processus de travail au sein de l'hôpital. Une analyse plus approfondie serait nécessaire pour comprendre comment l'utilisation de cet intranet affecte la productivité et l'efficacité des employés, ainsi que pour identifier d'éventuelles améliorations ou optimisations à apporter.

Tableau (N°10) : La répartition de la disposition de réseau extranet

La disposition de réseau extranet	Effectif	Rapport en %
Oui	03	14
Non	18	86
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU Nedir Mohamed de T.O



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

La répartition de la disposition du réseau extranet indique que la grande majorité des participants, soit 86%, ont exprimé un désaccord avec la disposition actuelle du réseau extranet. Seulement 14% ont indiqué être en accord avec cette disposition. Cela suggère qu'il y a probablement des préoccupations ou des opinions divergentes parmi les participants concernant la configuration ou la structure du réseau extranet.

Les résultats de l'axe03 : l'utilisation des NTIC au niveau du CHU de TIZI OUZOU.

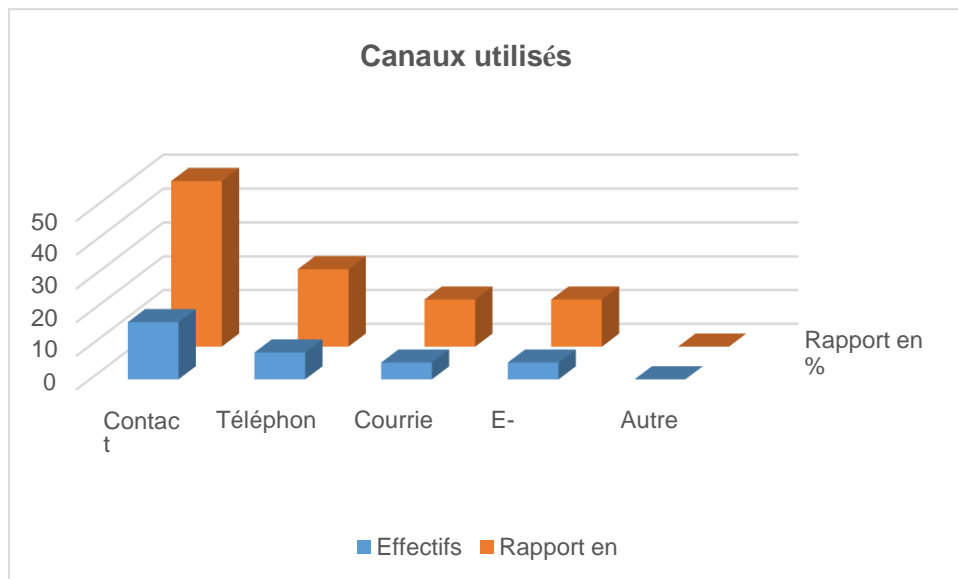
Tableau (N°11) : Les canaux utilisés pour la communication avec les responsables

Les canaux	Effectifs	Rapport en %
Contact direct	17	49
Téléphone	08	23
Courrier	05	14
E-mail	05	14
Autre	00	00
Total	35	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain Certainement.

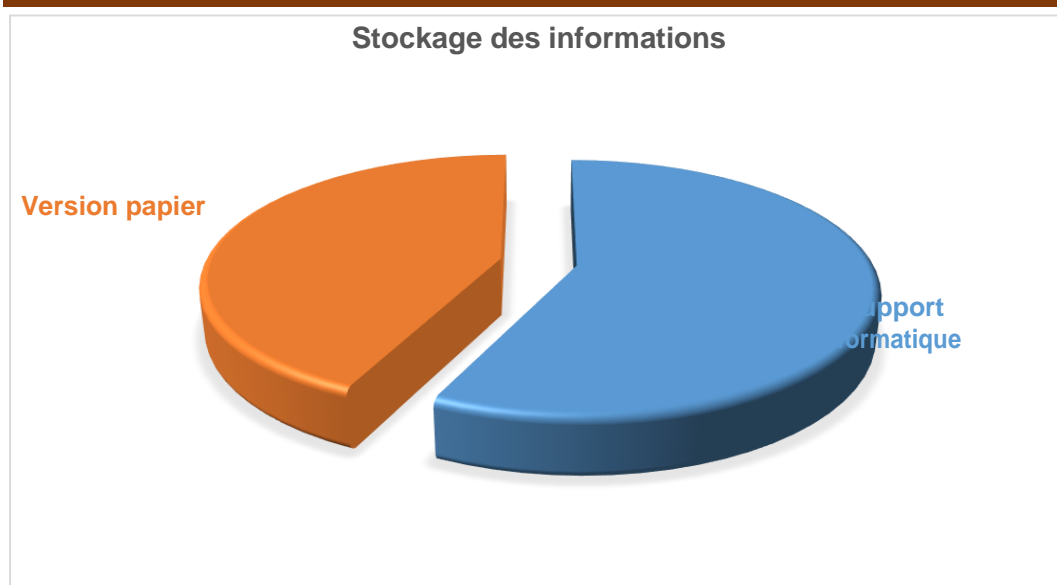
Les résultats indiquent que différentes méthodes sont utilisées pour communiquer avec le responsable. La plupart des participants, soit 49%, préfèrent interagir en personne, peut-être en face-à-face. Ensuite, 23% privilégient l'utilisation du téléphone pour communiquer à distance. De plus, 14% choisissent d'utiliser le courrier traditionnel comme moyen de communication, tandis que 14% préfèrent utiliser l'e-mail pour des échanges électroniques. Cette répartition des préférences suggère que les participants ont des choix variés en fonction de leurs préférences personnelles.

Tableau (N°12) : Stockage des informations

Les supports de stockage	Effectif	Rapport en %
Support informatique	12	57
Version papier	09	43
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU
Nedir Mohamed de T.O



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Il semble que les participants aient des préférences différentes en matière de stockage d'informations. Une majorité de 57% préfèrent utiliser un support informatique, tandis que 43% optent pour la version papier. Cela indique une répartition des choix entre des méthodes de stockage électronique et traditionnelle.

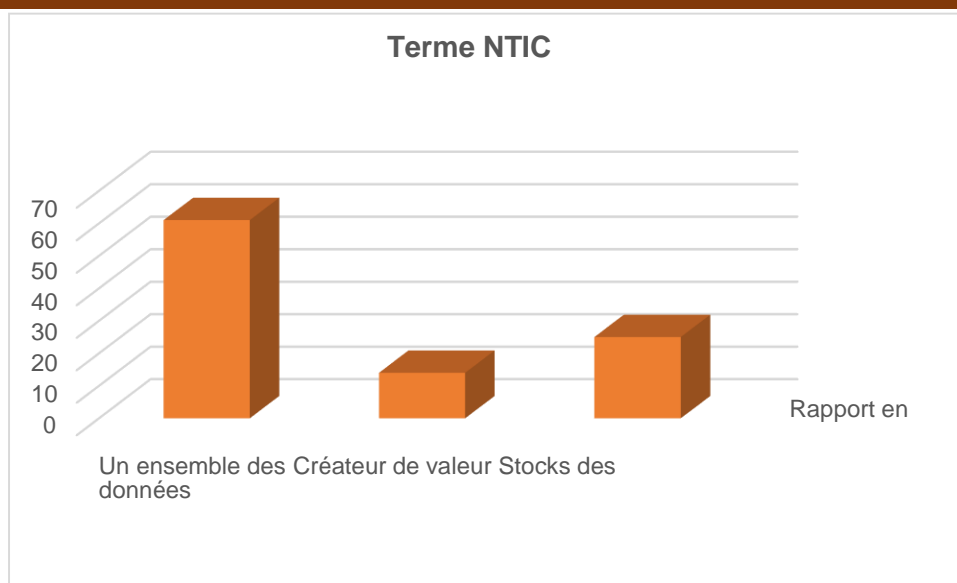
Tableau (N°13) : Le terme des nouvelles technologies de l'information et de la communication

Explication des NTIC	Effectif	Rapport en %
Un ensemble des outils développés	17	61
Créateur de valeur	04	14
Stocks des données	07	25
Total	28	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Les opinions varient concernant le terme NTIC 61% considèrent que c'est un ensemble d'outils développés. Cela signifie qu'ils voient ces technologies comme un ensemble de dispositifs et de solutions technologiques conçus pour transmettre, recevoir et traiter l'information de manière électronique.

14% voient les NTIC comme un créateur de valeur. Cela indique qu'ils reconnaissent que ces technologies ont le potentiel d'améliorer et de transformer divers aspects de la société, des affaires et de la communication, ajoutant ainsi de la valeur à différents domaines.

25% associent les NTIC à un stockage de données. Cela suggère qu'ils perçoivent ces technologies comme des moyens de stocker, gérer et accéder efficacement à une grande quantité d'informations.

Cette diversité d'opinions reflète les différentes façons dont les employés perçoivent leurs rôles et leurs implications des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans notre vie quotidienne.

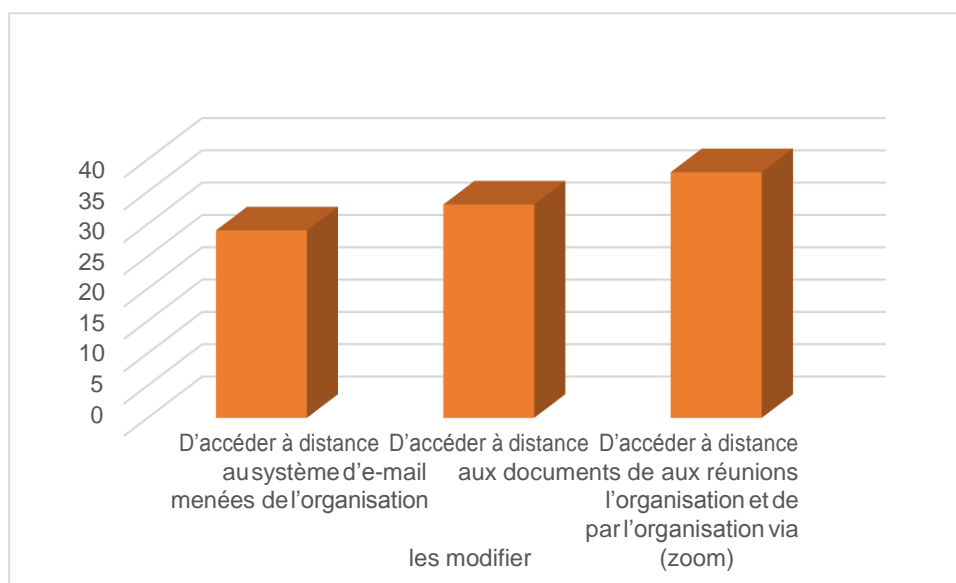
Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

Tableau (N°14) : Pourquoi l'organisation offre-t-elle au personnel (une connexion à l'internet fixe, mobile ou sans fil) ?

La disponibilité via une connexion à internet fixe, mobile ou sans fil	Effectif	Rapport en %
Accéder à distance au système d'e-mail de l'organisation	06	29
Accéder à distance aux documents de l'organisation et de les modifier	07	33
Accéder à distance aux réunions menées par l'organisation via (zoom)	08	38
Total	21	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Les pourcentages obtenus représentent la proportion d'employés au sein du CHU qui ont accès à certaines fonctionnalités à distance :

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

Accès à distance au système d'e-mail (29%): Cela signifie que 29% des employés peuvent vérifier et envoyer des e-mails professionnels même lorsqu'ils ne sont pas physiquement présents au bureau. Ils peuvent le faire depuis leur domicile ou tout autre endroit disposant d'une connexion Internet.

Accès à distance aux documents et à leur modification (33%): Cela indique que 33% des employés ont la possibilité d'accéder à des documents importants de l'organisation à partir de n'importe quel endroit. De plus, ils peuvent même les modifier et les mettre à jour à distance, ce qui facilite la collaboration et le travail en équipe, même lorsque les membres de l'équipe ne sont pas au même endroit.

Accès à distance aux réunions via Zoom (38%): Cela signifie que 38% des employés ont la capacité de participer à des réunions organisées par l'organisation en utilisant la plateforme de vidéoconférence Zoom. Ils peuvent se joindre aux réunions, voir les présentations, écouter les discussions et contribuer aux conversations, peu importe où ils se trouvent physiquement.

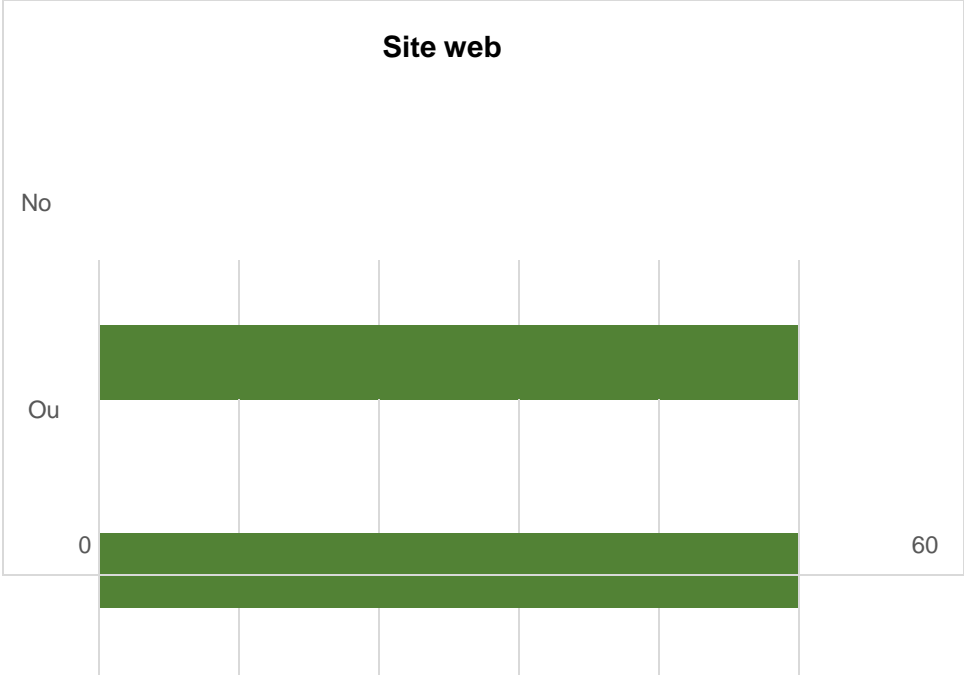
En offrant ces possibilités, les organisations permettent à leurs employés d'être plus flexibles dans leur manière de travailler, favorisant ainsi la productivité et la collaboration, même en dehors du bureau.

Tableau (N°15): Répartition selon l'utilisation de site web

Possession d'un site web	Effectif	Rapport en %
Oui	09	50
Non	09	50
Total	18	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU
Nedir Mohamed de T.O



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

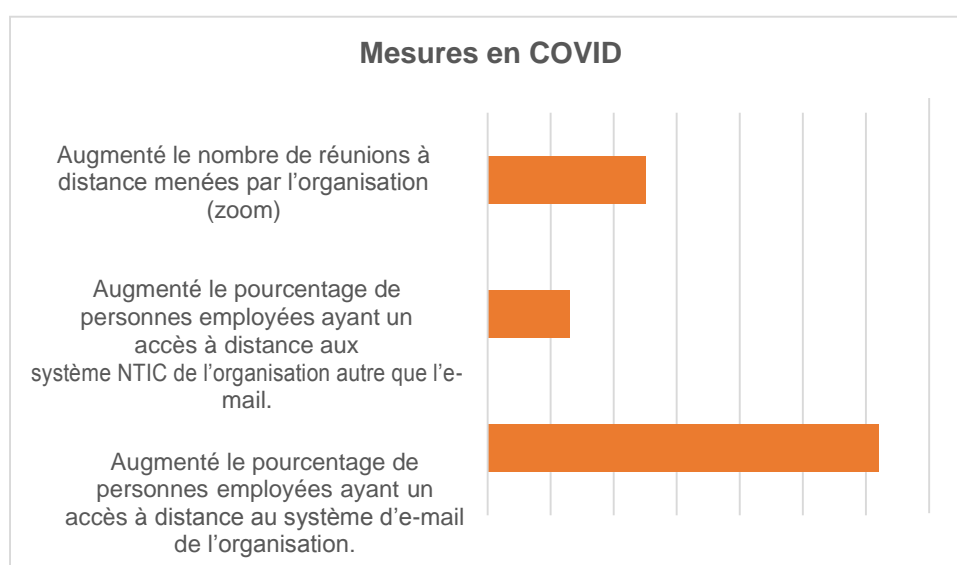
Le résultat obtenu selon les personnes enquêtées confirme que 50 % ont indiqué qu'ils utilisent le site web et 50 % ont déclaré qu'ils ne l'utilisent pas. Cependant, il y a 3 employés qui n'ont pas répondu à cette question, ce qui signifie que nous n'avons pas d'informations sur leurs utilisations du site web.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU Nedir Mohamed de T.O

Tableau (N°16) : En raison de la pandémie du COVID-19, l'organisation a-t-elle en 2020

En raison de la pandémie de COVID-19, l'organisation a-t-elle en 2020	Effectif	Rapport en%
Augmenté le pourcentage de personnes employées ayant un accès à distance au système d'e-mail de l'organisation.	10	62
Augmenté le pourcentage de personnes employées ayant un accès à distance au système NTIC de l'organisation autre que l'e-mail.	02	13
Augmenté le nombre de réunions à distance menées par l'organisation (zoom)	04	25
Total	16	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

Les différentes mesures prises par l'organisation en raison de la pandémie de COVID-19 entre 2020 et 2022 :

Augmentation du pourcentage de personnes employées ayant un accès à distance ou système d'e-mail de l'organisation de 62% :

Cela signifie que l'organisation a pris des mesures pour permettre à un plus grand nombre de ses employés de travailler à distance en ayant accès aux systèmes informatiques de l'entreprise, y compris les e-mails. Cela a probablement impliqué la mise en place d'une infrastructure sécurisée pour permettre aux employés de se connecter à distance et de continuer à travailler efficacement depuis chez eux.

Augmentation du pourcentage de personnes employées ayant accès à distance aux nouvelles technologies d'information et de communication de l'organisation, autre que l'e-mail, de 13% :

Cette mesure indique que l'organisation a cherché à étendre l'accès de ses employés à d'autres outils de communication et de collaboration en dehors des e-mails. Cela aurait pu inclure des solutions telles que les plateformes de visioconférence, les outils de partage de fichiers en ligne, les applications de messagerie instantanée, etc.

Augmentation du nombre de réunions à distance menées par l'organisation (via Zoom) de 25% : Cette action suggère que l'organisation a favorisé les réunions virtuelles par le biais de la plateforme Zoom, plutôt que de réunions en personne. L'augmentation de 25% indique une transition significative vers des réunions à distance pour maintenir les interactions professionnelles tout en respectant les restrictions de déplacement et les mesures de distanciation sociale liées à la pandémie.

Dans l'ensemble, ces mesures témoignent de la réponse proactive de l'organisation face à la crise sanitaire mondiale en ajustant ses opérations pour soutenir le travail à distance, la communication en ligne et la continuité des activités malgré les défis posés par la pandémie de COVID-19.

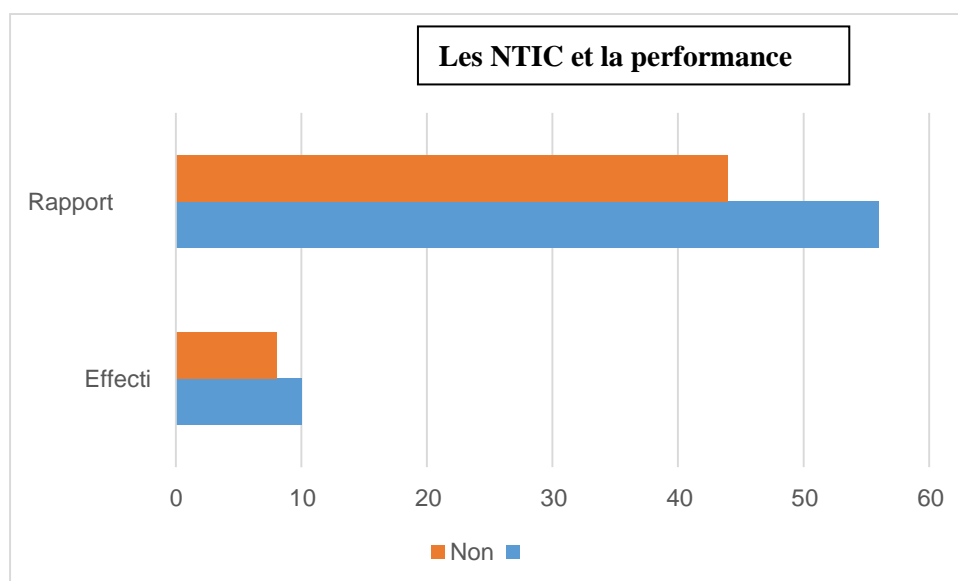
Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

Tableau (N°17) : Les NTIC contribuent telles à l'amélioration de la performance des employés

Les NTIC contribuent telles à l'amélioration de la performance des salariés	Effectif	Rapport en%
Oui	10	56
Non	08	44
Total	18	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Il semble que l'opinion sur la contribution des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) à l'amélioration de la performance des employés soit partagée. 56% des employés confirment que ces technologies contribuent à l'amélioration de la performance, tandis que 44% pensent le contraire. Cela suggère qu'il existe une diversité d'opinions quant à l'impact des NTIC sur l'efficacité et la productivité des employés. Certains estiment que ces technologies facilitent la communication, la collaboration et l'accès à l'information, ce qui peut améliorer la performance, tandis que d'autres pourraient avoir des préoccupations quant à la dépendance excessive ou à la distorsion des priorités causées par ces outils.

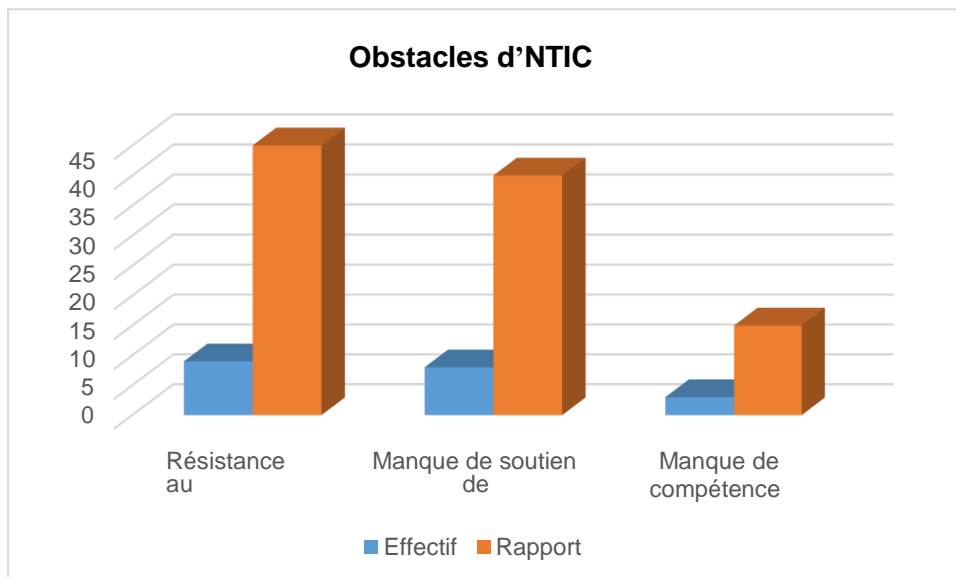
Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

Tableau (N°18) : Les obstacles auxquels l'organisation se confronte lors de la mise en place des NTIC?

Les obstacles auxquels l'organisation n se confronte lors de la mise en place des NTIC?	Effectif	Rapport en%
Résistance au changement	09	45
Manque de soutien de la direction	08	40
Manque de compétences	03	15
Total	20	100

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain

Il semble que lors de la mise en place des NTIC au sein du CHU rencontrent plusieurs obstacles :

Résistance au changement : 45% des employés ont identifié la résistance au changement comme obstacle. Cela suggère que certains employés pourraient avoir du mal à s'adapter à de nouvelles méthodes de travail, ce qui peut entraver l'adoption réussie de ces outils.

Manque de soutien de la direction : 40% des personnes ont mentionné le manque de soutien de la direction comme un obstacle. Le soutien de la direction est crucial pour la mise

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

en œuvre réussie de nouvelles technologies, car il peut influencer l'engagement et l'adhésion des employés au changement.

Manque de compétences : 15% des personnes ont souligné le manque de compétences comme un obstacle. Cela peut faire référence à un manque de formation ou de formation adéquate pour utiliser efficacement les nouvelles technologies, ce qui peut affecter la productivité des employés.

Ces obstacles mettent en évidence l'importance de la gestion du changement, de la communication efficace et de la formation pour assurer une adoption réussie des nouvelles technologies d'information et de communication au sein de l'organisation

Conclusion

Le CHU de Tizi-Ouzou est une organisation qui a procédé à un changement dans son organisation, au niveau opérationnel.

Au cours de notre stage pratique au niveau du département RH du CHU de Tizi-Ouzou, nous avons suivi le personnel au cours de ces pratiques.

Ces nouvelles technologies d'information de communication permettent aux employés de :

- Améliorer de l'efficacité (Accomplir les tâches rapidement et efficacement) ;
- Accessibilité accrue ;
- Une bonne communication ;
- Automatisation de tâches routinières ;
- Gestion d'information.

Cependant les employés du CHU de Tizi Ouzou département RH n'utilisent pas pleinement les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) malgré les avantages potentiels pour leurs performances, et cela à cause de :

- Résistance au changement : Les personnes peuvent être réticentes à adopter de nouvelles technologies en raison de la peur de l'inconnu ou de la préférence pour des méthodes de travail traditionnelles.
- Formation insuffisante : les employés peuvent ne pas avoir reçu une formation adéquate sur l'utilisation des NTIC, ce qui limite leur capacité à les exploiter pleinement.
- Infrastructures inadaptées : Si les infrastructures informatiques du CHU ne sont pas suffisamment développées ou mises à jour, cela peut entraver l'utilisation efficace des NTIC.
- Manque de sensibilisation : Les avantages des NTIC peuvent ne pas être clairement communiqués aux employés, ce qui peut réduire leur motivation à les utiliser.
- Problèmes de sécurité : Les préoccupations concernant la sécurité des données peuvent dissuader les employés d'utiliser pleinement les NTIC, surtout dans un environnement médical sensible.

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des employés : Cas du CHU

Nedir Mohamed de T.O

- Manque de temps : Les employés peuvent estimer qu'ils n'ont pas suffisamment de temps pour apprendre et utiliser de nouvelles technologies en plus de leurs tâches habituelles.

Pour encourager l'adoption des NTIC, il est important de mettre en place des programmes de formation, de sensibilisation et de fournir un soutien technique, tout en tenant compte des préoccupations spécifiques des employés et en garantissant que les infrastructures sont adaptées à ces technologies.

Conclusion général

Conclusion :

Notre travail de mémoire portera la sur description des éléments déterminants de la recherche, par ailleurs il s'agira aussi d'élargir le champ de l'étude vers les nouvelles ouvertures.

Lors de cette recherche, nous avons choisi d'aborder la question l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la performance des employés au sein du CHU de Tizi-Ouzou.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication modifient notre façon de travailler, d'apprendre, de communiquer et de vivre en générale, elles sont la source de création d'emplois qualifiés, elles participent à la performance des employés, elles ont un outil essentiel pour réduire la durée de développement des nouveaux services, pour améliorer leurs relations avec les employés de différent département de CHU, les NTIC permettent d'avantage de flexibilité, d'autonomie et autorisent une gestion différente des savoirs dans les organisations, elles laissent ainsi plus d'initiatives et de responsabilités aux employés, on préservant la flexibilité professionnelle. On insiste aussi sur le travail en équipe qui permet de développer et capitaliser les compétences qui deviennent un facteur déterminant dans la performance des employés.

Au fur et à mesure que les organisations commencent à modifier leurs façons de travailler et que les changements rendus possibles par les NTIC, la réorganisation du CHU au niveau de la structure, de l'apprentissage, des compétences, et de la manière de travailler (fonction, condition de travail,...) Ces technologies principalement les outils collaboratifs, vont transformer le travail et le contenu des métiers et des missions afférentes. On sait également que ces outils auront des conséquences durables sur les modes d'apprentissage, les mécanismes d'acquisition des savoirs et sur les compétences que l'on souhaite voir apporter par les employés. Les NTIC interagissant avec d'autres éléments (d'autres facteurs de contingence), notamment la stratégie de l'organisation, la culture organisationnelle, la structure de l'organisation en ce sens, ce sont les aspects du management de l'organisation qui doivent être reconsidérés, notamment les programmes de formation et de communication, puis qu'ils jouent un rôle essentiel de soutien lors de la mise en place des NTIC. Un autre point à souligner, c'est que nous avons enrichi notre recherche par la présentation de quelques bases théoriques liées à l'histoire des NTIC aux outils technologique très avancées, aux avantages et aux inconvénients des NTIC, plusieurs études et recherches, voire mêmes enquêtes, montrent que les résultats de l'implantation de nouvelles technologies ne sont pas ceux escomptés initialement, du plus ses effets sont parfois sources de conflictualité cela représente le côté négative des NTIC, mais le coté

positive c'est qu'elles jouent un rôle structurant dans le fonctionnement du CHU, et leurs rapports sur la performance globale des employés.

Du point de vue pratique, nous avons mené un type de collecte des données qui a apporté sur un questionnaire adressé aux employés de la direction ressources humaines au niveau du CHU de Tizi-Ouzou, ce volet nous a permis d'apporter des éléments de réponses à nos interrogations qui sont en lien avec notre objectif de recherche et notre hypothèse.

Selon les éléments de notre recherche, l'internet est avant tout un moyen d'ouverture aux l'extérieur pour les organisations algériennes. L'utilisation d'Internet par le CHU de T.O est essentiellement orientée vers la communication. La communication par e-mail est la principale raison d'utiliser Internet.

La plupart des gens sont d'accord avec cette affirmation car elle favorise les relations interpersonnelles. En tant qu'outil pour améliorer la communication, les cadres qui ne sont pas connectés à Internet pensent qu'Internet est inutile pour leur mission. Les employés de l'organisation algérienne utilisent 100% les ordinateurs dans leurs travaux.

Cependant, si nous prêtons une attention particulière à la localisation des organisations de sante pour tous les outils et applications NTIC tels que les sites Web et les réseaux sociaux, nous constaterons que les exigences de performance de ces outils sont très insignifiantes.

Conséquemment, l'intégration et la diffusion des NTIC dans le CHU de T.O sont insuffisantes. En effet, les organisations de sante algériennes peuvent s'adapter à l'utilisation des NTIC et manquent de personnel qualifié et/ou de compétences techniques pour développer et utiliser les NTIC. Notre analyse confirme que le degré d'appropriation et d'utilisation des NTIC par l'organisation algérienne de sante s'avère encore limité et insuffisant, comment expliquer une telle frilosité alors que l'efficacité des NTIC dans l'amélioration des performances de l'organisation et des employées n'est plus à démontrer ? À vrai dire l'organisation de notre étude font face à un certain nombre d'entraver qui limitent ou empêchent la diffusion des NTIC, parmi lesquels on peut retenir notamment : activités de l'organisation algérienne peut adaptées à l'usage des NTIC, manque de personnel qualifié et/ou des compétences techniques pour élaborer et utiliser les NTIC.

Pour conclure cette recherche, nous pouvons dire que l'impact des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) sur la performance des employés au CHU de Tizi Ouzou semble être mitigé. Bien que les NTIC soient disponibles, leur utilisation est entravée par la résistance au changement des employés, le manque de soutien de la direction et le manque de compétences. Il est essentiel d'adresser ces obstacles pour maximiser les avantages potentiels des NTIC en termes

d'amélioration de la performance des employés. Cela pourrait nécessiter des efforts de sensibilisation, de formation et un engagement accru de la direction pour favoriser une adoption plus efficace des NTIC.

Limites et perspectives de recherche :

La première limite renvoie au manque d'information, et les réponses limitées disponibles et aussi la restriction du nombre de questionnaires distribués sont des défis courants auxquels nous avons confrontés, ainsi que la non possibilité de généraliser les résultats pour toute l'organisation c'est parce que l'étude a été menée uniquement dans le département RH.

Aussi, nous avons travaillé, sur un sujet riche et large, à savoir l'impact des NTIC sur la performance des employés. Cela nous a obligé à faire une sélection dans l'étude des concepts étudiés, afin d'en exploiter les contours.

Ces limites dessinent ce que nous avons pu constater dans le cadre de nos travaux et nous pensons qu'il peut y en avoir d'autres.

S'agissant des perspectives, deux questions nous semblent pertinentes et qu'on devrait développer.

* Comment les NTIC ont-elles modifié la nature du travail et les attentes en matière de performance des employés ?

* Comment les organisations algériennes peuvent-elles mettre en place des politiques et des environnements de travail favorables à l'utilisation des NTIC pour optimiser la performance des employés ?

Dans ce cas, une recherche est certainement très intéressante.

Liste des abréviations

CHU de T.O	Centre Hospitalo-universitaire de Tizi Ouzou
NTIC	N ouvelle T echnologie d' I nformation et de C ommunication
E-GRH	G estion de R essource H umaine E lectronique
FRH	F onction R essource H umaine
GRH	Gestion de Ressource Humaine
TIC	T echnologie d' I nformation et de la C ommunication
RH	R essource H umaine
KM	K nowledge M anagement

Liste des figures

Numéro de la figure	Titre de la figure	Page de la figure
Figure 01	Les fonctionnalités de l'intranet	23
Figure 02	La performance	47
Figure 03	Organigramme du CHU NEDIR Mohamed de Tizi-Ouzou 2023.	82
Figure 04	L'effectif enquête selon le genre	99
Figure 05	L'effectif enquête selon l'âge	100
Figure 06	L'effectif enquête selon l'ancienneté	101
Figure 07	Niveau d'instruction	102
Figure 08	Disponibilité des micro-ordinateurs	103
Figure 09	Répartition selon l'utilisation de l'internet	104
Figure 10	La disposition de l'intranet	105
Figure 11	La disposition de l'extranet	106
Figure 12	Les canaux utilisés	107
Figure 13	Stockage des informations	108
Figure 14	Terme NTIC	109
Figure 15	Répartition selon l'utilisation de site web	112
Figure 16	Mesures en COVID	113
Figure 17	Les NTIC et la performance	115
Figure 18	Obstacles des NTIC	116

Liste des tableaux

Numéro de tableau	Titre de tableau	Page du tableau
Tableau1	L'évolution des TIC	09
Tableau2	Le corps du questionnaire de l'enquête	93
Tableau3	Répartition de l'effectif enquêté selon le genre	99
Tableau4	Répartition de l'effectif selon leurs âges	100
Tableau5	Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle dans l'établissement	101
Tableau6	Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction	102
Tableau7	Répartition selon la disponibilité des micro-ordinateurs dans les postes	103
Tableau8	Répartition selon l'utilisation de l'internet dans le bureau	103
Tableau9	La disposition de réseau intranet	104
Tableau10	La répartition de la disposition de réseau extranet	105
Tableau 11	Les canaux utilisés pour la communication avec les responsables	106
Tableau 12	Stockage des informations	107
Tableau 13	Le terme des nouvelles technologies de l'information et de la communication	108
Tableau 14	La disponibilité via une connexion à internet fixe, mobile ou sans fil	110
Tableau15	Répartition selon l'utilisation de site web	111
Tableau 16	En raison de la pandémie du COVID-19, l'organisation a-t-elle en 2020	113
Tableau 17	Les NTIC contribuent-elles à l'amélioration de la performance des employés	115
Tableau 18	Les obstacles auxquels l'organisation se confronte lors de la mise en place des NTIC?	116

ANNEXES

Annexe 01 :



MARC
Medical Air Rescue Company

Employee Performance Review

Employee Name

First Name

Last Name

Title

Department

Supervisor

First Name

Last Name

Date of Hire

- - 

Month

Day

Year

Date of Review

- - 

Month

Day

Year

Date of Last Review

- - 

Month

Day

Year

Next

Annexe 02 :

Ratings

Leadership Skills

	1	2	3	4	5
Able to influence his/her team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Able to motivate the team to achieve a common goal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Is he/she practicing accountability?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Does he/she take ownership of his/her decision?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Does the team trust him/her?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Does the team listen to him/her?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Does he/she support employee's development?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Can handle pressure in significant situations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments about his/her leadership skills

Type here...

Annexe 03 :

Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou

Faculté des Sciences Economiques, Sciences Commerciales et de gestion

Département : Sciences de Gestion

Master : Gestion des Ressources Humaines

QUESTIONNAIRE

Bonjour,

Madame, Monsieur,

La finalisation de nos études en Master en Gestion des Ressources Humaines suscite la réalisation d'un mémoire de fin d'étude intitulé « *l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la performance des salaires* », nous vous prions de bien vouloir accorder quelques instants d'attention afin de répondre à ce questionnaire.

Il est à noter que l'anonymat de la personne sera sauvegardé et que les informations recueillis n'auront qu'une finalité strictement universitaire.

1- Vous êtes?

- Femme
- Homme

2- Quelle est votre tranche d'âge ?

- 20 - 29 ans
- 30 - 39 ans
- 40 - 49 ans
- 50 - 59 ans
- 60 et plus

3- Depuis quand travaillez-vous au sien de cette organisation ?

- Moins d'un an.
- De 1 an à 2 ans.
- De 3 ans à 5 ans.
- De 6 ans à 10 ans.
- Plus de 10 ans.

4- Quel est votre niveau d'étude ?

- Primaire.
- Secondaire.
- Formation professionnelle.
- Universitaire.
- Autres (précisez)

.....

5- Comment voyez-vous les conditions de travail au sien de votre organisation ?

- Faciles.
- Normales.
- Conflictuelles.
- Autre (précisez)

.....

Cochez la (les) bonne (s) réponse (s).

6- Utilisez-vous un ordinateur dans votre travail ?

- Oui
- Non

Interprétez votre réponse

.....

7- Utilisez – vous l'internet dans le cadre de votre travail ?

- Oui
- Non

Interprétez votre réponse

.....

8- Utilisez – vous l'intranet (c'est un réseau prive, similaire à internet, mais accessible uniquement aux personnels de l'organisation) dans le cadre de votre travail ?

- Oui
- Non

Argumentez votre réponse :

.....

.....

9- CHU de Tizi Ouzou dispose-t-elle d'un réseau d'extranet ?

- Intranet
- Internet
- Extranet

10- Quel sont les outils que vous utilisez pour communiquer à votre responsable ?

- Un contact direct avec votre responsable
- La téléphonie mobile
- Par E-mail
- Par courrier
- Autres (précisez)

.....

Cochez la (les) bonne (s) réponse (s).

11- Comment vous stockez vos informations ?

- Support informatique (carte mémoire, disque dur, CD, DVD)
- Papier
- Autre (précisez)

.....

12- Qu'évoque pour vous le terme de la technologie de l'information et de la communication ?

- Un ensemble des outils développés
- Un créateur de valeur
- Stocks des données
- Autre (précisez)

.....

Commentez votre réponse :

.....

13- Votre organisme offre-t-il au personnel (via une connexion à internet fixe, mobile ou sans fil) la possibilité ?

- D'accéder à distance au système d'e-mail de l'organisme.
- D'accéder à distance aux documents de l'organisme et de les modifier
- D'accéder à distance aux réunions menées par l'organisme via (zoom.)
- Autre (précisez)

.....

14- En raison de la pandémie de COVID-19, l'organisme a-t-il en 2020

- Augmenté le pourcentage de personnes employées ayant un accès à distance ausystème d'e-mail de l'entreprise.
- Augmenté le pourcentage de personnes employées ayant un accès à distanceaux systèmes TIC de l'entreprise autre que l'e-mail.
- Augmenté le nombre de réunion à distance menées par l'entreprise (zoom).
- Autre (précisez)

.....

Argumentez votre réponse :

.....

Cochez la (les) bonne (s) réponse (s).

15- Votre organisme possède-t-elle un site web, et quelle sont les services offre-t-il ?

– Oui

– Non

Interprétez votre réponse

.....

16- Les NTIC contribuent t – elles à l’amélioration de votre performance?

– Oui

– Non

Argumentez votre réponse :

.....

.....

.....

17- Quels sont les obstacles auxquels l’organisation se confrontée lors de la mise en place des NTIC ?

– Résistance au changement.

– Manque de soutien de la direction.

– Manque de compétences.

– Autre (précisez)

.....

Cochez la (les) bonne (s) réponse (s).

BIBLIOGRAPHIE

Références bibliographiques

Ouvrages

- ANNET répé, Patrick Aubert et autres. Octobre 2010.
- B. MERCK et coll, Equipe RH acteur de la stratégie : Le e-RH : mode ou révolution, Organisation, 2002.
- B. HENRIET, M. IMBERT, DRH : Tirez parti des technologies. Organisation, 2002.
- BAUMARD Philippe, BENVENUTI Jean-André, InterEditions, Paris. 1998.
- COPNESFRANCOIS «le secteur des TIC ENB elgique».
- COURBON Jean Claude, TAJAN Silvère, « Groupwar et intranet », Edition Dunod, Paris 1999
- Coordonné par G. DUVAL et H. JACOT, Le travail dans la société de l'information, Liaisons, 2000.
- Conquet, André, Comment communiquer: lire-écrire-parler-écouter Paris. 1963,
- D. TAPSCOTT, A. CASRON, L'entreprise de la deuxième ère. La révolution des technologies de l'information, DUNOD, Paris, 1994,
- FERNANDEZ Alain, 2011.
- GOVARE Virginie, « l'évolution du travail avec les nouvelle technologies d'information et de communication » (NTIC), Mai 2002.
- HENRI Maché de Boishandelle, Economica 1998, Paris.
- KHEMAKHEM. A. Dunod, 1976.
- KLEIN Tristan et RATIER Daniel, Pearson 2012.
- LAUDON Kenneth et LAUDON Jane Price, Pearson, 2010.
- LORINO P. Organisation, Paris, 2001,
- Le e-RH: mode ou révolution, Organisation,2002
- Microsoft, e-Economic scénarios pour la Net économie, Organisation, 2000.

Références bibliographiques

- M.c.bêlaid, pages bleues 2009.
- MEKHNACHI Karim, « e – économie, édition d'organisation, Paris 2000.
- Martory bernard, 2008.
- PATERYON Emmanuel – Arnaud, Robert SALAMON, Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Economica, Paris 1997.
- QUELENNEC Claude, « ERP, levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, 2007, Paris.
- RAVIART THAON David 1999, Paris
- SAADOUN MELISSA, « Avec le temps », Edition d'organisation, Paris 1998.
- SCOTT Michael Morton, Sagwan Pess,2015.
- Voyer pierre, Pesses de l'Université du Québec 2006.

Revues et Articles

- BLANDIN Bernard et al, « E-learning et KM : quelle convergence », Forum français pour la Formation Ouverte et à Distance, p4.
- Microsoft, s-Economie scénarios pour la Net économie, Organisation, 2000, p. 125.
- M. GOLLAC, C. AFRIAT, JF LOUE, Qualification et perspectives. Les Métiers face aux technologies de l'information, Rapport du commissariat général du Plan, France, Avril 2003,

Thèses et mémoires

- CHENDOUH Safia, OUBAKLI Salima, mémoire de Master en Sciences de Gestion juin 2014,p :39
- HAYANE Saida et KASDI Lila, le rôle de la fonction ressource humaine face aux changements organisationnels : impact des TIC, mémoire de master en science de gestion, option : gestion des ressources humaines, UMMTO, Faculté des sciences économiques, de gestion et des sciences commerciales, 2021-2022.

Références bibliographiques

- Mémoire d'AIT CHEKDHIDH YAMINA et KECIRLYZA, *La politique de la formation continue dans le milieu hospitalier cas du C.H. UTizi OUZOU*
- MEISSONIER, R. Organisation virtuelle : Conceptualisation, ingénierie et pratiques. Enquête auprès des PME de la région des pays de la Loire. Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université de droit, d'économie et des sciences d'AIX-MARSEILLE III, 20 décembre 2000, p 140.
- NOONE, À propos de la performance humaine en entreprise : pour une philosophie de l'action et une philosophie d'action, Mémoire de D.E.S.S: Management avancé des Ressources Humaines et des relations d'emploi, IAE de Paris (Université Paris 1. Panthéon-Sorbonne), 1999, p. 1-2.
- FAURE Elliot, « En quoi les NTIC peuvent-elles accompagner la valorisation du patrimoine alimentaire d'un territoire ? », Université de Toulouse II, 2013/2014, p.30.

Références web biographiques

- Agence de voyage Lastminute.com <http://www.lastminute.com/06/06/2023>
- ELABWEB : ELection Algerian Business on the WEB, Projet de recherche sur les TIC et le développement économique en Algérie, <http://elabweb.free.fr/06/06/2023>
- Pari Mutuel <http://www.pmu.fr/02/06/2023>
- La performance globale et ses déterminants, 2008, www.creg. Ac. versialles.fr/IMO/PDF/la performance- globale, Consulté le : (08/08/2023 à 12h 57)
- Site Web de l'agence Algérie Presse Service <http://www.aps.dz06/06/2023>
- Site Web de l'agence algérienne d'information <http://www.aai-online.com06/06/2023>
- Site du quotidien national algérien EL-MOUDJAHID
- <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm.Consultéle20MAI2023>
- <https://space-crab-studio.com/blog/les-differents-outils-de-communication/>
- [http://fr.scrobd.com/doc/50266373/impact-des-TIC-sur-les-perf-d-e...consulté le 20/06/2023](http://fr.scrobd.com/doc/50266373/impact-des-TIC-sur-les-perf-d-e...consultéle20/06/2023)
- <http://www.neteconomie.com/perl/navig.pl/neteconomie02/06/2023>
- <http://www.elmoudjahid.com.06/06/2023>
- www.jotform.com consulte le 08/08/2023
- www.lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/034000182/0000.pdf, p46.

Table des matières

Table des matières

Introduction générale.....	01
----------------------------	----

Chapitre1 : EMERGENCE DES NTIC

Section 1 : généralités sur les NTIC

1.1. Bref historique sur les technologies d'information et de communication.....	07
1.2. Définitions NTIC.....	10
1.2.1. Les technologies de l'information et de communication.....	10
1.2.2. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication.....	10
1.2.3. Technologie.....	10
1.2.4. L'information.....	11
1.2.5. La communication.....	11
1.3. La nature et l'usage des NTIC.....	11
1.3.1. La Nature des (NTIC).....	11
1.3.2. L'usage des NTIC.....	13
1.4. Les caractéristiques des NTIC et leurs outils.....	14
1.4.1. Les caractéristiques des NTIC.....	14
1.4.2. Les outils des NTIC.....	15
1.5. Rôles, avantages et inconvénients des NTIC dans l'organisation.....	17
1.5.2. Rôles des NTIC dans l'organisation.....	17
1.5.3. Les avantages et les inconvénients des NTIC dans l'organisation.....	18

Section 2 : L'application des NTIC

2.1. La communication.....	20
2.1.1. L'internet.....	20
2.1.2 Intranet.....	22
2.1.3. Extranet.....	24
2.2. La gestion des données.....	24
2.2.1. Customer Relationship Management (CRM).....	24

2.2.2 Echange de Données Informatisées (EDI)	27
2.2.3 La gestion électronique de document (GED)	28
2.3. Intégration matérielle	28
2.3.1 Entreprise Application Intégration (EAI).....	28
2.3.2 Entreprises Ressource Planning (ERP)	29
2.3.3 Groupware	30
2.4. La modélisation des taches.....	31

Section 3 : les NTIC en Algérie et sa place dans le monde des tics

3.1. Rapport NTIC/ société	32
3-2- Les nouvelles appropriations des NTIC en Algérie.....	36
3.2.2. Le classement en 2017	38
3.2.3. Le classement de l'Algérie en 2019	38
3.3. Synthèse	39
3.3.1. Les facteurs influençant l'adaptation des NTIC en Algérie	40
3.3.2. Les obstacles de progression des NTIC en Algérie.....	41

Chapitre2 : les NTIC et la performance des salaires

Section 1 : Notion de base sur la performance des salariés

1.1. La définition de la performance	46
1.1.2. Les composants de la performance	47
1.1.3. La performance sociale à cout et à moyen terme	48
1.1.4. La performance à long terme.....	49
1.2. Types de performance	50
1.2.1. La performance organisationnelle	50
1.2.2. La performance sociale	50
1.2.3. La performance économique	51
1.3. Les indicateurs de la performance	51
1.3.1. La définition de l'indicateur de la performance	51
1.3.2. Les indicateurs de mesure de la gestion de la performance en fonction de la RH....	52
1.4. Pourquoi mesure-t-on la performance	52

1.4.1. Pour clarifier les concepts flous de stratégie	52
1.4.2. Pour piloter sur le long terme : le pilotage de la direction de l'organisation	53
1.5. Méthodes modernes d'évaluation des performances	53
1.5.1. Gestion par objectifs (MBO).....	53
1.5.2. Rétroaction à 360 degrés	54
1.5.3. Évaluation psychologique	54
1.5.4. Centre d'évaluation	55

Section 2 : Les gains de performance sociale promise par les NTIC

2.1. Les NTIC et la performance physique	56
2.1.1. NTIC et productivité	56
2.1.3. NTIC et qualité 2.1.2. NTIC et flexibilité.....	57
2.1.4. NTIC et temps	58
2.1.5. NTIC et coûts	59
2.2. Les NTIC et le climat social.....	60
2.3. Les NTIC et le développement des compétences.....	63
3-1- NTIC et les compétences individuelles	63
3-2- NTIC et le déplacement des compétences	64
3-3- NTIC et compétence collective	65

Section 3 : Les NTIC et les ressources humaines

3.1. Les fonctions des ressources humaines	66
3.2. NTIC et « salarié »	68
3.3. Le rôle des NTIC dans le développement des compétences humaines.....	69
3.3.1. Etape de planification et de préparation de la formation.....	69
3.3.2. La planification pour le besoin.....	70
3.3.3. La détermination des exigences et de la manière de mise en œuvre.....	70
3.3.4. La préparation du contenu.....	70
3.4. Etape du processus de mise en œuvre de la formation.....	71
3.4.1. La formation à distance (le e-learning)	71
3.4.2. Le home-learning	72

3.4.3. La formation continue	73
3.4.4. La formation pendant le travail	73
3.4.5. La formation à la demande	73
3.5. Etape d'évaluation	74
3.6. Présenté des stratégies pour optimiser l'impact positif des NTIC sur la performance des salariés	75

Chapitre 3 : L'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des salariés : Cas du CHU Nedir Mohamed de T.O

Section 01 : Présentation et organisation du CHU de Tizi-Ouzou

1. Présentation de l'établissement de santé NADIR MOUHAMED, T.O.....	81
1.2. Organisation du CHU de T-O	82
1.2.1. Organisation et gestion administrative du CHU de Tizi-Ouzou	82
1.2.2. Direction du CHU de T-O.....	83
1.2.3. Le conseil d'administration.....	83
1.2.4. Le conseil scientifique	84
1.2.5. Directions de l'organisation administrative	84
1.3. Organisation du personnel du CHU de Tizi-Ouzou.....	86
1.3.1. Le personnel médical	86
1.3.2. Le personnel paramédical	90
1.3.3. Le personnel administratif	90

Section 02 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique

2-1 La description des techniques de recueil et de collecte d'information	92
2-1-1 L'analyse documentaire propre de l'organisation	92
2-1-2 Le questionnaire	93
2-1-3 Les entretiens.....	94
2.2. L'aménagement physique	94
2-2-1- Les outils d'information et de communication	94
2-2-2 Impact des NTIC sur la performance des employés.....	97

Section 03 : Analyse et interprétation des résultats

Conclusion générale	118
Liste des abréviations	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Les annexes	
Référence bibliographie	

Résumé :

L'apparition des NTIC comme un élément de base dans le savoir-faire de la gestion des ressources humaines, est une préoccupation primordiale pour toute les institutions désirant rendre leurs organisation et leurs gestion plus cohérente et plus performante, ainsi de s'adapter aux changements que connais l'environnement et aussi atteindre ces objectifs.

Dans cet ordre d'idées, notre présente étude s'articulera autour des NTIC et leurs impacts sur la performance des employés. Dans cette recherche on a essayé de montrer l'impact des NTIC sur la performance des employés cas CHU de T.O en focalisant sur des études antérieures.

Abstract

The appearance of NICT as a basic element in the know-how of human resources management, is a primary concern for any institutions wishing to make their organization and management more coherent and more efficient, thus adapting to the changes we experience the environment and also achieve these objectives. In this vein, our present study will be structured around NICT and their impact on employee performance. In this research we tried to show the impact of NICT on the employee performance in CHU of T.O by focusing on previous studies.