

**L'importance de l'Intranet comme outil de travail dans les entreprises en Algérie,
étude de cas GNL2/z**
**The importance of the Intranet as a working tool in companies in Algeria,
GNL2/z case study**

HAKKA Amal ¹, BENAMAR Amel ², LASSAS Ahmed ³

¹Université d'Oran 2, Mohamed Ben Ahmed,(Algérie), a.hakka31@gmail.com

² Université d'Oran 2, Mohamed Ben Ahmed, (Algérie), amelbenamar31000@gmail.com

³ Université d'Oran 2, Mohamed Ben Ahmed, (Algérie), a.lassas@yahoo.com

Date de réception : 14/04/2022

Date d'acceptation: 22/12/2022

Date de publication : 31/03/2023

Résumé:

Nous nous intéressons dans cet article à l'impact de l'intranet sur le contexte du travail dans l'entreprise. Après une clarification des fonctionnalités attendues de l'intranet sur le plan conceptuel, nous mettons en exergue les résultats d'une enquête réalisée auprès de 91 salariés du complexe GL2z du groupe Sonatrach. Cette enquête est basée sur un questionnaire qui a permis de construire les variables de notre recherche sous le logiciel spss. Des tests d'indépendance (Khi 2) ont été effectués pour examiner la relation entre l'usage de l'intranet et des variables caractérisant le contexte du travail. Les résultats ont montré que l'usage intensif de l'intranet a un impact positif et significatif sur la circulation de l'information, la coordination et l'économie des ressources. Cependant, l'exploitation de l'intranet ne semble pas favoriser le partage des connaissances qui devient aujourd'hui un facteur important de la performance et du développement de l'entreprise.

Mots clés : Intranet ; entreprise ; coûts ; information ; connaissance

Codes JEL : M15, IT management

Abstract:

This article deals with the impact of the intranet use on the context of work in a firm. After a conceptual clarification of the functionality of this technology, we present some results of a survey of 91 persons conducted in GL2Z plant of Sonatrach. This survey is based on a questionnaire which made possible to construct the variables of our research with spss software. We lean on Chi square test of independency between the intranet use and some variables characterizing the works context in this organization. The results highlight a positive and significant impact of intensive use of intranet and the quality of information, the work coordination and the resources saving. Contrary to some empirical finding, the use of intranet does not seem to favor the sharing of knowledge which is considered today as an important factor of firm performance.

Keywords: Intranet; firm; costs; information; knowledge .

JEL classification: M15, IT management

Auteur correspondant(e): Hakka Amal, **E-mail:** a.hakka31@gmail.com

Introduction:

La compétitivité de l'entreprise, nécessite une gestion efficace de ses ressources. Ainsi, avec l'ouverture des marchés, l'entreprise a besoin d'être plus réactive face à une forte concurrence. Son fonctionnement nécessite dans ce cas de disposer en permanence d'informations utiles et fiables venants de sources diverses qu'elles soient internes ou externes à l'entreprise.

Afin de disposer d'informations fiables, les technologies informatiques et plus précisément les Intranets ont augmenté les possibilités d'échange entre des communautés à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise. *Utilisé au sein d'une entreprise, un Intranet serait la combinaison de la technologie du domaine des réseaux locaux et de l'internet* »(ARNOUX.V & BRUNET, 2002, p. 48). Les utilisateurs de ce réseau sont les personnes qui y travaillent, ils consultent des pages qui sont écrites et maintenues en fonction des besoins de chaque entreprise. A partir de là, on peut déduire que l'Intranet est un internet interne adapté à l'entreprise. Comme pour internet, un Intranet comprend généralement un portail d'entreprise ou ce que l'on désigne par page d'accueil de l'Intranet. Il comprend un serveur sur lequel sont regroupées les différentes fonctions : la messagerie, le groupware et les bases de données (COURBON.J.C & TAJAN, 1997). Ces fonctionnalités permettent à l'entreprise de bénéficier de plusieurs avantages liés à l'exploitation de l'outil.

La mise en place d'un outil Intranet est une décision relevant exclusivement de la direction générale de l'entreprise, puisque qu'il s'agit d'une décision d'investissement dans l'infrastructure informationnelle de l'entreprise, mais aussi parce que les changements attendus de la mise en place ne peuvent être réalisés que si les responsables obtiennent l'adhésion et l'implication des futurs utilisateurs de l'outil durant la mise en place, et ce afin de connaître leur réels besoins ".

La question qui se pose consiste à savoir s'il existe une réelle appropriation de l'Intranet dans l'entreprise en Algérie ? Autrement exprimée, **les entreprises en Algérie profitent-elles des avantages que procurent cet outil ?**

Les avantages de l'Intranet sont multiples. Dans notre recherche, il est question d'interroger sa contribution dans la réalisation du travail dans l'entreprise. Les outils de groupware par exemple permettent des actions de travail collaboratif pour un groupe d'individus donné appartenant dans la plupart des cas à une même organisation. Ils assurent plusieurs fonctions au sein d'un réseau interne : de la collaboration, de la communication interne, de la coordination et des interactions »(CIBORRA.C.U, 1996, p. 20). Certaines fonctionnalités de l'Intranet permettent le travail en groupe (PRAX.J.Y, 1997, p. 12), on peut citer parmi lesquelles : les vidéoconférences, les forums, le workflow,

Partant de cette position, l'hypothèse qui a guidé ce travail de recherche peut se résumer de la façon suivante : *les utilisations qui sont faites de l'Intranet permettent de bénéficier des avantages et des potentialités qu'il permet d'offrir dans le travail au quotidien.*

Cet article est organisé en deux parties. Nous procéderons en premier lieu à la description des différents avantages que peut procurer l'utilisation de ce support de communication électronique : l'Intranet. La deuxième partie est dédiée à une enquête sur le terrain réalisée à la Sonatrach plus précisément au complexe gazier GNL2/Z dont l'objet est

de recueillir les perceptions des utilisateurs au sujet des pratiques réelles de l'Intranet dans l'entreprise Sonatrach.

1-Les avantages de l'Intranet:

Comme nous l'avons déjà vu en introduction un Intranet est un réseau interne propre à une organisation et fonctionnant selon le même principe que celui de l'Internet. L'installation de l'Intranet au sein des entreprises fait bénéficier ces dernières des avantages suivants :

1-1-Intranet et hiérarchie

Contrairement aux technologies traditionnelles, la mise en réseau de l'information assure un accès aisé à cette dernière: "*L'Intranet permet d'accéder en temps réel, de manière autonome, à la base documentaire de l'entreprise*"(WESTPHALEN.M.H, 2012, p. 12)JANVIER-GODAT S. ajout que "*en plus,l'Intranet favorise les possibilités d'échanges d'informations, de remarques, ... entre tous les niveaux d'organisation de l'entreprise. Et ce sans passage obligé par tous les niveaux hiérarchiques*"(JANVIER-GODAT.S, 2002, p. 24)

1-2- Facilité du travail et réduction du travail administratif

L'utilisation de l'outil permet d'éviter des systèmes qui étaient trop lourds. Ainsi, le moteur de recherches facilite l'accès aux informations nécessaires à l'accomplissement du travail. Exemple : le département marketing peut savoir à tout moment l'état du dossier d'un client par l'intermédiaire du service des ventes.

Cette façon de faire est susceptible d'amener les employés et les dirigeants à changer leurs façons de travailler. Grâce à l'automatisation des tâches et aux formulaires électroniques, certaines entreprises ont pu transférer certaines tâches qui étaient prises en charges par le département de gestion du personnel à leurs salariés. Ce qui a engendré une réduction et une facilité à réaliser le travail administratif par ce département.

On peut également noter que l'outil facilite l'autonomie des employés. Avec les réseaux, tout acteur de l'entreprise peut interroger avec son micro la base de données centrale, transformer les informations obtenues pour ses besoins spécifiques. L'utilisateur autorisé peut, grâce à la messagerie électronique, avoir la possibilité de proposer de nouvelles idées concernant l'amélioration du travail. De ce fait, l'employé passe du simple statut de consommateur d'information à celui d'un acteur dans l'animation du système d'information.

1-3-Intranet et économie de ressources

L'installation de l'outil dans une entreprise permet à cette dernière de bénéficier d'économies considérables :

1-3-1- Réduction de la consommation papier

L'Intranet permet une réduction importante en matière de consommation du papier utilisé par l'entreprise. Ainsi, la documentation électronique permet de mettre à disposition sans délai, des textes à jour. Les informations diffusées peuvent être actualisées en temps réel.Les documents sont mis à la disposition des salariés sur le serveur et chacun peut les consulter quand il le souhaite.

1-3-2-Réduction des coûts téléphoniques et les besoins en déplacement

L'Intranet représente l'avantage qui fait que la tarification des appels est indépendante de la durée et de la distance, ce qui entraîne des chutes considérables des coûts des communications

nationales et internationales. Donc, si les entreprises sont soucieuses de réduire leurs factures téléphoniques. Elles peuvent mettre en place un Intranet. Ce dernier est capable de mettre l'ensemble de leurs filiales en leur donnant accès aux bases de données qui les intéressent.

1-3-3-Réduction des surfaces des stocks d'archives

Sur l'Intranet, chaque entité administrative, chaque structure opérationnelle constitue ses propres archives pour fonctionner de façon efficace. Avec l'Intranet, il suffit d'accéder à une base de données centralisée pour bénéficier d'une information constamment actualisée.

1-3-4-Réduction des coûts

Libérée des activités mécaniques, une équipe plus réduite peut réaliser les mêmes tâches qu'une équipe précédemment plus importante. L'outil permet ainsi de remplacer plusieurs personnes comme c'est le cas de certaines secrétaires. Avec l'Intranet, l'enseignement à distance ou l'e-learning, permet de réduire d'importants frais de déplacement et d'hébergement. La visioconférence permet de faire disparaître les distances pour bénéficier d'une formation en temps réel, à plusieurs personnes éloignées les une des autres.

1-3-5- Développer le sentiment d'appartenance au moindre coût

Le destinataire de l'information est clairement nommé dans l'adresse e-mail et se sent ainsi personnellement concerné par les messages qu'il reçoit dans sa boîte de réception. Cette personnalisation de l'information encourage une plus grande réactivité des employés face à l'information reçue et une plus grande implication dans la vie de l'entreprise et dans l'annonce de changements ou de décisions importantes. Le but étant que les salariés se sentent concernés par les enjeux de leurs entreprises et qu'ils soient au courant des informations importantes sur la vie de leur établissement.

1-4- Intranet et information : favoriser les échanges transversaux, constitue l'une des raisons incitant la mise en place de l'outil :

1-4-1-Information disponible en temps réel

Avec l'Intranet, l'utilisateur a la possibilité de trouver très rapidement tous types d'informations, et ce grâce à des outils et critères de recherches internes mis à sa disposition, afin de trouver des documents classés. Cette recherche est facilitée, par le fait que tout est archivé en un lieu unique dans le serveur central et accessible à ceux qui ont le droit s'accès.

1-4-2- Gagner du temps grâce à l'Intranet

Avec la documentation papier, le nombre d'heures perdues, à confirmer et à valider l'information contenue dans les documents ralentissent considérablement l'activité de l'entreprise. Ainsi, grâce à l'Intranet, il ya une économie considérable dans les délais de recherche et la mise à disposition des informations aux employés.

1-5-Travail en groupe

L'Intranet est un outil adapté au travail en groupe, et ce grâce aux moyens de communication et d'informations qu'il propose. Il permet à la fois une meilleure communication dans une équipe, mais aussi une organisation de travail de groupe facilitée. Puisque chaque membre d'une même équipe peut se permettre de se trouver en un lieu différent. Sans pour autant avoir à être présent en un lieu déterminé, et participer à un projet commun pour réfléchir et travailler ensemble pour échanger des idées et prendre une décision.

L'espace virtuel dédié au travail en groupe, se concrétise par les applications de la messagerie électronique, la vidéoconférence et le groupware. Le travail en groupe peut être organisé

autour d'une page Intranet sans cesse remise à jour par les différents membres du groupe. Chaque utilisateur travail à son rythme, il modifie la page au fur et à mesure de l'avancement de son travail, il consulte les données que ses collègues laissent sur la page, observe l'avancement des autres et peut interagir avec eux, en envoyant des réponses à des questions posées. Quand un document est terminé, il est rangé sur le serveur. Une zone de stockage est accessible par tous.

La partie qui suit, présente la méthodologie adoptée pour étudier l'Intranet à la GNL2/Z. A ce stade de notre recherche, nous souhaitons tester les différentes hypothèses de recherche.

2- L'utilisation de l'Intranet à la GNL2 /Z : une analyse descriptive

Afin d'avoir une vision plus globale du problème posé. Nous avons mené une enquête sur l'entreprise SONATRACH et plus précisément au complexe GNL2/Z. On a ainsi élaboré un questionnaire dans le cadre de notre recherche. Ce questionnaire est remis à un échantillon d'utilisateurs, de l'Intranet de la GNL2/Z. Cette enquête a été élaborée pour recueillir les perceptions et les discours des utilisateurs au sujet des pratiques réelles de l'Intranet dans l'entreprise Sonatrach. Nous adoptons un angle de vue quantitatif dont l'objectif est à terme de mesurer les effets de l'Intranet sur le travail de l'entreprise en question. Puisqu'il n'y a pas de démarches explicites d'utiliser l'Intranet à des fins d'amélioration du travail au niveau de la Sonatrach. Nous allons tenter de vérifier avec nos propres moyens dans l'étude de terrain (par le biais du questionnaire) si vraiment l'installation de l'outil Intranet contribue de manière même informelle à améliorer l'exécution de travail de cette entreprise.

2-1- Méthodologie de l'enquête

Dans le cadre de notre recherche quantitative, nous avons choisi d'adopter une étude « hypothético-déductive » pour confirmer ou d'infirmer les hypothèses qu'on a formulé. L'approche « hypothético-déductive » demande que le chercheur commence toujours par une partie théorique pour qu'ensuite il passe à l'investigation et utilise les résultats de cette investigation pour pouvoir tester les hypothèses de recherches posées au préalable.

2-1-1- Echantillon de l'enquête et caractéristiques des répondants

Nous avons choisi la méthode d'échantillonnage probabiliste de type échantillon aléatoire simple. Le profil des sujets de notre étude est constitué des deux sexes (hommes et femmes), cadres et agents de maîtrise, occupant un poste au niveau du complexe (GNL2/Z) d'Arzew. Le choix des catégories cadres et agents de maîtrise est justifié par le fait que ces deux catégories représentent la majorité des utilisateurs de l'outil Intranet. Donc c'est eux qui utilisent le plus cet outil. En tout, 300 utilisateurs composent la totalité des travailleurs autorisés à l'utilisation de l'Intranet. Pour la représentativité de l'échantillon on a abordé 120 utilisateurs, seuls 91 d'entre eux ont bien voulu nous répondre. Nous avons tenu à diversifier l'échantillon des personnes interrogées (âge, sexe, position hiérarchique, ancienneté). Au total 91 questionnaires validés ont été renseignés. Le taux de réponse est donc de plus de 75 %.

Le tableau suivant présente les profils présents dans notre échantillon.

Table (1) : les profils présents dans l'échantillon

Profils des personnes enquêtées	Effectif	%
Age		
29-40	44	48,35
41-50	32	35,16
Plus de 50	7	7,69
Genre		
Homme	63	69,2
Femmes	28	30,8
Niveau D'éducation		
Bac	5	5 %
Licence	36	39 %
Ingéniorat	47	52 %
Magister	3	0,03 %

Source : résultats de l'enquête

L'échantillon que nous avons interrogé est constitué en majorité d'hommes, relativement jeune (presque la moitié a moins de 40 ans), très qualifiés (presque 95% sont des universitaires. Ces profils résultent peut être du processus de constitution de l'échantillon. il fallait des le départ retenir les personnes qui sont inscrit dans le réseau intranet de l'entreprise (ayant un nom d'utilisateur et un mot de passe). Or , une grande partie de ces personnes sont déjà familier avec l'outil informatique notamment dans la réalisation du travail.

2-1-2- Le questionnaire

La principale source de collecte des données était le questionnaire. Il a été distribué sous format papier ou envoyé sous format électronique. La collecte des données s'est déroulée du 15 Mars jusqu'à la fin Aout 2021. Les questionnaires, une fois réceptionnés avaient été codifiés et introduits manuellement dans le logiciel SPSS sous sa version 20.

Ce questionnaire contient 81 items et s'articule autour des quatre volets suivants: a) Mise en place de l'intranet dans l'entreprise ; b) Fonctionnement de l'outil intranet ; c) Les obstacles liés a l'exploitation de l'outil intranet ; d) Evaluation et appréciation des performances de l'intranet.

2-1-2 Fiabilité des données

Nous calculons avec spss le coefficient de cohérence interne **cronbach's alpha** pour mesurer la fiabilité des données. Ce calcul a pris en considération toutes les variables introduites de la recherche. Comme l'indique le tableau 2, la valeur de **cronbach's alpha** est de **0,802** ce qui nous permet de considérer que les échelles de mesures utilisées dans notre questionnaire sont fiables.

Table (2) Le nombre d'items et la valeur Cronbach's Alpha

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,802	81

Source : calcul de l'auteur

2-2-Les pratiques de l'Intranet dans l'entreprise

2-2-1-Les raisons de la mise en place

Les répondant devaient indiquer, parmi les éléments proposés, les raisons de la mise en place de l'Intranet qui leurs semblent les plus importantes.

Table (3): Les motifs d'installation de l'Intranet

	Oui (%)	Non (%)	Total valide
Augmenter la communication avec les employés	67,0	30,8	89
Faciliter le travail en groupe	72,5	25,3	89
Faire circuler les documents et faciliter la réalisation du travail	79,1	18,7	89
Motiver le personnel (mettre au courant le personnel)	37,4	60,4	89
Résultats financiers (réduction de certains coûts)	24,2	73,6	89

Source : résultats de l'enquête

Comme le montre la figure ci-dessous, la circulation des documents et la facilitation de la réalisation des tâches constituent la raison qui est relativement la plus importante (79,1%). Alors que la réduction des coûts ne semble ne pas être une préoccupation, au moins pour les utilisateurs (24,2%). Viennent ensuite le développement du travail en groupe avec (72,5%) et le développement de la communication avec 67,0 %. Cela implique que la mise en réseau des personnes intervenant dans un processus de travail est une pratique souhaitée à travers la mise en place de l'intranet. Il n'y a pas seulement le besoin de faire circuler les supports de travail mais aussi de travailler ensemble. Enfin, ils sont 37 % des répondants qui sont favorables à l'idée que l'Intranet permet la motivation du personnel.

Les résultats de l'enquête montrent que les salariés interrogés ont donné plus d'une seule réponse. En effet, pour les 91 utilisateurs enquêtés nous avons obtenus 255 réponses dont la circulation des documents, le travail en groupe, le développement de la communication entre les employés et la réduction de certains coûts comme les coûts d'utilisation du support papier. Une forte fréquence des répondants nous ont répondu que l'Intranet était mis en place pour faire circuler les documents et faciliter la réalisation du travail avec 28 %. Et enfin 9 % des répondants estiment que l'Intranet servait à réaliser des résultats financiers.

Ces résultats reflètent l'utilité de l'Intranet dans l'entreprise, et aussi son rôle dans l'amélioration du climat interne de l'entreprise et la réduction des espaces de stockage et du papier. Les utilisateurs témoignent d'une certaine facilité dans la réalisation de leurs tâches et dans la recherche des informations nécessaires.

En ce qui concerne le développement de la communication. Les répondants nous ont répondu qu'ils peuvent trouver sur leur Intranet des informations sur : l'actualité de l'entreprise, l'organigramme, l'annuaire, les notes et circulaires internes, les postes à pourvoir, les comptes-rendus de réunions, ... le tout en temps réel. Mais surtout, ce qu'on a remarqué est qu'une grande proportion des utilisateurs est consciente de l'utilité de l'Intranet. On nous a indiqué que cet outil favorise le travail coopératif et la coordination de projets.

Pour plus de précisions sur le fait que l'utilisation de l'Intranet en entreprise permet à cette dernière de bénéficier de la réduction de certains coûts. Certains répondants nous ont donné comme exemple : les coûts des déplacements physiques (ne pas se déplacer et économiser le prix d'un billet d'avion par exemple, ...). Il permet également des économies de ressources comme le papier et l'encre des imprimantes.

En matière de motivation des salariés. Les répondants voient que l'utilisation de l'Intranet permet de construire des relations plus étroites et personnalisées. On a expliqué aux utilisateurs que l'Intranet est un outil de motivation qui permet de véhiculer l'image de l'entreprise et renforce le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Les utilisateurs peuvent donc connaître une plus grande implication dans la vie de l'entreprise. Lors des entretiens, tous les utilisateurs interrogés ont fait allusion à la vidéo de l'entreprise diffusée et mise à la disposition² des utilisateurs. Cette vidéo leur a fourni une présentation de l'entreprise ainsi que de ses produits.

2-2-2- Fonctionnement de l'outil Intranet

Les parties qui suivent présentent les préoccupations liées au fonctionnement de l'Intranet.

a. Les documents diffusés sur l'Intranet

A la question : Quels sont les documents diffusés sur l'Intranet de votre entreprise ?

Table (4): Les documents diffusés dans l'Intranet

	Oui	Non	Non réponses	Total
Les notes de services	69,2	28,6	2	89
Les rapports	67,0	30,8	2	89
Journal interne de l'entreprise	74,7	23,1	2	89
E-Mails	92,3	5,5	2	89
Annuaire Electronique	60,4	38,5	1	90
autres	44,0	53,8	2	89

Source : résultats de l'enquête

La classification des réponses positives permet de déduire que se sont les e-mails qui circulent le plus sur le réseau (92,3%).

Certains documents comme les fax rentrent dans le cadre des documents officiels où doivent paraître obligatoirement les signatures des responsables. De ce fait, ils ne circulent jamais sur le réseau (0%). Il a été décidé que, certaines notes de services ne doivent pas circuler sur le réseau. Pour cela ces notes doivent être réalisées sur un support papier pour qu'elles puissent être signées. Ce qui limite l'utilisation de l'Intranet.

Les résultats confirment notre constatation concernant le fait que, l'Intranet de l'entreprise étudiée est surtout informationnel. Ainsi, pour 74,7 % des répondants, l'Intranet

² Les utilisateurs ont la possibilité de consulter cette vidéo au moment de leur choix.

offre de l'information sur l'entreprise et ses produits. Ces informations existent par exemple sur le journal interne de l'entreprise.

Les annuaires électroniques comportent les adresses mail. Les utilisateurs ont accès à un point presse. Où on consulte les journaux, comme « el nahar » et « el khabar ». Un nombre important d'utilisateurs consulte l'Intranet pour lire le journal.

Les utilisateurs accèdent également au réseau pour le repérage de nouvelles promotions ou changements de postes à travers la bourse de l'emploi. Ce sont des annonces de postes vacants avec le formulaire de candidature qui sont envoyées aux utilisateurs par le biais de messageries. Ces annonces envoyés par la direction communication & relation publique du groupe et la direction des ressources humaines comportent un lien pour que l'utilisateur puisse accéder à des documents officiels ou sont indiquées les exigences du poste, les connaissances demandées, le lieu de travail, les compétences requises et les missions. Les répondants utilisent aussi l'Intranet pour la réalisation de tâches de nature administratives (demande de congé par exemple). Quelques utilisateurs nous ont ajouté la « bibliothèque électronique, qui est un autre document qui circule sur le réseau.

2-2-3 Domaine d'utilisation de l'Intranet

Selon les résultats de l'enquête, l'Intranet est un outil de communication. Il permet la communication à distance (68,8%). La réalisation du travail 65,9%. L'Intranet est aussi considéré comme un outil permettant la prise de décision pour 35,2 %. Ils sont seulement 11,0 % des enquêtés qui ont considéré que l'Intranet est un outil permettant le développement de nouveaux produits. Et enfin, 1,1 % ont déclaré que l'Intranet permet la formation en ligne.

Table (5): Domaine d'utilisation de l'Intranet

A la question : quels sont les domaines d'utilisation de l'Intranet ?	Oui (%)	Non (%)	Total
Communication avec les partenaires internes	86,8	8,8	87
Formation en ligne	1,1	94,5	87
recherche-développement pour de nouveaux produits, services ou technologies	11,0	84,6	87
L'accomplissement de son travail	65,9	29,7	87
La recherche d'informations afin de prendre des décisions	35,2	60,4	87

Sources : données enquête

En ce qui concerne la communication avec les partenaires internes et le partage des idées liés à votre domaine. Selon les utilisateurs du réseau, l'Intranet a permis l'apparition de nouvelles pratiques de travail collectif dans l'entreprise étudiée. Il a instauré de nouvelles relations à l'espace et au temps. De ce fait, il est considéré comme permettant d'améliorer le travail collectif. Les répondants estiment qu'avec cet outil, la communication est facilitée. L'un des répondants nous a répondu par les propos suivants : « avec cet outil, on se communique des informations simples comme les date et les heures de réunion. Ou complexes comme le prix de certaines pièces ». Les messages jugés utiles sont transférés aux autres selon le besoin. C'est un outil qui permet au salarié d'interagir en face des décisions de l'administration. Un nombre réduit de cadres pensent que l'Intranet est un outil utile à la recherche d'informations pour la prise de décision. Ces personnes occupent des postes tels que : chef de département finance, chef département système d'informations, cadre gestion : approvisionnement.

Pour cette question aussi, on nous a ajouté un autre domaine d'utilisation qui est la revue d'exploitation. Cette dernière permet de consulter toutes les nouveautés de l'entreprise. Participation aux colloques, événements sportifs, ...

2-2-4 Les applications les plus utilisées par les utilisateurs

A la question : les applications de l'Intranet pour lesquelles vous avez le plus recouré ? Selon les résultats du tableau (6) montrent que la messagerie est en tête de liste, avec 92,3 % des répondants. L'usage de la messagerie peut se faire en étant à l'intérieur de l'entreprise ou même à l'extérieur, dans la maison par exemple. Il est nécessaire de souligner que les utilisateurs de l'Intranet possèdent tous une adresse de courrier électronique. Un cadre nous a affirmé que : « Chez la GNL2/Z, les messageries sont entrées dans les pratiques quotidiennes des utilisateurs ». Il n'existe pas de véritable groupware dans l'organisation de l'entreprise étudiée.

Table (6): Les applications les plus utilisées par les utilisateurs

	Oui (%)	Non(%)	Total
La messagerie électronique	92,3	5,5	89
Le travail collectif (Groupware)	33,0	64,8	89
Forums de discussion	11,0	86,8	89
L'acheminement des documents (workflow)	36,3	61,5	89
Annuaire électronique ou carnets d'adresses	62,6	35,2	89
Agenda partagé	19,8	78,0	89
Autres	23,1	74,7	89

Sources : données enquête

Certes une minorité des répondants a indiqué qu'ils recourent au groupware pour l'exécution du travail collaboratif. Mais dans l'entreprise étudiée, aucun groupware de travail collaboratif n'a été mis en place. Pour eux le travail collaboratif est limité à l'envoi de documents entre la GNL2/Z et le siège ou avec les autres complexes. L'entreprise reste très structurée hiérarchiquement, limitant par conséquent la formation d'équipe de projets transversaux. Seuls les agendas et annuaires de contacts partagés sont disponibles. L'annuaire électronique ou le carnet d'adresses est utilisé par 62,6 % des répondants. Mais malgré cela, son usage reste peu développé par rapport à l'usage de la messagerie. Suivi par l'acheminement des documents avec 36,3 %. Et enfin, les agendas partagés avec 19,8 %. Concernant les forums de discussions, on nous a expliqué qu'on formait un groupe, à partir duquel les gens lançaient des interventions en réponse à des préoccupations. Mais depuis 2013, cette application n'a pas été activée. La cause derrière ce délaissement est que la plupart des questions restaient sans réponse. Il n'y avait aucune animation. Ce qui a fait que les utilisateurs voyaient que cette application était sans intérêt réel. Des répondants nous ont indiqué qu'ils ont généralement recours au portail juridique, technique et financier de leur Intranet.

2-2-5 Les obstacles liés à l'exploitation de l'outil Intranet

A la question : quels sont les freins à l'exploitation de l'Intranet ?

Table (7): Les freins liés à l'exploitation de l'Intranet

Les freins liés à l'exploitation de l'Intranet	Oui		Non		Total répondants	Non réponses
	Effectif	(%)	Effectif	(%)		
Des problèmes de situation financière de l'entreprise ne permettent pas de mettre en place et de faire évoluer certaines applications liées à l'Intranet ?	7	12,5	49	87,5	56	35
Il existe un problème des anciens cadres qui ne maîtrisent pas l'outil informatique ?	21	37,5	35	62,5	56	35
L'entreprise ne se sent pas concernée par l'évolution de son Intranet (l'essentiel pour elle est d'avoir mis en place cet outil)	16	28,6	40	71,4	56	35
Il existe une difficulté à inciter le personnel à l'utilisation de l'outil Intranet ?	18	24,3	56	75,7	74	17
personnel censé utiliser l'outil, ne possède pas des connaissances en informatique ?	36	48,6	38	51,4	74	17
Le niveau d'instruction et de maîtrise linguistique des travailleurs est insuffisant ?	26	35,1	48	64,9	74	17
L'outil est trop compliqué et difficile à utiliser ?	2	2,7	72	97,3	74	17
Le mode d'organisation (centralisé et hiérarchisé) de l'entreprise ne s'y prête pas ?	25	33,3	50	66,7	75	16

Source : résultats de l'enquête

Confrontés à une liste³ d'obstacles en matière d'utilisation de l'Intranet par les salariés utilisateurs. Les participants à l'enquête ont été appelés à choisir les problèmes qui correspondaient à leur situation :

- Selon (12,5 %), le problème est du à la situation financière de l'entreprise. On nous a répondu que les contraintes économiques du pays ne permettent pas de mettre en place et de faire évoluer certaines applications liées à l'Intranet.

A la fin, il est essentiel d'indiquer qu'un argumentaire qui démontre l'intérêt du projet a été présenté par l'informaticien à ses supérieurs hiérarchiques. Il a demandé la mise en place d'applications plus développées comme la visioconférence. Les responsables répondent toujours en utilisant les propos suivants : les coûts des investissements sont élevés. Les décideurs pensent que le projet n'est pas rentable dans l'immédiat. Il est donc difficile pour les chargés de l'Intranet de convaincre la hiérarchie de l'utilité de l'outil. Selon l'informaticien, ces derniers temps, et avec la réduction du prix du pétrole, les économies réalisées grâce à l'Intranet sont devenues importantes. Elles sont considérées comme étant une opportunité aidant dans l'avenir de l'entreprise.

- Un problème de maîtrise de l'outil informatique : pour 48,6 % des répondants, le personnel utilisateur, ne possède pas de connaissances en informatique. Chez la GNL2/Z, il existe d'énormes différences. Ces différences existent entre ceux qui savent utiliser l'Intranet et ses nombreuses applications et ceux qui ne le savent pas. Certaines personnes considèrent qu'elles ne sont pas assez formées aux fonctionnalités de l'outil. Ils considèrent qu'ils n'ont

³ On note que nous n'avons retenu que les obstacles que nous avons jugés significatifs.

pas une grande maîtrise de l'utilisation de l'Intranet et des concepts techniques qui lui sont afférés.

Ces répondants estiment que, certains utilisateurs ont besoins de formation les aidant à s'appropriier l'outil. Afin d'en profiter pleinement des avantages qu'il permet de procurer. Ils estiment également que l'outil connaît une sous-utilisation car les utilisateurs ne savent pas l'utiliser ou n'ont pas connaissance de toutes ses potentialités. Certains d'entre eux sont formés uniquement à l'utilisation de l'outil et ne possédant pas de profondes connaissances en informatique. Il est donc difficile d'établir le dialogue et d'utiliser certains termes techniques pour faire comprendre les apports de l'outil et les avantages attendus suite à son installation, affirme un responsable financier. L'utilisation doit donc s'accompagner par la connaissance préalable de cette technologie et de ses apports.

-Il existe aussi le problème des anciens cadres qui n'ont pas encore admis l'utilité du réseau pour transmettre des informations. Un cadre d'un certain âge nous confie qu'il est parfois perdu face à ces nouvelles technologies. Il ajoute que « les jeunes maîtrisent mieux ces technologies que les vieux ». Ils profitent du réseau qui leur facilite la réalisation du travail. Chacun d'eux met sur le réseau des informations le concernant, à disposition de ceux qui ont en besoin. Selon eux, ces informations facilitent la réalisation du travail. Ils pensent également que, les jeunes peuvent facilement exploiter les informations en ayant recours à des applications telles que : copier/coller. Ils peuvent aussi facilement et de manière automatique l'enregistrer sur une clé USB ou sur le disque dur de leurs ordinateurs. Ceci explique que les utilisateurs qui sont anciens et plus âgés, ne sont pas de gros utilisateurs des moyens informatiques mis à leur disposition. Ils risquent dans ce cas de se détourner de l'Intranet.

-Un autre frein à l'utilisation de l'Intranet, il correspond à une difficile incitation à l'utilisation de l'Intranet. On a vu que puisqu'une proportion importante des répondants estime que les utilisateurs ne connaissent pas suffisamment les solutions informatiques. On estime que c'est cette raison qui fait que, pour 18 % des répondants, il est difficile d'inciter les utilisateurs à l'utilisation de l'outil Intranet.

Une autre contrainte empêchant l'incitation du personnel à utiliser l'Intranet réside dans le fait que les utilisateurs éprouvent le besoin de maintenir le support papier à côté du support informatique. Les gens considèrent le support papier comme étant plus sûr. La culture papier persiste dans cette entreprise. Dans le but de l'optimisation de l'utilisation de l'outil. Il est nécessaire d'expliquer davantage aux utilisateurs les avantages de l'outil, afin de les inciter à l'utilisation des supports électroniques plutôt qu'aux épais documents papiers.

-Les freins liés à un niveau de maîtrise linguistique faible : Un autre point a été soulevé par les utilisateurs. Ce point figurait au questionnaire. Il portait sur la capacité de rédaction du personnel utilisateur de cet outil. Ainsi, pour 24 % des répondants, Il existe dans cette entreprise un problème de langue qui peut représenter aussi un obstacle majeur face au développement de l'utilisation de l'outil Intranet et de ses différentes fonctionnalités. Etant obligés de communiquer en français et de faire des efforts de rédaction, certains utilisateurs qui n'ont pas une bonne maîtrise de la langue française, éprouvent parfois un sentiment de gêne à l'idée de mettre en ligne des documents et des informations comportant des erreurs d'écriture ou encore de style. Surtout que certaines informations peuvent être destinées aux autres complexes de la Sonatrach.

L'un des répondants reconnaît avoir des problèmes de langue française. Il lui arrive parfois de demander aux autres de lui expliquer le contenu de certains messages. Un autre d'expliquer que certains utilisateurs font semblant de comprendre la langue. Ils n'admettent pas ce problème. Mais ils échappent au recours au réseau pour la réalisation de leurs tâches. Par peur d'être ridiculisés ou critiqués en public.

La capacité d'écriture est importante pour la rédaction, ainsi que, pour la capacité de sélection et le traitement de l'information, et de la connaissance des personnes travaillant dans l'entreprise.

Quelques-uns s'abstiennent de recourir au réseau. Ils se justifient parfois en disant que les bureaux sont proches, on n'a qu'à se déplacer à l'intérieur de l'entreprise et s'adresser à la personne concernée. En cas d'extrême urgence, ils confient cette tâche à leurs secrétaires en limitant la correspondance afin de restreindre la communication et ne pas habituer les gens à leur envoyer de l'information via le réseau. On note la participation de l'auteur David Douyère à ce sujet. L'auteur a souligné que, l'art de rédiger n'est pas considéré comme une compétence nécessaire le jour du recrutement. Mais il est essentiel de le considérer comme une tâche importante pratiquée au cours de la contribution au site. Il faut, en effet « un minimum pour savoir rédiger » et « des compétences pour rédiger un dossier »⁴.

D'autres maîtrisant la langue, n'éprouvent aucune gêne. Au contraire, ils pensent qu'avec cet outil ils ont eu la possibilité de pouvoir facilement mettre en ligne des informations les concernant.

-Un outil trop formalisé et compliqué : une minorité des répondants (2 %) estiment que l'Intranet n'est pas adapté à leurs besoins, ils considèrent que l'Intranet de leur entreprise est trop formalisé et compliqué. Alors que, la majorité des répondants sont d'accords sur le fait que, l'utilisation de l'outil est facile et ne demande pas un grand effort d'apprentissage ou de compréhension. La plupart de ceux qu'on a questionné nous ont expliqué que, les gens se sont habitués à utiliser internet qui fonctionne presque de la même manière qu'un Intranet. Il existe également une assistance interne, qui peut leur permettre une utilisation parfaite et logique du réseau. Les utilisateurs n'ont qu'à lire et suivre les instructions existantes.

- Un mode d'organisation centralisé et hiérarchisé : 23% des répondants estiment que la non utilisation de cet outil est liée à la structure de l'entreprise. Certains services sont trop cloisonnés. Les personnes qui y travaillent ne communiquent pas entre-elles ou avec les services extérieurs. Pour pouvoir travailler et trouver les informations, chaque service se trouve obligé de demander l'autorisation lui permettant d'accéder aux informations publiées par les autres services.

Les personnes interrogées affirment que l'implantation de l'Intranet au sein de leur organisation impliquerait trop de changements dans leurs processus de travail. Certains départements comme la finance et la comptabilité résistent encore à s'impliquer dans le processus d'envoi et de partage des informations. Ils n'utilisent que rarement le réseau et ce, lorsqu'ils doivent contacter la direction générale ou les autres structures. Ces départements préfèrent envoyer leurs informations par fax. Sinon, ils ont parfois recours au téléphone pour

⁴ DOUYERE. D, «TIC et partage des connaissances en entreprise : une impossible injonction à l'expression ? », proposition de communication pour les 3èmes journées Doctorants du GRD « TIC & Société », Paris 13.

transmettre leurs informations, afin d'éviter le recours au réseau. A l'heure où, ces anciennes attitudes ne sont plus admises, ces pratiques sont du aux soucis de sécurité.

La conclusion qu'on peut faire est que, le style de management participatif et de partage des informations, n'est pas du tout présent dans l'entreprise étudiée.

3. Utilisation et avantages de l'intranet dans l'entreprise

A ce stade de la recherche, il est question de vérifier l'hypothèse de travail. Il s'agit en effet de tester statiquement l'existence d'une relation entre le niveau d'usage de l'intranet et le fonctionnement interne de l'entreprise. Ce fonctionnement est abordé du point de vue de la réalisation du travail par les individus. La méthodologie utilisée à cet égard, repose sur les points suivants :

3-1 Les variables de la recherche

3-1-1 Le degré d'utilisation de l'intranet est identifié par la variable codée **INTRANET**. Cette dernière est une variable qualitative ordinale. Elle est construite sur la base des réponses qu'ont donné les personnes interrogées sur la question : si, (1) systématiquement, (2) régulièrement (3) rarement (4) jamais vous utilisez l'intranet ?

3-1-2 La réalisation du travail sera caractérisée à travers les variables suivantes :

a. CONNAISSANCE 1 : celle-ci est une variable qualitative qui reprend les réponses à la question si les utilisateurs inscrits dans le réseau intranet sont encouragés à partager leurs connaissances⁵. Elle est codée (0) pour les réponses négatives, (1) pour les réponses positives et (2) pour « je ne sais pas ».

b. La deuxième caractéristique qui nous intéresse particulièrement est relative à la qualité de l'information. Cette qualité est approchée du point de vue de sa pertinence et de sa circulation dans l'entreprise. respectivement ces deux attribues seront mesurées par les deux variable suivantes :

- **CIRCULATION** : Cette variable mesure les opinions qu'ont les individus quant à la qualité de la circulation de l'information. Nous avons considéré que cette qualité se manifeste dans la facilité à l'accès à l'information pour réaliser une tâche quelconque. Cette variable reprend les réponse à la question : l'intranet a t – il faciliter la recherche de l'information ? Elle sera codée (0) pour les réponses par un non et (1) pour les réponses par un oui.

- **PERTINEENCE** : cette variable qualitative consolide les opinions des personnes interrogées sur l'information de travail diffusée via le réseau intranet. Ces opinions ont organisé selon qu'ils jugent (1) suffisante et lise à jour (2) plutôt suffisante (3) incomplète (4) inutile et incompréhensible (5) ne sais pas.

c. COORDINATION : cette variable sera utilisée pour voir si les interactions entre individus sont facilitées par les fonctionnalités de l'intranet. C'est une sorte d'indicateur du niveau de coordination organisationnelle dans l'entreprise. cette variable est binomiale et reprend les réponses à la question si oui ou non l'intranet a facilité le travail en groupe. Les modalités de cette variable est codée (0) pour les réponses négative et (1) pour les réponses positives.

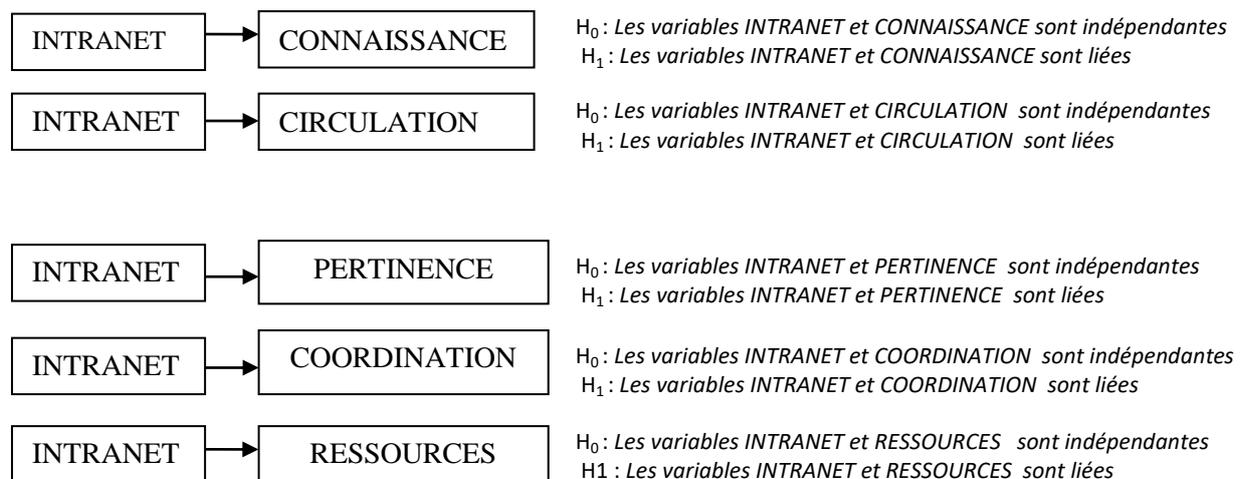
d. RESSOURCES : Cette variable est relative à l'impact de l'intranet du point de vue de l'économie des ressources. nous avons pris comme exemple la consommation du papier , qui est largement

⁵ Nous avons, au moment de l'enquête précisé qu'il s'agit de toute sorte d'information, de savoir et de solution aux problèmes qui sont soit explicite (facilement accessibles et formalisées et des connaissances implicites qui sont rarement formalisées)

repris dans les travaux empiriques. L'économie du papier génère aussi une économie des dépenses dans les outils d'impression (encre, machines etc.) .La question qui a permis de construire cette variable est la suivante : L'utilisation de l'intranet a-t-elle réduit le besoin de recourir au support papier ? La modalité (0) est réservée aux réponses négatives et (1) pour les réponses positives.

3-2 la procédure statistique utilisée : il s'agit ici de s'assurer de l'existence de relation statistiquement acceptable entre les quatre variables, prises individuellement, avec la variable INTRANET. Le schéma suivant résume les relations qui seront soumises au test et les hypothèses qui en découlent.

Figure 1. Les relations entre variables et les hypothèses sous-jacentes



Source : Auteur

Cela implique l'existence, pour chaque relation, deux sortes d'hypothèses : H₀ une hypothèse nulle qui s'il elle est validée atteste le risque que l'on prend lorsque on admet cette relation ; H₁ une hypothèse vraie qui supposerait que la relation entre l'usage d'intranet et les variables retenues n'est pas due au hasard mais sont statistiquement validées. Nous retenons le seuil d'erreur de 5% pour l'acceptation ou le refus des résultats. Pour ce faire, nous utilisons le test de khi deux comme procédure d'analyse de l'indépendance des variables retenues et la variable intranet. Ce dernier sera effectué en utilisant le logiciel SPSS (v20.0) .pour chaque type de relation, nous présenterons les résultats des croisements (tableaux croisés) et la valeur du khi deux et sa significativité.

4. utilisation de l'intranet : quel avantage sur le contexte de travail ?

Dans les titres qui suivent, nous ferons le commentaire des quatre tests effectués dans cette recherche.

4-1 Intranet et partage de connaissance

Parmi ceux qui font un usage intensif de l'intranet Ils sont 69% qui considèrent que ce dernier fournit les possibilités de partage des connaissances. Mais une proportion relativement importante (43%) affirment le contraire .C'est pourquoi le test de khi deux révèle l'indépendance des deux variables. Autrement dit, l'utilisation intense ou rare de cet outil n'a pas d'influence sur la circulation des connaissances dans l'entreprise (niveau de signification (p- value > 0,05). Cette situation nous paraît paradoxale lorsqu'on examine les

réponses des personnes lorsqu'on leur a demandé d'indiquer *si oui ou non, l'utilisation de l'intranet a permis à votre entreprise de rassembler certaines connaissances nécessaires au travail ?*.⁶ En examinant le tri croisé réalisé entre cette variable (CONNAISSANCE2)et INTRANET met en relief une relation positive et significative. Comme le montre le tableau 9, plus de 57 %des personnes qui considèrent que l'entreprise arrive à créer de nouvelles connaissances par intranet ont un usage systématique de cet outil dans leur quotidien et notamment dans la réalisation du travail. et 66 % des personnes qui affirment que l'intranet n'est pas un outil favorable à la capitalisation des connaissances fréquentent rarement le réseau intranet.

Table (8) : intranet et partage de connaissance

		INTRANET			Total
		systématiquement	régulièrement	rarement	
CONNAISSANCE	Non	23 (43%)	23(43%)	8(15%)	54(100%)
	Oui	22(69%	8(25%	2(6%	32(100%
Total	Total	45	31	10	86
Tests du Khi-deux					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)		
Khi-deux de Pearson	5,620 ^a	2	,060		

Sources : données enquête

Du point de vue statistique, les résultats du test de khi deux (tableau 9) montrent bien la dépendance de ces deux variable ($X^2=5,6$ p value supérieur à 0,05). Ce constat met en exergue le problème de la rétention de l'information et des connaissances dans l'entreprise.

Table (9) : intranet et capitalisation des connaissances

		INTRANET			Total
		systématiquement	régulièrement	rarement	
CONNAISSANCE2	non	1(16,7%)	1(16,7%)	4(66,7%)	6(100,0%)
	oui	32(57,1%)	20(35,7%)	4(7,1%)	56(100,0%)
Total		33	21	8	62
Tests du Khi-deux					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)		
Khi-deux de Pearson	17,130 ^a	2	,000		

Sources : données enquête

La lecture que l'on pourrait proposer ici est que la connaissance et probablement la connaissance tacites a un statut particulier, qui fait qu'elle ne se diffuse pas aisément dans des réseaux informatisés interne. En théorie, les individus agissent comme des acteurs disposant des stratégies individuelles pour se positionner dans le réseau de pouvoir et d'influence dans

⁶ Les réponses ont été consolidées dans la variable appel2e CONNAISSANCE2, dont les modalités sont : (0) pour non et (1) pour oui

l'entreprise. Certains auteurs soulignent en effet les limites de l'intranet qui ne facilite pas forcément le partage transversal de l'information, et peut, en fonction de son usage par les personnels, par exemple, renforcer ou créer un isolement entre les services. Cela implique pour l'entreprise la nécessité de formaliser davantage les connaissances nouvelles et améliorer leur visibilité.

4-2 l'intranet et la circulation de l'information

Le tableau ci-dessous met en évidence les différences d'opinions sur la facilité d'accès à l'information par rapport à l'intensité de l'utilisation de l'intranet. Presque la majorité (97%) des personnes qui considèrent que l'information est facilement accessible sont ceux qui font de l'intranet un outil de travail systématique. Même ceux qui utilisent rarement cet outil ne nient pas totalement l'importance de l'intranet en matière dans la rapidité d'accès à l'information utile pour le travail. L'un- des répondants qui jugent que l'information est incomplète (24,18 %), nous a confié que, dans la plupart du temps, il consultait l'Intranet seulement pour visualiser les offres émises des œuvres sociales concernant les voyages et les loisirs. Le niveau de signification montre que la probabilité de se trompé en affirmant que la circulation de l'information est liée à l'intranet (hypothèse nulle) est très faible comme l'atteste la valeur de la p value (0,003).

Table (10) intranet et qualité de la circulation de l'information

		Vous utilisez l'intranet			Total
		systématiquement	régulièrement	rarement	
CIRCULATION	non	6(13,0%)	4(12,5%)	6(54,5%)	15(18,0%)
	oui	40(87,0%)	28(87,5%)	5(45,5%)	73(82,0%)
Total		46	32	11	89
Tests du Khi-deux					
		Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	
Khi-deux de Pearson		11,386 ^a	2	,003	

Sources : données enquête

Les résultats du tableau 11 montrent que 79% de ceux qui font un usage intensif de l'intranet ont une opinion positive quant à la qualité de l'information et la considèrent suffisante ou plutôt suffisante. Ceux qui considèrent que l'information véhiculée dans le réseau informatique est incomplète ou inutile sont en terme relatif, les moins familiers avec cet outil. Cette catégorie d'utilisateur représente en effet (72,72%). Il est peut être naturel d'aboutir à ce genre de résultat dans la mesure que le jugement que l'on pourrait donner à la qualité de l'information découle des fréquences d'interaction avec celle-ci.

Table (11) intranet et pertinence de l'information

PERTINENCE	INTRANET			Total
	systématiquement	régulièrement	rarement	
Suffisante (complète et à jour)	13(27,66%)	3(9,38%)	1(9,09%)	17(18,89%)
Plutôt suffisante	24(51,06%)	19(59,38%)	2(18,18%)	45(50,00%)
Incomplète	9(19,15%)	8(25,00%)	5(45,45%)	22(24,44%)
Inutile et incompréhensible	1(2,13%)	2(6,25%)	3(27,27%)	6(6,67%)
Total	47	47	32	11
Tests du Khi-deux				
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	
Khi-deux de Pearson	17,803	6	,007	
Mesures symétriques				
	Valeur	Erreur standard asymptotique	T approximé	Signification approximée
Gamma	<u>,480</u>	,133	3,236	<u>,001</u>

Sources : données enquête

Etant deux variables catégorielles, le calcul du coefficient Gamma nous permet de mesurer la magnitude de la relation entre la qualité de l'information et le degré d'utilisation de l'intranet. Il ressort que ce coefficient est significatif (p value =0,001) et la valeur du Gamma est de 0,480 ce qui implique un impact relativement important du degré d'exploitation des fonctionnalités de l'intranet sur la perception qu'ont les personnes sur la qualité des informations qui y sont disponibles.

Table(12) la magnitude de la relation entre l'usage de l'intranet et la pertinence de l'information

Mesures symétriques				
	Valeur	Erreur standard asymptotique	T approximé	Signification approximée
Gamma	<u>,480</u>	,133	3,236	<u>,001</u>

Sources : données enquête

4-3 Intranet et coordination dans l'entreprise

La question sur le travail en groupe ne capture par tout l'essence de la fonction de coordination mais révèle comme même la prédisposition existante des individus à échanger des informations et à converger leur efforts pour l'atteinte des objectifs communs. Le tableau 13 montre assez bien la relation entre l'intensité de l'usage de l'intranet avec le travail en groupe dans la réalisation du travail. Il représente en effet, 60 % des personnes qui recourent systématiquement à l'intranet considèrent en même temps que ce dernier a largement contribué à faciliter la coordination dans l'accomplissement du travail. Ceux qui ont un avis contraire, sont ceux qui recourent rarement à cet outil (45%). Pour s'assurer de la validité de ces résultats, le test khi indique que le risque de se tromper en considérant l'existence d'un lien entre les deux variables de l'analyse est très faible (<0,05). Pour deux (2) degrés de liberté, la valeur du khi deux observé (selon les données de l'enquête) est supérieure à sa valeur calculée.

Table (13) intranet et coordination dans l'entreprise

		INTRANET			Total
		systématiquement	régulièrement	rarement	
COORDINATION	non	1(9%)	5(45%)	5(45%)	11(100%)
	oui	46(60%)	26(34%)	5(60%)	77(100%)
Total		47	31	10	88
Tests du Khi-deux					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)		
Khi-deux de Pearson	17,854	2	,000		

Sources : données enquête

4-4 Intranet et économie des ressources, cas de la consommation du papier

L'économie du papier semble être un autre avantage de l'intranet. Comme le montre le tableau ci-dessous, 71% (64/89) des répondants qui sont activement présents dans le réseau interne. considère que la mise en œuvre de cet outil a réduit le recours au support papier dans les processus de travail . Ces résultats sont confirmés par les réponses qu'ont donné les personnes interrogées lorsqu'on leur a demandé d'indiquer les canaux habituel de transmission de l'information de travail, intranet est classé en deuxième position après l'Oral (rencontre physique) et avant l'écrit (support papier).

Table (14) Intranet et économie des ressources, le cas du papier

		INTRANET			Total
		systématiquement	régulièrement	rarement	
ECONOMIE	non	7(28%)	12(48%)	6(24%)	25(100%)
	oui	40(63%)	20(31%)	4(6%)	64(100%)
Total		47	32	10	89
Tests du Khi-deux					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)		
Khi-deux de Pearson	10,496	2	,005		

Sources : données enquête

La distribution des réponses dans le tableau 14 n'es pas due au hasard, il existe bien une relation entre le niveau d'utilisation de l'intranet et le niveau d'utilisation du papier dans l'entreprise. Le test de khi deux révèlent une valeur observée significativement supérieur à la valeur calculée (p value <0,05). Par conséquent, il n'y a pas donc un grand risque d'infirmer l'hypothèse nulle.

Conclusion

Les avantages résultant de l'exploitation de l'outil intranet sont très importants. Permettant d'informer plus rapidement les décideurs. L'Intranet peut créer de la valeur, il accroît la capacité en termes de réactivité, en changeant la transmission de l'information. Il permet l'assouplissement des contraintes de localisation des activités dans le temps et l'espace. L'outil fournit la même information à tous en même temps et avec une mise à jour instantanée. Il permet également de faire baisser certains coûts, ce qui peut favoriser la concurrence. L'Intranet possède également la capacité à faire collaborer plusieurs personnes

dispersées géographiquement en vue de la réalisation d'un objectif déterminé. L'outil permet aussi le développement de l'autonomie des employés. Il permet aussi la tenue d'agendas, la programmation de réunions, la préparation et la validation de compte-rendus, la diffusion de documents. L'outil facilite la mobilité et le développement du travail nomade ou à domicile. Il constitue un outil nécessaire pour faire circuler l'information dans une entreprise, notamment lorsque ses activités, ses établissements et ses groupes sont géographiquement dispersés, en leur permettant de disposer d'une interface identique. Grâce à la formation en ligne, il permet de répondre aux préoccupations constantes des responsables pour développer les compétences des salariés en temps réel et au plus proche du lieu de travail.

L'analyse descriptive tous comme le teste d'hypothèse ont montré que l'hypothèse selon laquelle l'entreprise adopte cet outil par effet de mode n'est pas toujours vraie. L'exploitation de cet outil, sous certaines conditions de management et d'organisation, peut contribuer à l'amélioration du fonctionnement interne de l'entreprise.

En effet, il est permis de considérer que, dans cette entreprise, il existe une réelle appropriation de l'intranet. Sur les quatre variables que nous avons retenu, trois semblent être statistiquement liées à l'utilisation de l'intranet : la qualité de l'information, le niveau de coordination organisationnelle et l'économie des ressources. Le partage des connaissances n'est pas une pratique ancrée dans l'organisation. Cela implique une autre hypothèse de recherche qui supposerait que c'est les pratiques sociales des personnes qui sont l'origine des processus organisationnels et implicitement le partage des connaissances devient un contexte de jeux des acteurs. Seul l'examen approfondi de ces pratiques dans les années à venir peut nous aider à confirmer cette hypothèse.

Par ailleurs, cette recherche a mis en relief les échecs de l'Intranet. Ces derniers sont la résultante de la faible maîtrise de l'outil informatique, de la faible maîtrise en linguistique, du nombre exagéré d'informations, de la problématique de la rétention des informations qui provoque une sous-information, de la résistance des cadres qui ne laissent pas circuler l'information. L'entreprise étudiée possède un mode d'organisation structurée et hiérarchisée, limitant une exploitation maximale de potentialité du réseau. Ces freins nous indiquent que, l'Intranet au sein de cette entreprise est sous exploité. L'étude du terrain nous a permis de constater qu'une exploitation optimale de cet outil ne peut se faire sans que les chefs d'entreprises en prennent conscience des avantages. Ces derniers devraient pousser les utilisateurs du réseau à une exploitation optimale des potentialités que permet l'Intranet. Il est évident qu'un Intranet est un outil pouvant accroître l'efficacité de l'entreprise. Mais, il faut également préciser que l'Intranet n'est qu'un outil technologique, il ne résout pas les problèmes d'organisation ou de management. Ces outils produisent uniquement ce que les utilisateurs auront décidé d'obtenir. Il faut en tirer tout le potentiel, et ne pas se contenter d'en faire des outils d'échange d'informations. Toute mise en place d'un Intranet doit être précédée par le constat d'un besoin et d'études préalables de l'apport de cet outil à l'entreprise. Afin d'en tirer profit, les projets Intranet doivent être gérés comme de véritables projets d'entreprise mobilisant tous les métiers. Il nécessite la sensibilisation de tous les utilisateurs de cet outil.

Bibliographie:

ARNOUX.V., B., & BRUNET, F. (2002). *management en droit dans la net économie*. paris: Economica.

AZZOUZ. M ., BIDAN .M., le rôle de la formation dans l'acceptation de l'intranet 2.0 : le cas d'un établissement bancaire français », *Vie & sciences de l'entreprise* , 2013 (N° 195 - 196).

BENAOUN.T, RAMDANI. L, BOURENNANE.B, « L'impact du réseau Intranet sur la performance de l'utilisateur dans l'entreprise algérienne », juin 2016.

BERNADETTE.J., GÉRARD.P ., « la boîte à outils de la communication », 4^{ème}Edition, DUNOD, 2019.

CIBORRA.C.U. (1996). *Groupware&Teamwork,invisible aid or technical hindrance?* NEW YORK: Wiley.

COURBON.J.C, & TAJAN, .. (1997). *Goupware et intranet*.InterEdition.

GABAY . J, *Maîtrise d'ouvrage des projets informatiques: La responsabilité métier tournée vers l'agilité* », Dunod, 2019

JANVIER-GODAT.S. (2002). *Vers un cyberdialogue social. le nouvel hebdo* , pp22-29.

MOREL.P, *Communication d'entreprise stratégie et techniques* , STUDYRAMA édition, 2015,207 pages

OSMANI. Z, « l'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'organisation de l'entreprise ». Thèse de doctorat Science sociales, Oran. Université d'Oran2, 2016

PETIT.H, « Mettre en oeuvre et piloter un projet ERP », Eni, Collection Data Pro, 2017

PRAX.J.Y. (1997). *manager la connaissance dans l'entreprise*. paris: INSEP Edition .

WESTPHALEN.M.H. (2012). *Communicator:le guide de l communication d'entreprise* paris: DUNOD.

WOLTONO. D. , ELDIN. F, « le management de la communication : de la communication personnelle à la communication d'entreprise », espace social et communication, édition L'Harmattan, paris, 1998.