ISSN: 2335-1756 مجلة مقاربات
NDL/BNA/4949-2013 مجلد: 06 عدد: 01 2020

Les organisations du travail et les compétences sous l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

SALMI Mustapha

Professeur Faradji Mohamad Akli

Résumé :

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises et les administrations publiques et privées s'est rapidement développée. Il n'y a pas longtemps, les entreprises adoptaient l'informatique pour l'automatisation des tâches administratives et répétitives (Comptabilité, facturation, paie,…), mais depuis l'apparition de l'internet, elles se convertissent de plus en plus vers de nouvelles réalisations innovantes en puisant des ressources offertes par les technologies de l'information et de la communication. Plusieurs activités de l'homme se trouvent aujourd'hui électroniquement clonées, permettant ainsi l'apparition du courrier électronique, le commerce électronique, le gouvernement électronique,…et faisant en sorte que les économies de services transitent vers les économies de l'information, soutenues par l'émergence des sources de l'information et de la connaissance.

Le passage de ces technologies sur les entreprises et les administrations publiques et/ ou privées ont changée pas mal de choses. D'abord l'organisation pyramidale a laissé la place aux organisations souple et adaptable, la restructuration des niveaux hiérarchiques vers l'horizontalité de la structure, la délocalisation du travail, le recours au travail collaboratif, et dans tout ça le facteur humain occupera désormais la place centrale.

Le recours aux technologies de l'information et de la communication n'a pas toujours été une tâche facile. Plusieurs facteurs contribuent aux succès de l'intégration de ces technologies.

Il y'a d'abord le facteur de la disponibilité des compétences humaines, la maitrise des technologies de l'information, et la gestion des projets électroniques, qui enregistrent les taux d'échec les plus élevés.

L'article vise à présenter les TIC et leur impact sur les organisations, les compétences des salariés. Il propose un cadre théorique nécessaire à la compréhension de la valorisation des compétences, l'impact des TIC, à la lumière de leur insertion dans les organisations du travail.

Mots clés ; TIC, compétences, ressources humaines, organisation du travail.

Mokarabat

الملخص:

استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات والمؤسسات العامة والخاصة شهد تطورا متسارعا ، واختلافا عما كان عليه، ففي وقت ليس ببعيد ، كانت المؤسسات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لأتمتة المهام الإدارية ذات الطابع المتكرر مثل(الفواتير ، المحاسبة ، الأجور ..) ، ومنذ اكتشاف الشابكة أو ما يدعى بالانترنت شهد هذا المجال تحولا ملموسا قاده إلى انجازات جديدة ومبتكرة من خلال الاستفادة من الموارد التي تتيحها تكنولوجيا الإعلام والاتصال. لقد تم استنساخ العديد من الأنشطة البشرية الكترونيا ، مما ساهم في ظهور البريد الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، ذلك أن الاقتصاديات أصبحت تهتم بخدمة تحويل وعبور المعلومات بما يسمى اقتصاد المعلومات ، الذي يدعم ظهور مصادر المعلومة والمعرفة ، والذي بدوره ساهم في تغيير أشياء كثيرا على المؤسسات العامة والخاصة ، فقد أعط التنظيم الهرمي وسيلة للمرونة والتكيف مع إعادة هيكلة المستويات الهرمية للأفقية للهيكل، ونقل العمل، واستخدام العمل التعاوني، وعلى العموم قد تم نقل العامل البشري إلى الساحة المركزية و إضافة إلى ما سبق لم يكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهمة سهلة. بل هناك عدة عوامل تساهم في الاندماج الناجح لهذه التقنيات، مثل توافر المهارات البشرية، والتمكن من تكنولوجيا المعلومات، وإدارة المشاريع الإلكترونية، التي تسجل أعلى نسبة فشل يهدف هذا المقال إلى تقديم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على المنظمات وكفاءة الموظفين. وتوفر الإطار النظري لفهم تنمية المهارات، وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أدرجت في المنظمات العمالية

كلمات مفتاحيه: مهارات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الموارد البشرية، تنظيم العمل

Abstract :

The use of information and communication technologies in enterprises and public and private administrations has grown rapidly.

Not long ago, companies adopted computers for the automation of administrative and repetitive tasks (Accounting, invoicing, payroll, ...), but since the appearance of the Internet, they are becoming more and more Towards new innovative achievements by leveraging the resources offered by information and communication technologies.

Several human activities are now electronically cloned, thus allowing the emergence of e-mail, e-commerce, e-government ... and making service economies transit to information economies, Supported by the emergence of the sources of information and knowledge.

Mokarabat

The transition of these technologies to companies and public and / or private administrations have changed a lot. First, the pyramid organization has given way to flexible and adaptable organizations, the restructuring of hierarchical levels towards the horizontality of the structure, the relocation of work, the use of collaborative work, and in all this the human factor will occupy henceforth The central square.

The use of information and communication technologies has not always been an easy task. Several factors contribute to the successful integration of these technologies. The first factor is the availability of human skills, the mastery of information technology, and the management of electronic projects, which have the highest failure rates.

The article aims to present ICTs and their impact on organizations, the skills of employees. It proposes a theoretical framework necessary for the understanding of the valorisation of skills and the impact of ICTs in the light of their integration into work organizations.

Keywords: ICT, skills, human resources, work organization.

***

Les organisations du travail et les compétences sous l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

1 : Notion et nature des NTIC et leur impact sur le travail dans l'entreprise :

1-1 Définition :

Le sigle NTIC pour nouvelle technologie de l'information et de la communication désigne l'ensemble des technologies utilisées dans le traitement de l'information et la transmission de l'information.

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

Les TIC regroupent l'ensemble de ressources nécessaires pour manipuler de l'information et particulièrement des ordinateurs, programmes et réseaux nécessaires pour la convertir, la stocker, la gérer, la transmettre et la retrouver.
En d'autre terme : il est né du rapprochement
NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
• Convergence entre l'informatique, les télécommunications et l'audiovisuel
• Communication ou transmission de l'information en utilisant des supports électroniques pour la transmission des données et la présentation

1.2- Les différents types des NTIC :

A- L'ordinateur : Est une machine informatique qui permet de manipuler des données sous formes binaires(ou bits), cette machine permet de traiter des informations selon des séquences d'instructions prédéfinies.

B) **Le modem :** Est un périphérique servant à communiquer avec des utilisateurs distants.
Il permet par exemple d'échanger (envoi / réception) des fichiers, des fax, de se connecter à internet, d'échanger des e-mails, de téléphoner et de recevoir la télévision.

c) Le téléphone : Est un appareil de communication, initialement conçu pour transmettre la voix, pour fonctionner le téléphone nécessite une infrastructure terrestre ou spatiale, le réseau téléphonique.

d) Le télécopieur ou téléfax : Est un appareil électronique qui converti l'image de document en impulsion électrique pour les transmettre à un destinataire.

e)La téléphonie mobile : Est une infrastructure de télécommunication qui permet de communiquer par téléphone sans être reliées par câble à un central.
f) Global positioning system (GPS): Le global positioning system plus connu par son sigle GPS, que l'on peut traduire en français par system de positionnement mondial ou encore (en respectant le sigle) repositionnement par satellite, est le principale système de positionnement par satellite actuelle.

g) Le réseau informatique : Il s'agit d'un ensemble d'appareils électroniques (ordinateur) géographiquement éloignés les uns des autres, interconnectés par des télécommunications, généralement permanentes qui permettent d'échanger des informations entre eux. Les opérations réseau sont un concept d'organisation qui emploie de technologies informatiques.
g-1) Internet : C'est un mot anglais issu des Etats-Unis composé d'«inter» et «net» tiré du network (réseau) «interconncted net Works», c'est un réseau mondial de télécommunication reliant entre eux des ordinateurs ou des réseaux locaux et permettent l'acheminement de données numérisées de toute sorte (message électronique, image, texte, sons,).

g-2) Intranet : Il s'agit d'un réseau informatique intérieur semblable à internet car fondé sur la technique de communication d'internet, mais propre à une entreprise ou à une organisation et non reliée directement à internet.

Pour Jean-Louis PEAUCELLE *« L'intranet est l'utilisation des techniques de l'Internet au sein de l'entreprise. Ces techniques sont d'abord les logiciels mis au point pour l'Internet qui sont diffusés très largement. Leur coût est faible en conséquence. Ils sont parfois gratuits. Les usages potentiels dans l'entreprise sont les mêmes que ceux que l'Internet offre au grand public. Ils prennent un sens différent pour des personnes appartenant à la même organisation, réunies par un but commun. »*[1].

[1] Jean-Louis PEAUCELLE, *Système d'information, le point de vue des gestionnaires,* Edition Economica, 1999, p.181.

g-3) Extranet : Est l'utilisation du « net » dans laquelle une organisation structure le réseau pour s'interconnecter avec ses partenaires commerciaux ou ses parties prenantes. Un réseau extranet est un réseau de type internet (dont essentiellement basé sur le protocole IP) dont la liste de sécurité et externaliser, c'est-à-dire gérée par un organisme ou une entité externe aux utilisateurs (par opposition pour un réseau intranet, la liste de sécurité est gérer en interne).

g.4) Le Groupware : Le groupware est un concept qui porte avant tout sur les processus de communication et de travail en groupe, et sur la façon dont ces processus peuvent être soutenus par des outils logiciels fonctionnant sur une architecture en réseau.
Selon la typologie de Robert JOHANSEN (1988)[2], quatre situations d'utilisation de groupware sont observables, selon que les individus en interaction travaillent en même lieu ou en des lieux différents et en un même instant ou en des instants différents.
A partir de là, quand les individus travaillent au même moment, on parle de groupware *synchrone*. Sous ce vocable se trouvent les technologies de visioconférence, vidéoconférence ou salle de décision.
A l'inverse, quand les individus ne sont pas connectés simultanément, on parle de groupware *asynchrone*. Ici, les technologies englobent les messageries, les forums ou encore les agendas partagés.

g.5) Les ERP (Enterprise Resource Planning) : Définitions et caractéristiques

L'ERP[3] vient de l'anglais « Enterprise Ressource Planning ».
On utilise parfois dans le monde francophone la dénomination PGI (Progiciel de gestion intégré) mais la terminologie anglo-saxonne prime.
Un ERP répond aux caractéristiques suivantes :

- Il émane d'un concepteur unique
- En cas d'impact d'un module, l'information est mise à jour en temps réel dans l'ensemble des autres modules associés
- C'est un système qui garantie la **piste d'audit** : il est facile de retrouver et d'analyser l'origine de chaque information
- Il peut couvrir l'ensemble du Système d'Information de l'entreprise (sauf si l'entreprise ne choisit dans un premier temps d'implémenter que certains modules de l'ERP)
- Il garantie l'unicité des informations qu'il contient puisqu'il n'a qu'une seule base de données au sens logique.

2- Impacts des NTIC sur l'entreprise :

2.1 Impact des NTIC sur l'organisation :

[2] Robert JOHANSEN (1988), *Groupware: Computer support for business teams*, New York: Free Press, p. 13.

[3] http://www.entreprise-erp.com/articles/definition-erp.html site consulté le 08/06/2014 à 23h45.

Mokarabat

«les NTIC concernent toutes les activités de l'entreprises :elles peuvent incorporer de l'intelligence tout au long de la chaine de valeur, dans les metiers, dans les processus, dans les projets ;elles peuvent irriguer tous les réseaux de communication et toutes les catégories. de personnes qui font l'entreprise : clients, collaborateurs, fournisseurs.

Les usages des NTIC doivent être élaborés en étroite concertation avec les utilisateurs, car ils modifient profondément les façons de travailler.

La technologie ne doit pas prendre le pas sur les personnes, mais au contraire les aider à trouver les voies de la performance»[4].

L'impact des TIC est donc réel sur les pratiques de la communication et d'organisation (accroissement des échanges avec l'extérieur et de l'autonomie), mais ce sont les attributs Individuels des salariés et le choix organisationnel des entreprises qui sont moteur de l'usage.

2.1.1 *Technologies et organisation :*

Facilitateur, support, incitant, traducteur ou prétexte, l'instrument des TIC est bel et bien omniprésent dans le développement de nouvelles formes d'organisation des entreprises

Certains auteurs placent les TIC encore plus directement au cœur des changements, même s'ils restent prudents par rapport au caractère déterministe de la relation entre technologie et organisation.

Les TIC interviennent à plusieurs niveaux dans les processus de production

. Elles y apportent plus de flexibilité. Elles accroissent le contrôle sur les systèmes décentralisés. Elles créent un axe informationnel commun et permettent de traiter de l'information de manière plus pointue.
Elles relient des unités séparées géographiquement.

2.2- Impact des TIC sur le travail :

L'introduction des TIC dans les organisations conduits à s'interroger sur leurs possibles effets sur le travail et les conditions de sa réalisation. En fait, il convient plutôt de parler d'interaction entre les technologies et le travail. Car les novelles technologies changent bien sûr le travail, mais des nouvelles organisations du travail appellent en retour l'émergence d'outils adaptés à un contexte en évolution.

[4] http://www.pme-pmi.org/ntic-informations.htm site consulté le 20/08/2015 à 9h15.

Ce qui est apparu ces dernières années, c'est l'utilisation massive des technologies de l'information et des outils de communication dans tous les secteurs de l'activité, et dans pratiquement dans tous les métiers :les salariés utilisent couramment des outils de gestion de l'information et des outils de communication issus de l'informatique.

La nature du travail elle-même a changé. Le premier effet qui est généralement associé aux TIC et à la flexibilité est le downsizing (réduction de taille, réduction de personnel).

Les TIC contribuent aux économies sur le coût du travail. Dès lors, pour apprécier les conséquences pour les travailleurs, il faut d'une part examiner quels sont les emplois transformés et perdus dans les secteurs traditionnels et d'autre part où et dans quelles Conditions de nouveaux emplois sont crées.

Deux visions sont développées en ce qui concerne les impacts de la flexibilité et des TIC sur le travail et l'emplois, une vision optimiste et une vision pessimiste.

1- La vision optimiste :
Insiste sur les aspects positifs de nouveaux modes de travail : autonomie, qualification, plus élevées, formation permanente, flexibilité du temps de travail favorables aux besoins personnels.

Grace aux TIC, le travail n'est plus lié nécessairement aux établissements de l'entreprise, Des formes de télétravail peuvent être mise en œuvre tandis que les travailleurs mobiles (commerciaux, techniciens et maintenance) sont reliés de manière plus efficace aux réseaux de leurs entreprises.

La faculté de travailler à distance est source d'impacts positifs sur l'autonomie des travailleurs en matière de gestion des différents temps de la vie (temps de travail, temps familial, temps de loisir, etc.).

Cette vision positive concerne avant tout les travailleurs très qualifiés. Pour ceux-ci, toutes les dimensions du travail se trouvent améliorées du temps et de synchronisation

2-La vision pessimiste :
Considère d'une autre manière toutes les caractéristiques relevées comme étant positives dans la vision optimiste: l'autonomie devient la dépendance, les tâches sont appauvries et standardisées, la flexibilité du temps de travail étend les heures de travail aux horaires familiaux, empêchant ainsi de développer toute relation social ou tout autre projet.
Les scénarios positif à une contrepartie nettement moins attractive, davantage marquée par l'exclusion sociale, la dualisation du marché du travail avec, d'un côté, une main d'œuvre« central », et, de l'autre coté, une main d'œuvre d'appoint qui peut être automatisée, louée, renvoyée, sous-traitée en fonction des besoins du marché et du cout du travail.
Toutefois, sortir les travailleurs des entreprises peut aussi avoir les effets négatifs, liés notamment à la ségrégation entre les travailleurs à distance et les autres. Cette ségrégation se

manifeste à travers des difficultés d'accès à l'information, des restrictions ont les perspectives de carrières, une moindre attention aux aspects de santé de sécurité du travail.

D'autre part, le contrôle exercé sur les travailleurs mobiles tourne parfois au harcèlement, jusque dans la vie privée, et augmente la charge mentale et le stress lié au travail.

2.3- Risques et Opportunités des TIC :

1/Les Opportunités:

Les experts s'accordent à dire que l'intégration des TIC offrent à l'organisation de l'entreprise certains avantages, notamment :
Les développements dans les traitements et la circulation de l'information, le besoin de réactivité et d'anticipation conduisent à des organisations plus flexibles, dans lesquelles le modèle de la production agile ou juste à temps ne sont que les exemples les plus voyants.

Cela suppose des modèles organisationnels avec moins de niveaux hiérarchiques, davantage de travail d'équipe, de responsabilisation et une gestion par objectif ; C'est la qualité d'efficacité de l'organisation autour des nouveaux outils NTIC qui permettent à l'entreprise de gagner en efficacité et en compétitivité par rapport à ses concurrents, d'où une notion de « productivité organisationnelle»[5].

Pour autant, l'ordre dans lequel l'intégration des outils et le changement d'organisation doivent être menés reste sujet à discussion.

2/Les risques :

La délégation, le travail en équipe, la gestion par objectif sont susceptibles d'accroitre la participation et l'amplification du travailleur. Toutefois, ces pratiques innovantes présentent des limites. Elles sont souvent réservées aux fonctions élevées de la hiérarchie, l'implication peut conduire à la surcharge de travail et une pression plus forte pour atteindre des objectifs. Les cadres intermédiaires sont contraints au «présentéisme», c'est-à-dire travailler beaucoup plus que prévu pour démontrer leur implication personnelle et leur caractère indispensable.

Les rémunérations liées à la performance conduisent paradoxalement à un glissement dune relation d'emploi, basée sur une instrumentalisation mutuelle et des négociations qui mettent en balance l'effort et la rémunération.

[5] http://www.tic.ird.fr/spipc5fc.html?article228 consulté le 12/052015 à 13H20

Certains auteurs considèrent de manière implicite que l'introduction des technologies est peu problématique à l'intérieur des organisations. Cependant, les organisations sont aussi des structures politiques complexes perturbe les rapports de forces établis et suppose des nouvelles négociations. Construire de nouvelles formes organisationnelles.autour des TIC n'est pas un processus aisé et les résultats ne sont pas toujours prévisibles, ni garantis

3: La compétence et la qualification

3.1- LE CONCEPT DE COMPETENCE :

Avant tout, il est important de préciser que la notion de compétence est de plus en plus présente dans les pratiques des entreprises et dans les autres structures employeuses.

Cette notion suscite un nombre croissant d'observations et d'études. Il st important de préciser qu'il existe de multiples approches de la notion de compétence qui se révèlent plus au moins pertinentes en fonctions des problèmes à traiter, d'où les difficultés à trouver une définition exacte de la compétence. Nous verrons qu'elle est en fait une notion pluridisciplinaire mais que toutes les définitions confondues s'accordent pour établir un lien direct entre la compétence et la situation du travail.

Cependant, avant de s'attarder sur la notion de compétence dans sa globalité il nous parait important de commencer par évoquer l'émergence de ce concept.

3.2- ORIGINE DE LA COMPETENCE :

Le terme compétence est apparu à la fin des années 1960, début des années 1970, moment où la qualification vient à reculer. Cette période où l'on commence à s'interroger sur « *les critères de l'autonomie et de la responsabilité*»[6] de l'individu au travail. A cette époque, nous sommes en pleine crise du taylorisme. En effet, dans le modèle taylorien l'organisation du travail est totalement orientée vers un individu qui doit obéir et respecter des procédures qui lui sont imposées dans le but d'optimiser le plus possible les rendements productifs. « *Il est inutile de parler de compétence. Il suffit de décrire l'organisation du travail*»[7]

Les salariés ont des taches à accomplir, décrites, pensées et déterminées à l'avance par leur hiérarchie. A aucun moment, ils ont la possibilité de prendre des initiatives de peur de perturber l'organisation en place du travail.

Adapté pour un système de production de masse, ce modèle taylorien commence à vaciller avec l'introduction de nouvelles méthodes de travail. C'est à partir de là que les savoirs

[6] ZARIFIAN P.*Le modèle de la compétence*, EDITIONS LIAISONS, 2001, Paris, page19.

[7] CARRE P, CASPAR P, *Traité des sciences et des techniques de la formation*, DUNOD, Paris, 1999, page 224

Mokarabat

élémentaires nécessaires à accomplir les taches prédéfinies cèdent la place à des compétences diversifiées telles que la polyvalence, l'autonomie, la responsabilisation.

De plus, la mutation des environnements technologiques, économiques et sociologiques de l'époque aboutit aux progrès de l'automatisation, de l'autogestion et de la l'autonomie de l'employé. A partir de là, nous ne parlons plus exécuter une tâche mais de résoudre, gérer une situation. C'est donc dans ce contexte dévolution du travail que la compétence prend une importance considérable, puisqu'il ne s'agit plus seulement de mettre en œuvre des savoirs directement liés à des activités prédéfinies mais aussi et surtout de faire face à des situations de travail en totale et permanente évolution.

3.2.1- L'émergence des compétences dans les entreprises :

L'apparition des compétences dans l'entreprise est liée aux transformations du mode de production et de leurs objectifs. Avec la mondialisation des marchés et les délocalisations, il y a un besoin de nouvelles compétences, qui n'aient pas nécessaires avant.

L'entreprise doit alors créer un environnement favorable au développement des compétences de tous ses salariés en tentant de renforcer leurs capacités individuelles et collectives.

Ceci afin qu'ils s'adaptent facilement aux évolutions de leur métier et soient les plus compétitifs possible puisque les compétences, pour l'entreprise représente la compétitivité.

C'est-à-dire que plus une personne est compétence plus elle est pourra faire face à la concurrence.

Il existe de nombreuses définitions de la compétence toutes plus ou moins proches les unes des autres, en voici quelques exemples :

3.2.2- PLUSIEURS DEFINITIONS DE LA COMPETENCE :

Dans le Larousse, la compétence est définie de la façon suivante :« capacité reconnue en telle ou telle matière et qui donne le droit d'en juger»

Dans le Petit Robert la compétence, concept phare de la gestion des ressources humaines, est passée d'une définition simple (compétence=savoir+savoir faire+savoir être) à un champ d'investigation riche et diversifié. « connaissance approfondie, reconnue, qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières : capacité expertise, science».

Selon Philippe ZARIFIAN

La compétence pour Philipe Zarifian est une nouvelle approche de la qualification professionnelle. Ses rôles les plus importants sont l'autonomie et la prise d'initiative. L'autonomie est la capacité d'une personne à agir par elle-même. La prise d'initiative suppose

Mokarabat

de comprendre la situation donnée et de mobiliser des savoirs et non pas seulement de les appliquer.

Pour résumer le point de vue de Philipe Zarifian «la compétence est la prise d'initiative et de responsabilité de l'individu sur des situations professionnelles auxquelles il est confronté»[8]

ZARIFIAN donne 3 approches de la compétence:[9]

1- **Une approche sociale**: La compétence peut être définie comme une nouvelle conduite des individus face au travail qu'ils ont à faire. C'est une attitude de prise d'initiative et de responsabilité.

Initiative et responsabilité sont à la fois distinctes et complémentaires. Pour le salarié, l'initiative veut dire que c'est à lui de prendre une décision face à une situation de travail.

La responsabilité, c'est d'assumer les conséquences des initiatives que l'individu prend en termes d'effets par rapport aux enjeux qui structurent une relation de travail.

2- **Une approche cognitive**: Elle est de l'ordre des connaissances, de l'intelligence que la personne mobilise en situation de travail. Cette approche se résume à faire intellectuellement sienne la situation que la personne affronte.

3- **Une approche collective**: Zarifian précise dans cette approche que de manière générale, une personne n'est jamais compétente toute seule et que la plupart des situations font appel à un ensemble de compétences que d'autres mobilisent.

Enfin pout P.Zarifian, la mise en place de la logique compétence introduit la notion d'autonomie de décision et d'action qu'elle procure à l'individu et à l'équipe de travail.

Il semble nécessaire de faire la distinction entre le principe d'autonomie(vouloir et pouvoir prendre des initiatives, c'est-à-dire le pouvoir et vouloir agir) et le niveau d'autonomie(limite de la compétence de l'individu, c'est-à-dire le savoir agir).

Les différents types de comportements de la compétence :
La compétence selon Philippe Zarifian se manifeste selon 5 types :

1- **L'autonomie**:*«L'autonomie est une condition incontournable d'un déploiement de la compétence»*[10].

C'est la capacité d'une personne à agir par elle-même.

[8] Aubert J, *Management des compétences*, DUNOD, Paris, 2002.page 55.

[9] Résumé d'un entretien filmé sur le thème de *la compétence et organisation, 1999.*

[10] Opcit Zarifan P, *Le modèle de la compétence*,page 41

Mokarabat

2- **La prise d'initiative** : C'est le passage à l'activité. La personne qui prend une initiative doit avant tout faire un choix en évaluant les risques pour elle mais aussi pour le reste de l'équipe.

3- **La responsabilité** : Ce sont les effets qui découlent de la prise d'initiative. En effet l'individu est responsable de ses choix.

.

4- **La coopération** : Elle représente le travail en commun de plusieurs personnes lors d'une situation de travail donnée.

5- **La rigueur** : C'est la capacité à gérer avec certitude une activité.

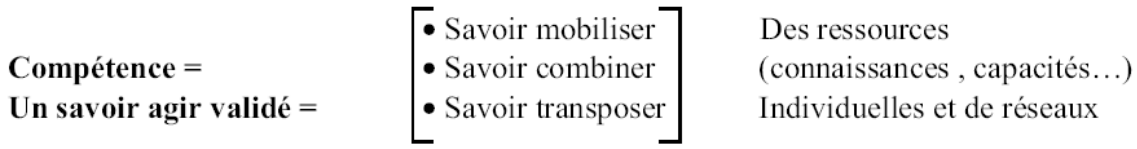
Parmi ces différents concepts, Philipe Zarifian explique que «les critères d'autonomie et de responsabilité sont décisifs»[11]

La compétence Selon Guy LE BOTERF :

Selon Guy Le Boterf :«la compétence est la mobilisation ou l'activation de plusieurs savoirs, dans une situation et un contexte donnés».[12]

Il estime qu'elle ne peut exister que s'il y a : un savoir agir, un vouloir agir, et un pouvoir agir. Auxquels il associe les Savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Le schéma suivant illustre ce qu'est la compétence selon cet auteur : [13]



Dans une situation professionnelle complexe et en vue d'une finalité

Dans son ouvrage «Ingénierie et évaluation des compétences», Guy Le Boterf définit les pôles qui selon lui définissent la compétence.

[11] *Idem, page 20*

[12] LE BOTERF G, *De la compétence à la navigation professionnelle*, Editions d'Organisation, Paris, 1999.

[13] LE BOTERF G, *Ingénierie et évaluation des compétences-4ème éditions*, Editions d' Organisation, Paris, 2002, page 89

1- Le savoir agir :

Représente le savoir quoi faire et caractérise le professionnel. Il est demandé à l'individu d'aller plus loin de sa propre initiative, que de ce qui lui est initialement demandé pa r son employeur. Savoir agir suppose de savoir juger ce qui est bon ou pas de faire pendant une activité du travail. Il peut s'accroitre par la formation, l'analyse des pratiques professionnelles. Cela suppose être capable de construire et d'activer des combinaisons de ressources et de savoir gérer des situations professionnelles en vue d'atteindre des résultats. C'est une disposition à agir de façon de pertinente.

Pour Guy Le Boterf, on reconnait une personne qui sait agir avec compétence si elle sait combiner et mobiliser un ensemble de ressources pertinentes pour réaliser une activité particulière.

2- Le pouvoir agir :

Il revoie à tous les moyens qui sont mis à la disposition de l'individu dans son cadre de travail pour pouvoir être compétent. Il ne peut pas y avoir de pouvoir agir sans avoir agir.

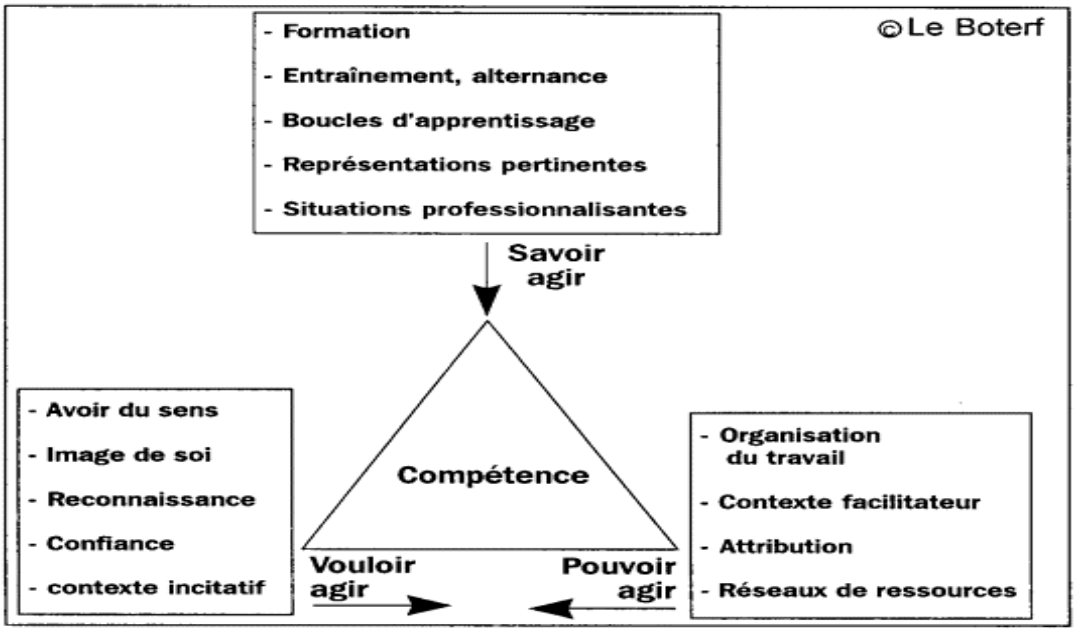
3- Le vouloir agir:

Est encouragé pat l'existence d'un sens donné à la nécessité d'agir avec compétence, il renvoie à la motivation de l'individu dans un contexte de reconnaissance et de confiance.

La compétence est donc une résultante de ces 3 pôles que nous pouvons résumer dans ce triangle.[14].

Mokarabat

[14] Idem, page 169



Guy Le Boterf, dans sa définition de la compétence, associe aux savoir agir, pouvoir agir et vouloir agir : les savoirs, les savoir-faire et savoir et savoir être.

Les savoirs :

Ce sont les connaissances intellectuelles, les représentations de chaque personne c'est-à-dire l'ensemble des connaissances apprises tout au long de la vie et dans différents contextes tels que la formation initiale, la vie personnelle, les expériences professionnelles de chacun. Ils représentent les connaissances générales.

Les savoirs faire :

Ces savoirs vont permettre l'acquisition de savoir-faire. De plus, ils s'expliquent en terme «d'être capable de», ils s'obtiennent lors des expériences professionnelles et personnelles. Ils constituent les ressources incorporées des individus et leur donnent la possibilité de réaliser leur activité. Ils sont liés à l'action.

Les savoirs être :

Aux même titre que les deux premiers savoirs, le savoir être constitue une autre composante de la compétence. La notion de «savoir être» se situe entre connaissance et action. Elle structure l'ensemble des dispositifs de formation et détermine les moments de sélection. Son évaluation n'est donc pas censée se porter sur la personne mais sur la capacité d'un individu à utiliser des savoirs dans une situation de travail donnée.

Cette notion est issue de la pratique sociale et revêt des sens différents selon les acteurs, les institutions en présence, mais également selon les publics auxquels elle s'adresse.

Mokarabat

Pour Guy Le Boterf la compétence est donc la mise en œuvre de plusieurs composants : savoirs, savoir-faire et savoirs-être qui permettent de mener à bien une action et est une résultante de 3 pôles : savoir agir, vouloir agir et pouvoir agir qui agissent en commun sur la compétence.

3.3-LE CONCEPT DE QUALIFICATION :

3.3.1- ORIGINE DE LA QUALIFICATION :

La notion de qualification traduit l'appartenance du salarié à un collectif et lui attribut un statut social. A travers cette notion c'est la question de la reconnaissance et de la protection de l'employé qui est posée. Pendant longtemps, les entreprises ont parlée de qualification, ce qui expliquait que le salarié apportait un savoir-faire, des connaissances. Mais au fil du temps, les qualifications se sont réduites soit au diplôme, soit au niveau atteint sur un poste de travail.

3.3.2 - DEFINITION DE LA QUALIFICATION:

La qualification se situe dans les ressources de l'individu. Elle est sanctionnée par un diplôme est déclinée par Santelmann autour de 3 poles :

1-Du savoir qui fait référence principalement au diplôme, acquis dans le cadre dune formation

2-du savoir faire qui s'acquière par l'expérience.

3-du savoir être qui est la capacité de s'adapter aux situations de travail.

Paul Santelmann explique que la qualification est différente de la notion de compétence qui, elle, évolue. Il ajoute qu'une personne est qualifiée lorsqu'elle a le diplôme correspondant à son emploi. Il explique entre autre que : «la qualification des employés est définie profession pat profession à partir de la spécialité de formation des personnes en emploi. Les professions exercées en grande proportion par des personnes possédant un diplôme de la même spécialité que leurs professions sont considérés comme qualifiés. Les autres sont des professionnels non qualifiés.»[15]

3.3.3 - L'impact des TIC sur les Qualification ou bien la relation entre la qualification et évolutions technologiques :

La notion de qualification s'est vite trouvée confrontées aux défis des évoluions de la technologie, de l'organisation du travail, cela pour plusieurs raisons :

[15]Santelmann P, *Qualification ou compétences, en finir avec la notion d'emplois non qualifiés*, Editions Liaisons, 2002 page 24.

Mokarabat

- Rigidité de la qualification alors que le contenue du travail évolue.
- Difficulté de la qualification de s'adapter aux évolutions des emplois.
- La reconnaissance des savoirs acquis dans le travail et plus seulement par les diplômes

Pour résumer nous pouvons retracer en 4 étapes l'évolution de la qualification :

1 étape : la qualification comprise d'abor comme un ensemble habilités professionnelles.

2 étapes : cette forme de qualification est ensuite mise en cause par le taylorisme. Essor du travail déqualifié.

3 étapes : par la suite la qualification est comprise comme la capacité à comprendre et à maitriser non seulement la situation de travail mais aussi et surtout le système social des entreprises

4 étapes : la qualification est de plus en plus liée à l'acquisition de connaissances générales et techniques. Elle est comprise comme diplôme dans la mesure où seul celui-ci permet de mesurer la capacité de l'individu à s'adapter à un environnement changeant.

Conclusion :

L'environnement économique et social est aujourd'hui en train de se transformer et ce, de manière radicale sous l'effet conjugué, d'une part, d'une large diffusion des technologies de l'information et de la communication (T.IC.). D'autre part, d'une montée du niveau général des connaissances et leur intégration dans des logiques productives, de plus en plus, soumises à un régime de concurrence fondé sur l'innovation continue et la création de ressources.
Face à l'avènement de ces nouvelle technologies de l'information et de la communication, les entreprises algériennes publiques qu'elle soit ou privée se doivent d'intégrer le facteur de formation de leur personnel avant, pendant et après l'adoption et l'installation de ces innovation technologique au sein de leurs organisation, car si les paramètre et les facteurs d'intégration de ces technologies n'est pas pris en charge le fossé technique entre les acteurs des entreprises se verra creuser et difficile à rattraper.

Références bibliographiques :

Jean-Louis PEAUCELLE, *Système d'information, le point de vue des gestionnaires,* Edition Economica, 1999, p.181.

Robert JOHANSEN (1988), *Groupware: Computer support for business teams*, New York: Free Press, p. 13.

ZARIFIAN P. *Le modèle de la compétence,* EDITIONS LIAISONS, 2001, Paris, page19, page 41.

CARRE P, CASPAR P, *Traité des sciences et des techniques de la formation*, DUNOD, Paris, 1999, page 224

Aubert J, *Management des compétences*, DUNOD, Paris, 2002.page 55.

Résumé d'un entretien filmé sur le thème de *la compétence et organisation, 1999.*

LE BOTERF G, *De la compétence à la navigation professionnelle*, Editions d'Organisation, Paris, 1999.

LE BOTERF G, *Ingénierie et évaluation des compétences-4ème éditions*, Editions d' Organisation, Paris, 2002, page 89

Santelmann P, *Qualification ou compétences, en finir avec la notion d'emplois non qualifiés*, Editions Liaisons, 2002 page 24.

Sites internet :

http://www.entreprise-erp.com/articles/definition-erp.html site consulté le 08/06/2014 à 23h45.

http://www.pme-pmi.org/ntic-informations.htm site consulté le 20/08/2015 à 9h15.
http://www.tic.ird.fr/spipc5fc.html?article228 site consulté le 12/052015 à 13H20

Mokrabat