

INSTITUT NATIONAL DE LA PLANIFICATION ET DE LA STATISTIQUE

Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme :
d'Ingénieur d'Etat en Planification et Statistique

Option :

Management des Organisations et Modèles de Décision

Thème

**L'Appropriation des Technologies de l'Information
et de la Communication (TIC) par l'entreprise
*CAS de l'Entreprise Nationale NAFTAL***

Présenté par :

M. LAAKRI Hamza

M. REMMOUCHE Lyes

Suivi par :

M. L. KHESRANI

Encadré par :

M. M. DAHMANE

Promotion

2006

Sommaire

Introduction

Chapitre I : Introduction des TIC : Approche par les usages	4
I. Définition des TIC	4
II. Besoins de l'entreprise en TIC	9
III. Fonctionnalité et usage des TIC	11
1. Fonctionnalités des TIC	11
2. La question d'usage	12
2.1 Définition de la notion d'usage	13
2.2 Les conditions d'émergence des usages	14
2.3 Les risques liés à l'usage des TIC	18
Chapitre II : L'introduction des TIC : approche par les effets	22
I. Systèmes d'Information	23
1. Définition d'un Système d'Information	23
2. Types de système d'information au niveau des organisations	24
II. TIC et changement organisationnel	26
1. Définition et évolution des organisations	26
2. Co-évolution des TIC et des organisations	28
3. Classification des TIC	32
4. Conditions organisationnelles de la diffusion des TIC	33
4.1 TIC et hiérarchie	34
4.2 TIC et interdépendance	35
5. Les conséquences de l'introduction des TIC sur la structure organisationnelle	37

III. L'impact des TIC sur la fonction des ressources humaine	40
1. Les évolutions de la fonction ressources humaines	41
2. Le rôle de la Fonction RH	42
Chapitre III : L'appropriation des TIC par l'entreprise nationale NAFTAL	48
1. Présentation de l'établissement d'accueil (NAFTAL)	48
2. Méthodologie et objectif de l'étude	58
3. analyse des résultats des questionnaires	59
3.1 Résultats des réponses au questionnaire (Direction Centrale des <i>Systèmes d'Information</i>)	59
3.2 Résultats des réponses au questionnaire (Direction Exécutive <i>Stratégie, Planification & Economie</i>)	64
Conclusion	70
Références bibliographiques	72
Annexes	77
Glossaire	83