



# **La téléphonie mobile professionnelle :**

***Introduction et usage du téléphone portable au  
sein des petites et très petites entreprises  
algériennes (PE/TPE)***

***Par Nacer Eddine Bouchicha***



## **Le plan:**

- Contexte
- Introduction
- Méthode
- Résultats
- Discussion
- Conclusion



## Le contexte

- Etude conçu par un opérateur de télécommunication « *opérateur A* »;
- Traite une problématique marketing
- Deux phases de l'étude, l'une qualitative, l'autre quantitative;
- Ma contribution

# Intérêt de ce projet d'article

- L'objet de cet article porte sur l'introduction et usage du TP au sein des PE et TPE algériennes.
- Il s'agit de comprendre :
  - ✓ *Le fonctionnement des PE/TPE en termes de gestion et de communication (pro.) [interne / externe]*
  - ✓ *les préoccupations des responsables d'entreprises, leurs comportements dans leur expérience avec leurs opérateurs et l'usage du TP.*

# Introduction

- Cet outil de communication “a concrétisé le vieux rêve humain d’ubiquité et a permis d’être présent médiatiquement sans être là physiquement” (*Gaglio Gérald., Les branché du portable. Sociologie des usages*);
- La joignabilité s’érige comme un principe ;
- L’introduction du TP dans le monde professionnel a transformé voire bouleversé les manières de travailler;



## En ce sens, ...

- ➔ L'exclamation de ce responsable d'entreprise qui a trouvé d'ailleurs un large acquiescement dans la salle :  
*« Je me demande comment on a pu travailler et survécu avant l'arrivée du téléphone portable !? ».*
- ➔ Un autre lors d'un autre focus group dira :  
*« ...désolé! le TP est pour moi comme de l'oxygène, s'il s'arrête, je meure !! »*



## Ce qui revient à dire que...

- La propagation de la téléphonie mobile dans les organisations du travail est venue **en réponses à la tendance d'intensification de la mobilité des acteurs** déjà issue des changements profonds que connaît, depuis plus d'une quinzaine d'années, le paysage socioéconomique du pays .
- l'introduction du TP dans le monde professionnel a **transformé les formes de mise en cohérence des organisations de travail** ainsi que les fonctionnalités des processus de coordination des rapports à l'environnement pertinent .



## Le questionnement:

- Quelles sont les transformations entraîné par le TP aussi bien sur à l'interne (gestion, communication) à l'entreprise qu'à l'externe (*rappports à l'environnement: fournisseurs, aux clients, aux distributeurs, etc.*)
- Comment se fait l'usage du TP au sein de ces petites structures économiques?



## Point théorique:

### *De la de difficulté de définir les PME/TPE :*

- Indicateurs “génériques” comme la taille en terme d’effectif et ou de chiffre d’affaires, le secteur d’activité, le lieu d’implantation, etc.
  
- en rapport avec le champs d’application:
  - ex. 1**: un chercheur en finance retiendra facilement une définition de la PME/TPE fondée sur des critères financiers (*comme l'indépendance ou le caractère familial du capital*)
  - ex. 2**: un chercheur en marketing s'intéressera davantage aux critères d'étendue du marché et de modes de relations entre le dirigeant et sa clientèle

- 
- Le besoin de dissocier les PME des grandes entreprises n'est pas nouveau;
  - Concernant la taille, aucune délimitation ne s'est imposée.


Pour distinguer la grande entreprise de la petite et moyenne entreprise :

- ✓ *au **Etats unies**, une entreprise de 500 salariés est encore considérée comme une PME;*
- ✓ *en **Belgique**, le seuil est fixé à 200 ;*
- ✓ *seulement à 100 en Suisse;*
- ✓ *En **France**, la PME a été longtemps définie comme une entreprise de moins de 500 salariés,*
- ✓ *en **Algérie**, la PME est une entreprise employant un effectif de 1 à 250 personnes*
- ✓ *En **Chine**, ni le nombre de salariés, ni le chiffre d'affaires ne sont retenus. Le texte officiel retient la capacité de production et l'importance de l'outillage.*

→ **ce qui rend parfois les comparaisons difficiles**

## La personnalité du dirigeant , un autre critère ...

- le propriétaire-dirigeant de ces structures économiques incarne le mode de gestion. Ce dernier « *omniprésent et omnipotent, ne laisse souvent qu'un faible espace d'autonomie et d'initiative à ses proches collaborateurs et à ses employés* » (O.Torres, 1999b);
- Les PME/TPE sont des entreprises fortement centralisées (*centralisation dépendante de la taille*),
- cette centralisation de la gestion **n'est pas un choix délibéré** mais un phénomène presque **naturel** dans la mesure où il y a **intégration des buts individuels et les buts organisationnels** (O.Torres, 1999c).

- 
- Le propriétaire-dirigeant est une personne qui **concentre tous les savoirs**. Il est très retissant quand au développement de la spécialisation;
  - Il ne peut compter sur ses employés parce qu'il sait :
    - qu'ils ne sont là que pour un moment,
    - pertinemment (par expérience) qu'ils sont à la recherche d'un travail ailleurs plus stable
    - qu'ils envisagent très mal d'y faire une carrière.

→ C'est la raison pour laquelle ces petites structures économiques se caractérisent de manière générale par une **organisation à deux niveaux**. **Le premier** est incarné par le propriétaire-dirigeant qui concentre tous les pouvoirs et les savoirs, et **le second** c'est la base exécutive mais interchangeable.

# Méthodologie de l'enquête

- ➔ Usage des focus groups, comme outil de collecte de donnée;
- ➔ Huit (08) focus groups ont été réalisés, dont :
  - 01 à Oran
  - 05 à Alger
  - 02 à Constantine
- ➔ avec une moyenne de dix (10) chefs d'entreprise dans chaque focus group.

## Récapitulatif du déroulement des focus groups :

Lieux	Nbre. des focus groups	Effectifs	Usage des technologies
Alger	02	< 5	<i>Low Tech.</i>
	01	< 5	<i>Mid. Tech.</i>
	01	> 5 - 9	<i>Mid. Tech.</i>
	01	> 5 - 49	<i>Mid. Tech.</i>
Constantine	01	> 5 - 49	<i>Low tech.</i>
Constantine	01	> 5 - 49	<i>Mid. Tech.</i>
Oran	01	> 5 - 49	<i>Low Tech.</i>

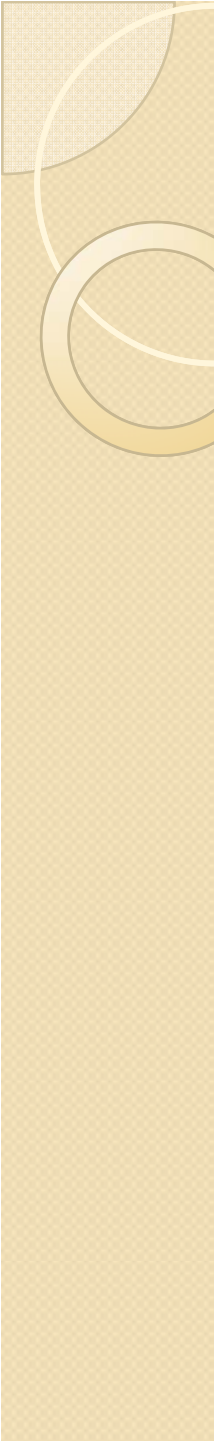
## Ces PE/TPE appartiennent à 17 secteurs d'activité:

- L'informatique (installation de réseaux, ...)
- Le transport
- L'immobilier (agences immobilières...)
- La bureautique (maintenance ; vente ; achat...)
- L'électricité (bâtiment ...)
- La pharmacie (grossiste...)
- La métallurgie
- Les services (assurances, bureaux d'études, ...)
- Le paramédical (imagerie médicale)
- La mécanique (atelier...)
- La céramique (distribution des produits...)
- Le commerce (superette, grossiste...)
- Le tourisme (agence de voyage...)
- La culture (écoles de musique...)

## Démarche d'analyse

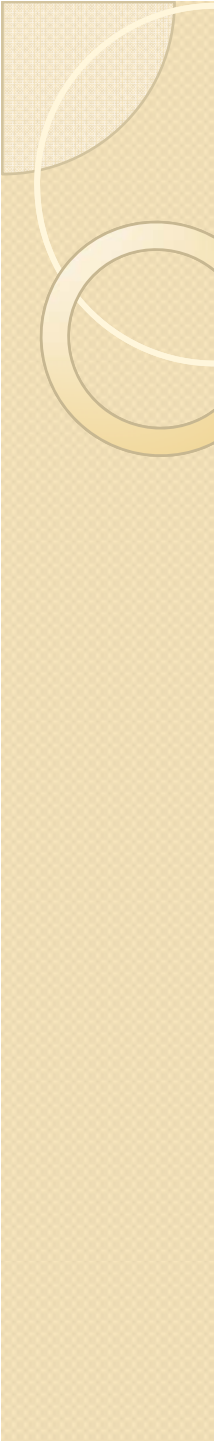
- nous avons privilégié la prise de note et l'écriture intégrale des verbatim.
- Cette étape a permis de rédiger le texte de l'entretien de la manière la plus fidèle possible des déclarations verbales des enquêtés ;
- Une fois le matériau (le corpus) était fin prêt, nous avons privilégié l'usage de l'une des formes d'annotation s'appelant l'énoncé en vue de pouvoir classer, résumer, interpréter les extrait correspondants ;
- Cette démarche nous a permis de dégager un certain nombre d'énoncés qui n'ont pas été prévus par le guide d'animation et qui ont donné lieu à de nouveaux thèmes ;
- Organisation des énoncés et sélection des verbatims types selon une logique qui a permis la rédaction du rapport final.



- 
- “L'énoncé renvoie à ce qui est soulevé, mis de l'avant, communiqué, exposé, décrit, raconté, etc., dans l'extrait du corpus correspondant. L'énoncé n'est donc plus uniquement un titre résumant ce qui se trouve dans un extrait, mais de façon plus complète, *une courte synthèse du contenu*. Il s'agit donc d'écriture de courte phrase suffisamment fidèle au contenu pour qu'il soit possible de saisir l'essentiel de celui-ci sans recourir au texte initial” (P. Paillé, A. Mucchielli, p 53, 2005).


## Description du fonctionnement général de l'entreprise :

- **Des entreprises à structure organisationnelle compacte**, c'est-à-dire des structures qui comprennent rarement plus d'un seul homme au sommet hiérarchique et un groupe opérationnel.
- *“J'ai une agence d'assurance. J'ai décroché un agrément avec la SAA qui est très connue. Nous existons depuis 2002. On est 04 personnes, moi et trois employés.”*
- *“Je suis artisan électricité. On fait les réseaux électrique, la rénovation ou l'installation dans des appartements, des villas, des locaux de travail, garage, boutiques, etc. Je dirige une boîte de 04 agents permanents”.*



**Des entreprises à gestion centralisée** notamment pour les entreprises low tech. : Le mode de gestion de ce genre de TPE est fortement centralisé, voire exclusivement incarnée en la personne du dirigeant – propriétaire ou les membres de la famille propriétaire :

*“...On a un comptable, mais c’est moi en tant que gérant qui m’occupe de la facturation et des salaires ; quant aux devis, ils sont fait par mon frère...”* Imprimeur sur imprimante OFFSET. 10 employés. Alger



**des entreprises à faible spécialisation** : le personnel employé sont des agents ayant des fonctions/métiers qui ont la charge de réaliser une partie de l'activité de l'entreprise mais qui peuvent intervenir dans d'autres tâches. En d'autres termes, la polyvalence est très requise des petites structures. Cette polyvalence est d'abord incarnée par le dirigeant qui contrôle tous les aspects du travail, dirige plusieurs fonctions et, pour quelques-unes, en y participe directement.

*“Je me déplace chez les clients ; je fais les devis ; ensuite c'est le travail d'installation qui vient... Je facture le travail au client, je prends le chèque que je dépose à la banque et j'attends le virement...le choix du matériel, c'est le client qui l'exige ; moi, je fais le bon de commande, je ramène la marchandise et on passe au travail. Pour ce qui relève de l'installation, c'est les manœuvres qui le font tandis que le câblage et la programmation, c'est les techniciens qui interviennent...”*. Patron d'une entreprise d'installation de PABX. 12-15  
Employés permanents. Alger



## Description de la communication au sein de l'entreprise

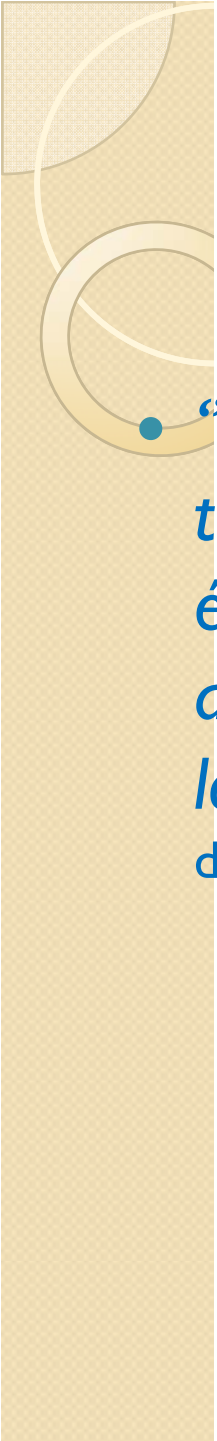
- La caractéristique frappante qui est ressortie dans tous les focus groups est relative à la **verticalité** de la communication : les responsables d'entreprise ont tendance à focaliser toute la communication autour de leur personne du moment où ils émergent comme la partie clé de la structure
- La communication **horizontale** est très faiblement évoquée par les enquêtés. Elle n'a été citée que dans certains cas où la coordination entre agents est purement technique et qui n'entraîne pas de prise de décision engageant le projet ou l'entreprise.

- *“On a tous des téléphone portable personnel, mais on l'utilise dans le cadre professionnel... Il a diminué de 50% nos déplacements. Je suis souvent dehors, et si on ne m'informe pas par téléphone pour la livraison d'un produit, on ne le livre pas sans ma présence. Les employés achètent leurs propres puce et si ils ont besoin de m'appeler ils me bip et je les rappelle ; mais ils m'arrive de leur acheter des cartes”. Gérant d'un magasin de fabrication de meuble. 03 employés Alger.*
- *“ On est une société commerciale, on a des commerciaux un peu partout à Alger, Bougie, Sétif...le téléphone portable sert beaucoup pour les contacts ; il arrive que le livreur manque de marchandise quand il est à l'extérieur, il appelle celui qui est dans le coin ; le téléphone portable est un outil incontournable dans le travail...” . Responsable de DMCA distribution des produits LAVAZZA, machine à café. 10 employés. Alger*



## Les blocage dans le fonctionnement de l'entreprise et dans sa communication :

- Il est dit que *“l'argent (ou la finance) est le nerf de la guerre”*. Dans ce contexte, à chaque fois que le problème des **créances et des recouvrements** est évoqué par un participant dans un focus group, c'est toute la salle qui y acquiesce. Ce blocage semble alors touché presque toutes les entreprises.
- Il est connu que **la santé financière de ces petites structures** n'est pas souvent au beau fixe, d'autant plus le taux de mortalité dans ce secteur d'entreprises est très élevé.




• *“... Les blocages c’est les créances ? et je n’ai pas le temps d’attendre, le problème c’est avec les organismes étatiques ; on leur fait le travail mais après il faut attendre de 01 à 02 mois pour être payé... c’est trop long, j’ai des employés qui attendent leurs salaires...”* Chef d’entreprise d’installation de PABX 12-15 employés. Alger.





## Cependant...


- Les autres problèmes relevant de la gestion globale de l'entreprise (approvisionnement, ruptures de stock, les pannes de toutes sortes, etc.) ne semblent pas constitués des blocages au fonctionnement de leur entreprise, mais ils ont été présentés comme des problèmes qui relèvent de la nature de l'activité de l'entreprise.
- Les problèmes de gestion de leur personnel, les responsables d'entreprise semblent parfaitement maîtriser ce volet. D'ailleurs, ils le déclarent eux-mêmes en affirmant qu'ils n'ont pas vraiment de problème avec la gestion de leur personnel parce qu'ils les connaissent bien et de près.

- 
- “... Il n’y a personne qui viendra vous voir si on ne se déplace pas ; Je me déplace beaucoup, il ne faut pas rester dans le bureau parce que maintenant ce n’est plus comme avant, les gens n’ont plus le temps de venir vers vous... Il n’y a pas de problème de gestion interne à l’entreprise, par contre je trouve des difficultés au niveau de la Direction Générale parce que on risque de perdre des clients... je n’ai pas de problème avec mes employés parce que c’est **moi-même** qui les a choisis...”. Chef de cabinet d’assurance. 04 employés. Alger.



## **Blocages en rapport avec la communication au sein de l'entreprise :**

- les participants aux focus groups n'ont pas émis de blocages spécifiques par rapport à la communication interne parce que l'essentielle de la communication passe par le patron.
  - ils voient dans le téléphone mobile le moyen d'assumer l'exercice de leurs responsabilités en affichant la possibilité désormais effective d'être joint en permanence.
- ➔ Par ailleurs, ce qui est considéré comme blocages au fonctionnement (communication) de leurs entreprises c'est :

- 
- les coupures pour retards de paiement ;
  - problèmes de couverture ;
  - problèmes d'interconnexion ;
  - mauvais accueil des clients au niveau des sièges ou agences des opérateurs
  - pas de réactivité par rapport aux réclamations des clients,
  - pas d'assistance ou propositions d'alternatives aux clients,
  - non respect des promesses de dépannage, etc. ;
  - problèmes de d'appels du portables vers le fixe.

→ A travers ces problèmes, se profile l'idée de **la permanence de la joignabilité.**

→ Ces petites structures sont très sensibles à **l'interruption de la joignabilité**

→ **Et, ceci qui va à l'encontre de leur nature...**



→ Qui consiste en :

- gestion quotidienne qui traite le plus souvent des problèmes immédiats ;
- entreprises à propension à fonctionner par dialogue ou par contact direct (le verbal plutôt que l'écrit) ;
- comportement de ces petites structures est plutôt réactif qu'anticipatif ;
- les prises de décisions (stratégiques) sont le plus souvent pour le court terme ;



## Perception générale du marché et des opérateurs

- Perception très positive du marché des télécoms au sens de la venue de la téléphonie mobile en Algérie. Cette perception est imputée aux bienfaits du mobile. Les termes qui sont revenus le plus sont :
  - être rassurer,
  - indispensable,
  - moins de stress,
  - être sécurisé,
  - avoir de l'information à tout moment.



## **Mais par rapport aux des opérateurs**

la perception des responsables d'entreprise a oscillé entre le positif et le plutôt négatif. Les participants ont, en fait, manifesté des attitudes plutôt de relative satisfaction vis-à-vis de certains opérateurs et d'insatisfaction vis-à-vis d'autres. Les raisons évoquées étaient très diverses.

# Importance du mobile dans l'activité de l'entreprise

➤ **Obtention d'une information qui demandait auparavant un déplacement :**

*"... On a tous des téléphones portables personnels qu'on utilise dans le cadre professionnel...le portable diminue de 50% nos déplacements, je suis souvent dehors...". Gérant magasin de fabrication de meubles. 03 employés permanents. Alger.*

➤ **gouvernance de l'entreprise :**

*"C'est un moyen de mise en relation directe entre nous, le fournisseur, le distributeur et le client... sans le téléphone mobile on n'aurait pas autant de succès... On a des relations directes avec les promoteurs, ils ne sont jamais à leurs bureaux, le seul contact c'est le mobile...". Chargé de l'importation d'une entreprise familiale d'importation et de distribution de la céramique sanitaire. 05 permanents. Alger.*





➤ **Coordination et ajustement des actions :**

“... On a le même principe (rendre autonome les employés) ; on a commencé à doter le Directeur, ensuite la sécurité et les commerciaux de portables... lorsque les chauffeurs partent en mission on les dote de portables, c'est utile pour leur sécurité et celle du matériel... J'ai démocratisé le portable... les employés l'utilisent entre eux, ils font même des réunions par portable ; tout le monde en possède actuellement, la Direction générale, la sécurité, les agents commerciaux...”. Responsable de la SICOR, entreprise de métallurgie et transformation des métaux à froid. 40-50 employés. Alger.

➤ **Résolution des problèmes de gestion sans attendre :**

“... On utilise le portable comme tout le monde ; il nous évite les déplacements... C'est moi qui décide si on doit prendre une voiture en réparation ou non ; on m'appelle pour me le demander...” Gérant (administratif) d'un garage de mécanique auto. 03 employés permanents. Alger.

## Conclusion

- Les PE et TPE se caractérisent par un mode de gestion spécifique : la gestion **est incarnée par le dirigeant qui contrôle tous les aspects du travail**, dirige plusieurs fonctions et, pour quelques-unes, y participe directement.
- De ces caractéristiques globales, découle le type de communication : La caractéristique frappante qui est ressortie est celle relative à **la verticalité de la communication**;
- les responsables d'entreprise ont tendance à **focaliser toute la communication autour de leur personne** du moment parce qu'ils sont **la partie clé de la structure**. Toutes les décisions engageant le projet ou l'entreprise doivent être prises par lui-même.
- **La permanence de la joignabilité** s'érige comme un principe. Les PE et TPE sont très sensibles à **l'interruption de la joignabilité, car il y a va de leur survie**
- Le TP constitue pour les responsables d'entreprise **l'objet à la fois de l'action, de la réaction et de la résolution des problèmes** ;



## conclusion

- La propagation de la téléphonie mobile dans les organisations du travail est venue en réponses à la tendance d'intensification de la mobilité des acteurs déjà issue des changements profonds que connaît, depuis plus d'une quinzaine d'années, le paysage économique du pays .
- Cet objet s'est en effet imposé depuis son entrée dans le pays comme outil centrale de communication au sein des organisations mais aussi entre l'organisation et son environnement (clients, fournisseurs, partenaires, administration, etc.)
- l'immixtion de la téléphonie mobile dans le monde professionnel a transformé les formes de mise en cohérence des organisations de travail ainsi que les fonctionnalités des processus de coordination des relations aux fournisseurs, aux clients et au travail de management.



**Merci de votre attention**