

Les différences dans l'usage du courrier électronique comme moyen de communication dans l'entreprise Cas de deux entreprises algériennes

Mokhtari Khaled^{*}, Meghraoui Mehieddine^{**}, Lekkam Hanane^{***}

Résumé :

Les technologies de l'information et de la communication, deviennent une partie intégrante de l'acte de communication dans l'entreprise; leur utilisation devient intrinsèquement liée aux capacités relationnelles et culturelles des individus; cette relation fait de plus en plus partie de la problématique de la diversité et prend une place dans le management des entreprises, ainsi se pose la question sur la place des émigrés, des femmes, ou d'autres minorités et leur position vis-à-vis de ces nouvelles technologies.

Un aspect cependant invisible de cette diversité a trait à la différence dans l'utilisation des TIC entre les jeunes et les séniors, ou entre les utilisateurs avec des niveaux de formation différents. Nous nous intéressons dans notre article à quelques aspects de cette diversité dans l'utilisation de l'e-mail en communication interne en se basant sur les résultats d'une étude faite en 2010 dans deux entreprises algériennes sur les aspects de l'utilisation de ce moyen de communication. Nous pensons que la portée de cette étude est toujours d'actualité, principalement dans un pays comme l'Algérie caractérisé par une lenteur dans les changements organisationnels en relation avec les TIC.

Mots clés : *Diversité, messagerie électronique, communication interne, âge, formation, genre*

Abstract :

Information and communication technologies (ICT), , become an integral part of the Act of communication in companies; their use has become intrinsically linked to individual relational and cultural abilities, This relationship is increasingly part of the question of the diversity and takes a place in the management at companies, so arises the question about the place of emigrants, women or other minorities and their position vis-à-vis these new technologies.

An invisible aspect of this diversity relates to the difference in the use of ICT between youth and seniors, or between users with different educational levels. We are interested in our article on some aspects of this diversity in the use of e-mail in internal communication based on the results of a study done in 2010 in two Algerian companies about use aspects of this communication means. We think that the scope of this study is always topical, primarily in a country like Algeria characterized by slowness in organizational changes in relation to ICT.

Key words : *Diversity, e-mail, internal communication, education level, age, gender*

^{*} Doctorant, Maitre-assistant - A, Faculté des sciences économiques, Université de Mascara. Membre du laboratoire LAPDEC , Université de Mascara. Algérie Khaledm74@gmail.com

^{**} Maitre de conférences - A, Faculté des sciences économiques, Université de Mascara, Chef de groupe de recherche au laboratoire LAPDEC, Université de Mascara mahi_mascara@yahoo.fr

^{***} Maitre de conférences - A, Faculté des sciences économiques, Université de Mascara, Chef de groupe de recherche au laboratoire LAPDEC, Université de Mascara mahi_mascara@yahoo.fr

1- Introduction :

L'introduction des nouvelles technologies d'information et de communication a souvent été accompagnée de divers changements, parmi lesquels figure la question de la différence d'accès à ces outils entre les individus dans l'entreprise.

Si la plupart des recherches sur la diversité s'intéressent aux questions de la place de la femme ou des émigrés ou d'autres aspects de cette diversité, cela ne doit pas occulter des aspects invisibles qui reçoivent moins d'intérêt tel que l'accès aux nouvelles technologies de communication.

L'utilisation de la messagerie électronique en communication interne a sa part elle aussi de cette diversité, il y'a une différence dans l'utilisation de ce media parmi les différents utilisateurs au sein de l'entreprise

2- L'utilisation de la messagerie électronique interne :

Les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) ont depuis longtemps suscité l'intérêt des chercheurs dans différents domaines relatives aux entreprises, Ces moyens ont profondément changé les méthodes de travail et la structure des relations entre individus sur les lieux du travail.

Parmi ces nouvelles technologies figure la messagerie électronique interne qui devient un moyen de communication incontournable qui ne cesse de développer.

2-1 Principe de la messagerie électronique interne :

Partant du principe simple du service postal classique, pour pouvoir envoyer un message à un son destinataire il suffit de connaître son adresse. Mais en plus du courrier papier ordinaire la messagerie électronique offre parmi d'autres avantages une rapidité de transmission (envoi instantané ou presque) et un coût extrêmement réduit (cout global de la connexion).

Les adresses dans le cas de la messagerie électronique prennent la forme d'un couple séparé par le caractère « @ » (arobase), où la partie droite porte le nom du domaine concerné et la partie gauche porte le nom de l'utilisateur appartenant à ce domaine, dans la pratique une adresse électronique prend la forme suivante : Nom@fournisseur.*

Si cette description concerne la messagerie électronique en général (y compris celle qu'on utilise sur internet), la messagerie électronique interne a la particularité d'être utilisée uniquement dans un espace limité qui est celui du réseau intranet de l'entreprise et elle est géré par l'administrateur de ce réseau et se trouve sous son contrôle absolu (c'est l'administrateur qui a la possibilité de donner à chacun une boîte électronique, il connaît les mots de passe, le contenu des messages échangés, il détermine l'espace de stockage allouée ...).

C'est cette messagerie électronique interne qui est sujet des différents débats à la littérature du management, de la GRH et les autres disciplines qui s'intéressent à l'utilisation de la messagerie électronique aux entreprises.

2-2 Choix et utilisation de la messagerie électronique :

Il est de coutume d'aborder la problématique du choix de la messagerie électronique parmi d'autres moyens de communication depuis le prisme des dites « théories de communication ».

* Encyclopédie Comment Ca Marche CCM-2006

Dans son étude sur l'utilisation de la messagerie électronique, Autissier(2001) avait abordé cette question à travers quatre théories de communication :

2-2-1- Théorie de la richesse des médias :

La richesse d'un média dépend de la richesse de l'information qu'il capable de transmettre. La richesse de l'information est définie par Trevino et al (1987) comme sa capacité de modifier la compréhension d'un évènement pendant un intervalle de temps donné. Le choix du média dépendra alors de la nature de l'information que l'on souhaite transmettre, mais également des capacités de chacun à utiliser les différentes possibilités offertes par celui-ci ; Partant de ce principe, la théorie de la richesse des médias considère que le choix du moyen de communication est un processus rationnel qui se base sur la correspondance entre le contenu du message et les caractéristiques objectives du média.

Les moyens de communication sont classé suivant la richesse de chacun. La communication face à face est le meilleur moyen selon cette théorie, le courrier électronique vient en troisième position après le face à face et le téléphone.

Le classement des moyens de communication par cette théorie a reçu des critiques parmi lesquels on peut retenir principalement celui de la théorie de l'expansion du canal (Carlson et Zmud, 1999) qui considèrent que la richesse d'un média n'est pas objective mais elle est perçue et dynamique, elle diffère et évolue en fonction du contexte.

2-2-2- Théorie de la présence sociale :

La présence sociale est définie comme étant la perception d'un individu quant à l'implication des interlocuteurs dans la communication. Par conséquent il y a un degré de présence sociale qui est déterminé par le média de communication utilisé.

C'est suivant la nature de la tâche qu'est déterminé le besoin de présence sociale, la résolution des problèmes ou la négociation sont toutes les deux des tâches qui nécessitent une forte présence sociale, ce qui n'est pas le cas pour une activité routinière qui nécessite un simple échange d'information.

2-2-3- Théorie de la masse critique :

Ce n'est pas seulement les caractéristiques techniques du média qui déterminent son utilisation comme le stipule la théorie de la richesse des médias, il faut aussi atteindre une masse critique d'équipements pour pouvoir l'utiliser (Uhlig et al 1979 ,cité par Autissier 2001).

La masse critique est définie comme étant un niveau d'équipement qui rend la communication dans un groupe possible avec le moyen de communication en question. L'usage du média est influencé par la perception de la bonne accessibilité, qui à son tour dépend aussi des destinataires s'ils utilisent eux aussi ce moyen ou non.

Un moyen de communication peut ne pas donc être utilisé même s'il est le moyen le plus approprié de par ses caractéristiques techniques au sens de la théorie de la richesse des médias, parce qu'il n'est pas accessible ou qu'il n'est pas utilisé par le destinataire.

2-2-4- Le modèle de Triandis :

Selon ce modèle, pour tenter de comprendre le comportement des individus utilisateur des médias il faut prendre en compte un nombre plus élevé de facteurs ; Ce modèle prend en compte les facteurs sociaux, les attitudes, les habitudes, les conditions facilitatrices et les conséquences perçues.

Les facteurs sociaux font référence aux normes, aux rôles et aux valeurs des individus ; Les attitudes se forment en évaluant incessamment les conséquences perçues des actes; Les habitudes sont selon Triandis des automatismes qui peuvent se présenter sans aucune intention particulière. Les conditions facilitatrices sont des conditions environnementale qui supportent un comportement et le favorise par la suite.

3- La diversité à l'utilisation de la messagerie électronique :

Parmi les aspects de la diversité qui intéressent les chercheurs en management et en gestion des ressources humaines on trouve celui qui concerne l'utilisation des TIC dans les entreprises ; Dans son étude sur l'effet du capital scolaire sur l'utilisation des TIC, (Moatty, 2004) parlait de l'existence de profondes disparités d'accès et d'usage qui accompagnent la diffusion des nouvelles technologies.

3-1- Les différences d'accès aux TIC au travail :

L'utilisation des TIC aux entreprises, plus particulièrement celle des outils informatiques dépend de facteurs enchevêtrés et complexes, elle est liée indissociablement à des compétences cognitives, sociales, culturelles et relationnelles. La communication à distance est en relation avec le niveau de formation et de qualifications professionnelles.

La question qui se pose est de savoir si la diffusion massive des NTIC aux entreprises (qui n'échappe pas la plupart du temps à un effet de mode) s'est vue accompagné d'une égalité d'accès. Différentes études selon (Moatty,2004) ont permis de constater l'existence de fortes inégalités d'accès et d'utilisation suivant l'âge, l'ancienneté , le niveau hiérarchiques et le niveau scolaire des salariés.

3-2- Rôle du capital social et culturel :

Les différentes études sont d'accord sur le poids du capital culturel et social dans l'appropriation et l'usage de l'outil informatique (Moatty,2004) ; le capital culturel qui a trait à un ensemble de dispositions du salarié ne doit pas être considéré uniquement sous ses formes simples tel que le titre scolaire ou le niveau de formation ; Mais si on se limite à deux variables de ce potentiel culturel tel que le niveau de formation ou l'âge on peut penser que ce dernier constitue en plus de l'âge biologique un déterminant de l'intervalle de temps qui sépare un salarié de son apprentissage scolaire, il peut indiquer en quelque sorte l'obsolescence du diplôme. Le capital social est important aussi du moment que le travail par le matériel informatique prend de plus en plus un aspect d'entraide et de coopération entre utilisateurs et ne se limite pas au travail individuel autrefois monoposte, le partage de l'information que facilite les technologies de coopération (tel que la messagerie électronique) est devenu une partie intégrante du travail en groupe.

3-3- Age et ancienneté :

Il existe des générations d'utilisateurs comme il existe des générations d'équipements, si ces derniers connaissent des évolutions rapides où chaque jour ils deviennent plus petits et plus puissants, il en est de même pour la main d'œuvre qui doit accompagner ce changement rapide.

Le facteur d'âge détermine en quelque sorte l'adaptabilité de l'individu face à ces changements rapide, les jeunes utilisent intensivement l'outil informatique, mais l'ancienneté et l'expérience favorisent elles aussi cette utilisation ; Les entreprises

préfèrent cependant s'appuyer sur les jeunes générations et éviter les plus âgés qui sont considérés des fois comme méfiants des nouvelles technologies.

Parler de l'effet de l'âge sur l'attitude vis-à-vis des nouvelles technologies doit intégrer les valeurs, les habitudes, les dispositions acquises historiquement et socialement par les individus qui ont acquis des expériences dans le milieu du travail et le milieu scolaire et familiale.

3-4- Capital scolaire :

L'apprentissage de l'informatique se fait actuellement à l'école alors qu'auparavant il se faisait au milieu de travail par le recours à des stages de formation ; s'ajoute à cela la disponibilité des outils informatique notamment les ordinateurs dans la quasi-totalité des ménages ce qui a rendu l'utilisation de cet outil une habitude quotidienne chez la plupart des gens notamment les jeunes. L'école forme à l'utilisation de l'informatique et le diplôme (déterminant du capital scolaire) peut devenir pour les entreprises un moyen pertinent pour la détermination de cet apprentissage.

3-5- Genre :

Le genre se trouve au cœur des études sur la diversité et les TICs ; la problématique du genre qui tourne autour de l'égalité entre hommes et femmes dans tous les domaines est née en Europe dès la révolution française à la fin du 18^{ème} siècle pour se développer au 19^{ème} et au 20^{ème} siècle avec la montée du féminisme. Dans le domaine des TICs, Morley (2004) estime que la présence des femmes est largement minoritaire ; Elle fait une distinction entre les deux termes « genre » et « sexe », alors que le deuxième s'applique aux différences biologiques entre homme et femme ; le premier, plus large, s'applique pour différencier entre *masculin* et *féminin* ce qui renvoie aux comportements psychologiques et sociaux. Il y a dans la société une sorte de catégorisation des rôles, il y a des rôles qui sont *convenables* à un homme et d'autres *convenables* à une femme.

Cette catégorisation se trouve ainsi dans le domaine des TICs, Morely(2004) parle d'un point de vue (point de vue interactionniste) selon lequel il y a une interaction entre l'image de la technologie et l'affirmation par soi-même si elle est masculine ou féminine, une technologie qui apparait porteuse d'attributs masculins est donc considéré comme technologie masculine et l'inverse.

Ceci est vrai pour l'informatique, qui est faite d'artefact mais aussi de connaissances nécessaires, de pratiques, de relations sociales, d'images ; elle est faite d'un ensemble de culture qui se présente comme étrangère pour les femmes (Morley,2004).

Elle conclut dans son étude que l'accès à ces technologies demeure toujours inégal entre hommes et femmes et participe en même temps à élargir cette inégalité, et qu'il faut par conséquent penser à concevoir ces technologies différemment pour pouvoir *ouvrir la voie d'une évolution*.

4- Les différences dans l'usage de la messagerie électronique au travail :

A l'instar des différentes technologies de communication, l'utilisation de la messagerie connaît elle aussi une diversité dans son usage au sein des entreprises. Dans leur étude sur les facteurs déterminants l'usage de la messagerie électronique interne, Boukef et Kalika (2002), et à travers une synthèse des différentes études, ont distingué trois catégories de facteurs qui déterminent cette utilisation chez les différents usagers :

- 1- *Facteurs relatifs au contexte d'entreprise* : il s'agit du secteur d'activité de l'entreprise, de sa taille et de sa dispersion géographique.
- 2- *Facteurs relatifs au contexte organisationnel* : où il s'agit du niveau hiérarchique de l'utilisateur, de la nature du travail qu'il effectue et de l'importance accordé par le management à la communication par cet outil
- 3- *Facteurs relatifs au contexte personnel* : il s'agit là de l'expérience de l'utilisation dans la vie privé, de l'âge de l'utilisateur et du genre.

Dans une deuxième analyse de cette étude, Kalika (2006) considère qu'il s'agit d'une *diversité d'usage* de la messagerie électronique ; il a retenu parmi les facteurs explicatifs de l'utilisation les deux catégories, à savoir : catégories des facteurs relatifs au contexte organisationnel et celle des facteurs relatifs au contexte personnel :

4-1 Facteurs relatifs au contexte organisationnel :

4-1-1 *Le niveau hiérarchique* : le premier aspect qui fait différence dans l'usage de la messagerie électronique est le niveau hiérarchique ; les utilisateurs à des niveaux hiérarchique supérieur communiquent plus avec le courrier électronique ; ceci contredit un peu le constat de la richesse faible du courrier électronique puisqu'il est utilisé par des personnes qui préfèrent d'habitude des médias riches tel que les directeurs par exemple.

4-1-2 *La nature du travail effectué* : il s'agit d'un autre aspect de la diversité d'usage, la nature du travail effectué affecte le choix de messagerie électronique parmi d'autres moyens de communication, parmi les fonctions analysées par l'étude figure la fonction informatique au top des utilisateurs (intensité d'utilisation qui s'explique par la familiarité des informaticiens avec le courrier électronique) suivi de la fonction direction et marketing, il s'agit principalement de fonction trop communicante ce qui explique la préférence de recourir à la messagerie électronique en communication.

4-2 Facteurs relatifs au contexte personnel :

4-2-1 *Expérience d'utilisation des TICs* : l'expérience et la familiarisation avec l'utilisation des TIC et particulièrement la messagerie électronique privée, font différence entre les usagers ; ceux qui utilisent plus ces technologies à leur vie privée en dehors du travail ou au travail quotidien ont tendance à préférer le courrier électronique comme moyen de communication.

4-2-2 *L'âge* : les plus jeunes selon l'étude (ce qui est confirmé par ailleurs dans toute la littérature abordant cet aspect de la diversité) sont les utilisateurs intenses.

4-2-3 *Le genre* : les études divergent en ce qui concerne les différences d'usage entre les deux sexes, contrairement à Morley(2004) qui conclut qu'il y a un accès inégal entre les deux sexes à l'utilisation des TICs les résultats obtenus dans l'étude de Kalika et Boukef (2005) ne donne pas d'indicateur de différence d'utilisation de la messagerie électronique entre hommes et femmes, Kalika (2006) indique que les constats faites par les études anglo-saxonnes concluent à une plus forte utilisations de la messagerie électronique chez les femmes , mais il considère qu'il s'agit d'une différence qui s'explique par la nature des tâches effectuées plutôt qu'une différence relative au genre.

4-2-4 *La formation (capital scolaire)* : comme dit plus haut, le niveau de formation donne idée sur la durée des études et l'utilisation des TIC pendant la période de formation. Plus est haut le niveau de formation, plus sera le taux d'utilisation de la

messagerie électronique ; c'est ce qu'a confirmé aussi Kalika(2006) dans son analyse des résultats obtenus en 2005.

5- Le cas de deux entreprises algériennes

5-1- Méthodologie :

Dans le cadre d'une étude faite en 2010 dans deux entreprises algériennes (une filiale du groupe Sonatrach et une autre du groupe Sonelgaz) sur l'utilisation de la messagerie électronique, nous avons distribué un questionnaire sur un échantillon de salariés utilisant la messagerie électronique dans les deux entreprises.

Parmi 80 questionnaires distribués dans, on a reçu en retour 60 questionnaires remplis ce qui donne un taux de réponse de 75%.

Même si à l'origine l'étude n'avait pas comme objectif de poser des questions sur la diversité dans l'utilisation de la messagerie électronique, mais les réponses collectées peuvent être utile à une pareille étude puisqu'elle compte parmi les différents items des questions qui constituent les différentes variables qui peuvent constituer une grille d'analyse utilisant les différents déterminants de la diversité cité plus haut.

Parmi les questions posées ils y'avait celles qui déterminent le degré d'utilisation de la messagerie, il s'agit des quatre variables suivantes :

- La fréquence quotidienne d'utilisation
- La durée quotidienne moyenne d'utilisation
- Le nombre moyen de messages envoyés par jour
- Le nombre moyen de messages reçus par jour

En croisant les quatre variables d'utilisation aux différents variables constituant les aspects de la diversité de l'usage du courrier électronique, on va essayer de comprendre comment se caractérisent les différents aspects de la diversité à travers les différences dans l'utilisation.

5-2- Traitement des réponses :

En suivant le classement des différentes catégories de facteurs qui constituent la diversité de l'usage de la messagerie électronique, on a pu obtenir les résultats suivants :

5-2-1 Facteurs relatifs au contexte organisationnel :

5-2-1-1 Le niveau hiérarchique :

Le croisement entre les différents niveaux hiérarchiques (défini par le nombre de personnes supervisé) et une variable d'utilisation (nombre de messages envoyés par jour) donne le graph suivant :

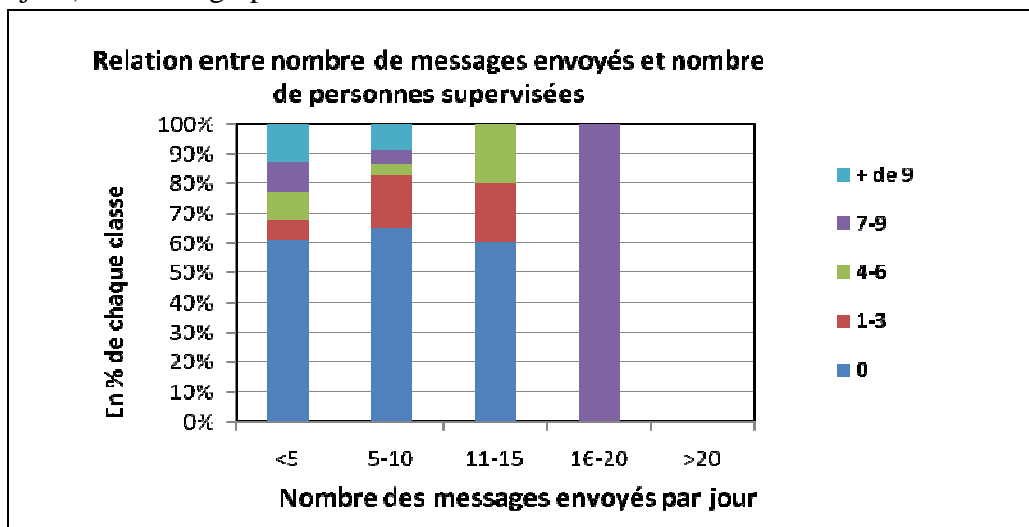


Figure -1 Relation entre niveau hiérarchique et utilisation de messagerie

Alors que le personnel qui occupe des positions hiérarchiques supérieures ne constitue que 40% dans chaque catégorie des trois premières (<5 , 5 à 10 , 11 à 15 messages par jour), il constitue par contre 100% des utilisateurs envoyant de 16 à 20 messages par jour (personnes qui supervisent entre 7 et 9 personnes) ,ce qui donne idée et confirme en quelque manière l'idée que l'utilisation se diversifie et augmente avec la montée du niveau hiérarchique.

5-2-1-2 La nature du travail effectué :

En croisant les différentes natures d'activités recensées avec la durée moyennes quotidiennes d'utilisation de messagerie par jour on peut obtenir le graph suivant :

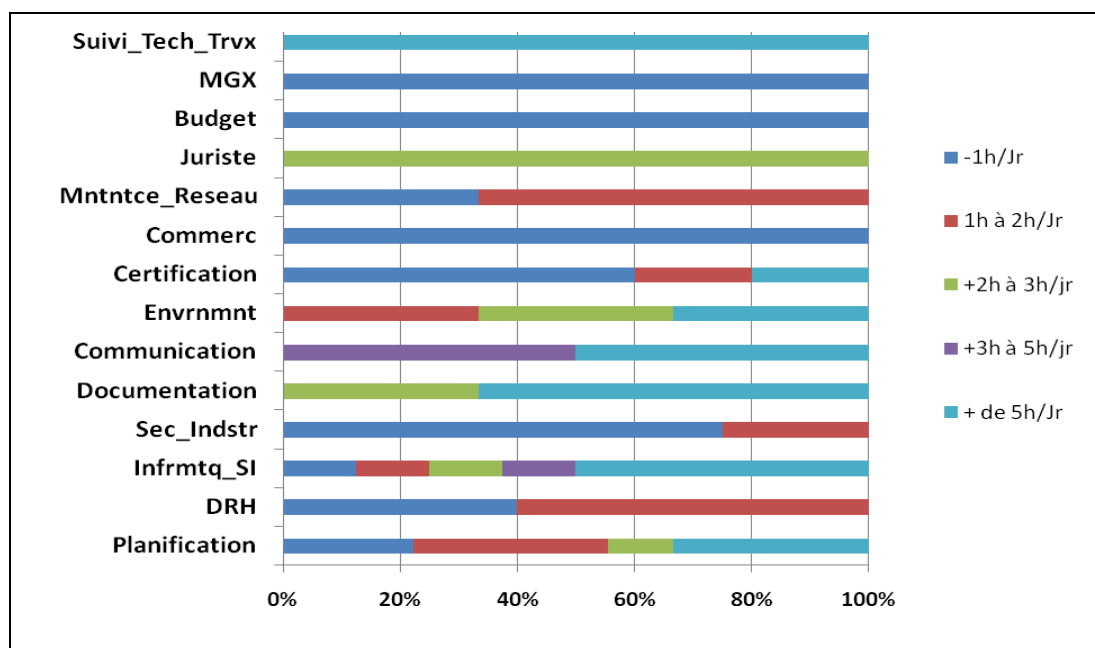


Figure -2 Relation entre nature de tâche et utilisation de messagerie

On peut voir que parmi les activités où le personnel utilise beaucoup la messagerie (défini en durée d'utilisation quotidienne) figurent des activités telles que la communication (50% des utilisateurs prennent de 3h à 5h / jour et 50% prennent plus de 5h/ jour à utiliser la messagerie électronique), aussi d'autres activités telle que la documentation ou l'environnement définissent elles aussi des taux d'utilisation élevé.

Il y a là un autre aspect de la diversité d'usage de la messagerie, qui fait différence dans l'utilisation entre les membres de l'entreprise et doit être pris en considération par les managers.

5-2-2 Facteurs relatifs au contexte personnel :

Comme dit plus haut, les facteurs relatifs au contexte personnel font référence, selon Kalika et Boukef(2002) et Kalika(2006), à l'expérience d'utilisations des TICs, l'âge , le sexe et niveau scolaire.

5-2-2-1 Expérience d'utilisation des TICs :

L'expérience d'utilisation des TICs favorise le recours à l'utilisation de la messagerie électronique interne comme moyen de communication, par l'enlèvement de l'obstacle de méfiance envers ces technologies chez le personnel de l'entreprise.

A travers le graph de la Figure-3 dessous, on peut voir que les relations obtenues confirment les différents résultats de la littérature (Boukef et Kalika (2002)), une bonne expérience avec les TICs chez l'individu lui donne une certaine familiarité avec les différents outils informatique tel que la messagerie et l'encourage encore à un plus d'utilisation, ; Il faut aussi remarquer l'existence de personnes ayant très peu ou même aucune expérience informatique mais qui existe parmi les utilisateurs intense (principalement 3-5h/ jr et +de 5h/jr), ceci s'explique par l'existence de cadres de la Sonelgaz qui sont des supérieurs hiérarchiques et qui se sont trouvé obligé de se communiquer par messagerie (l'utilisation de la messagerie est obligatoire à cette filiale de Sonelgaz pour un ensemble de cadres).

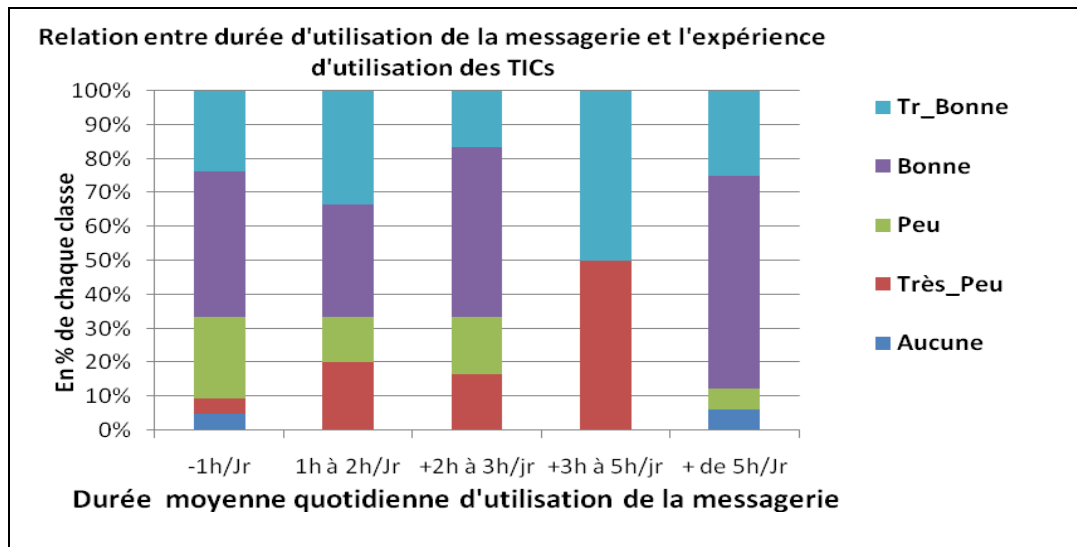


Figure -3 Relation entre expérience avec les TIC et utilisation de messagerie

5-2-2-2 Le facteur d'âge :

Le facteur de l'âge a constitué le sujet qui a retenu le plus d'attention en littérature invoquant la diversité dans l'usage des TIC chez les individus au sein des entreprises, la fracture numérique longuement indiqué chez les séniors (Guilloux et al.2005) a suscité l'intérêt des chercheurs en sociologie ou en gestion des ressources humaines.

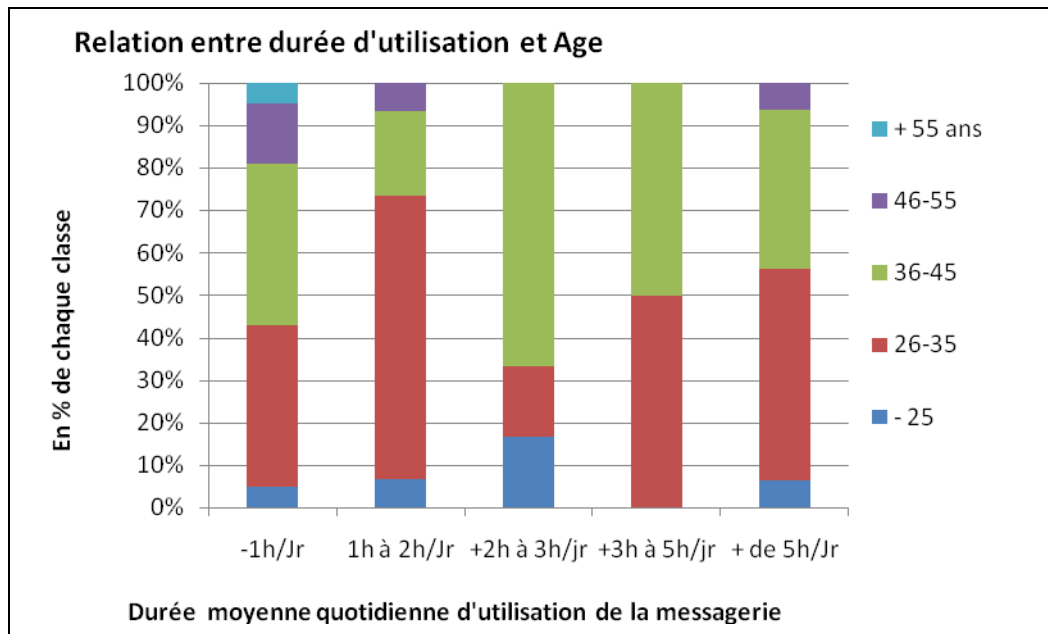


Figure -4 Relation entre âge et utilisation de messagerie

Le graph dessus (figure – 4) montre la relation entre l’âge de l’utilisateur et le niveau de son utilisation de la messagerie (défini à travers la durée moyenne quotidienne).

Nous pouvons voir que les personnes ayant entre 25 et 45 ans domine les cinq catégories d’utilisation même pour les utilisateurs de moins d’une heure, il faut mettre à coté de ça que l’échantillon était dominé par cette catégorie d’âge (figure – 5) avec un taux de plus de 83% (36.7+46.7), mais l’existence de la catégorie d’utilisateurs ayant moins de 25 ans dans toute les catégories (sauf la 4eme) donne idée sur l’intensité d’utilisation chez les plus jeune puisqu’en général les personnes à cet âge n’occupe pas de postes de responsabilité mais ils utilisent intensivement la messagerie, et en contrepartie on trouve que ceux dépassant les 45 ans ne l’utilisent pas trop malgré que la plupart parmi eux occupent des postes de responsabilités.

Nous pouvons donc croire que l’âge constitue un facteur de diversité d’usage important qu’il faut prendre en considération en utilisant la messagerie interne comme moyen de communication.

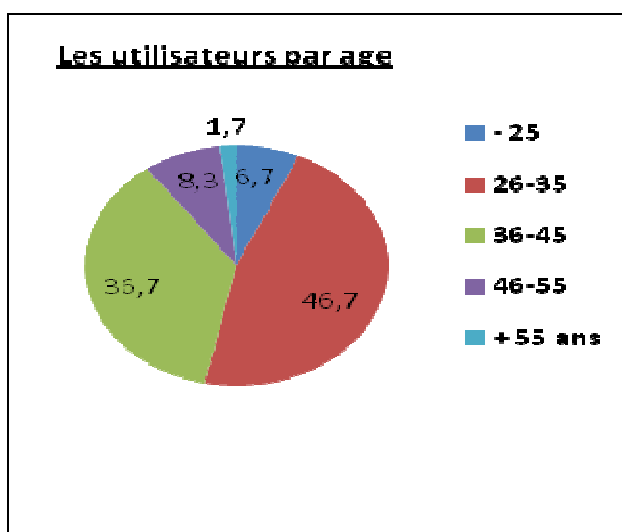


Figure -5 Répartition de l’échantillon par âge

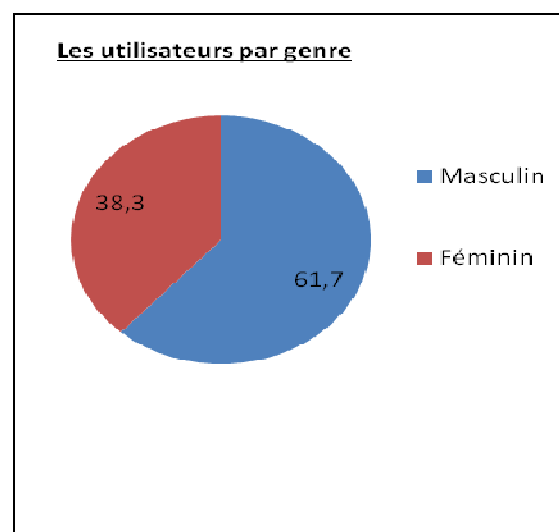


Figure-6 Répartition de l’échantillon par genre

5-2-2-3 Le facteur du genre :

Le genre (ou le sexe) se trouve au cœur des études sur la diversité et les TICs ; la problématique du genre qui tourne autour de l'égalité entre hommes et femmes dans tout les domaines est né en Europe dès la révolution française à la fin du 18^{ème} siècle pour se développer au 19^{ème} et au 20^{ème} siècle avec la montée du féminisme. Dans le domaine des TICs, Morley (2004) estime que la présence des femmes est largement minoritaire.

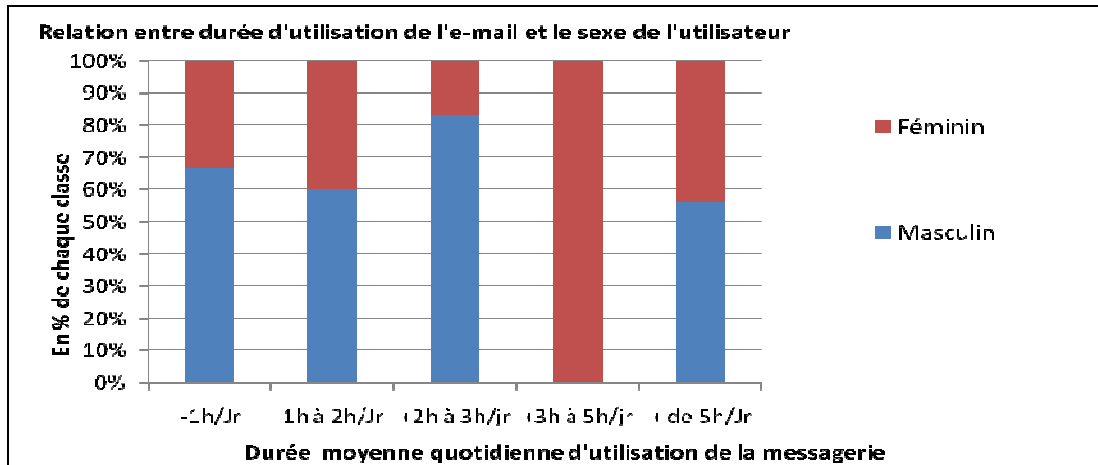


Figure -7 Relation entre sexe (homme/femme) et utilisation de messagerie

Boukef et Kalika (2002) ont conclu à travers une revue de littérature qu'il y'a pas de convergence en ce qui concerne la différence dans l'utilisation de la messagerie électronique entre les hommes et les femmes. Dans notre cas et en regardant la répartition de l'échantillon entre homme et femme (Figure -6) et le degré de leur utilisation de la messagerie (Figure -7), on peut estimer qu'il y a pas une grande différence aussi entre les deux sexes quant à l'utilisation de la messagerie électronique en communication interne. Cette répartition doit tenir compte aussi de la distribution des deux sexes dans les postes de responsabilité (si la nature des tâches attribuées aux femmes n'encourage pas l'utilisation de la messagerie, leur utilisation de ce moyen diminue même si elles sont des utilisatrices intenses).

5-2-2-4 Le facteur du niveau scolaire :

Le niveau scolaire est un élément déterminant en ce qui concerne le recrutement en Algérie, en effet, dans la quasi-majorité des cas, c'est le diplôme qui détermine le poste auquel on peut postuler.

Mais cela se justifie aussi, du moment que dans la plupart des cas ce diplôme reflète les capacités et les aptitudes de son titulaire.

Dans le cas des TICs (comme c'est le cas pour la messagerie électronique), et comme il a été dit dessus, le niveau scolaire (ou le diplôme) donne idée du degré d'apprentissage de ces technologies en connaissant la spécialité de son titulaire et d'autres informations (l'établissement auquel a fait ses études, l'année d'obtention...)

Dans notre cas le graph suivant montre la relation entre le niveau d'étude et le degré d'utilisation de la messagerie interne :

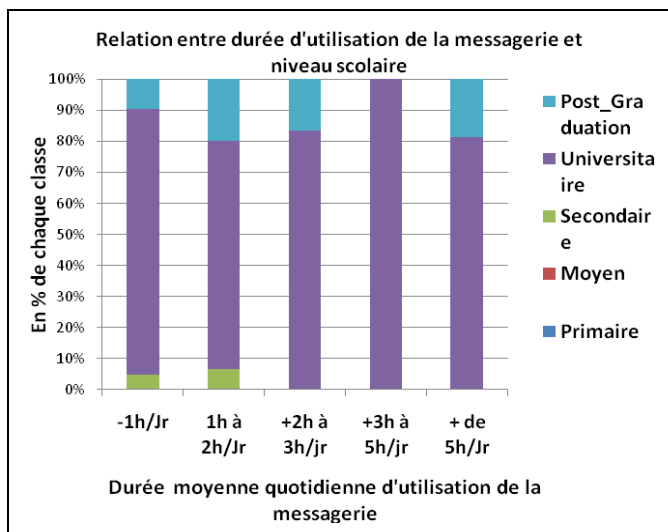


Figure -7 Relation entre niveau scolaire et utilisation de messagerie

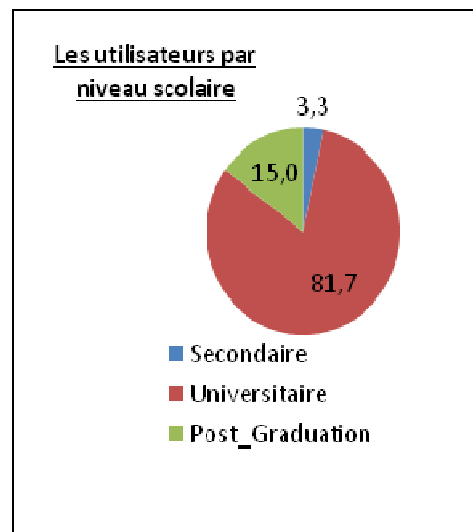


Figure -8 le niveau scolaire

Malgré que l'échantillon est dominé par des universitaires (Figure -8) ce qui rend difficile de distinguer une réelle différence dans l'utilisation suivant le niveau scolaire, mais nous pouvons tout de même faire une remarque concernant les utilisateurs de niveau secondaire (dans les deux premières catégories (1h/jr ,1h-2h/jr), il s'agit d'anciens cadres de la filiale de Sonelgaz et qui occupent des postes de responsabilité mais ils n'utilisent pas la messagerie au même cadence que des universitaires qui peuvent se trouver dans des positions non-hiérarchique mais qui affichent un degré d'utilisation élevé.

6- Conclusion :

Les résultats obtenus donnent une idée sur l'aspect de la diversité dans l'utilisation de la messagerie interne et attire de nouveau l'attention sur l'importance de l'accompagnement du changement qui demeure fondamental pour tirer partie de ces outils et éviter qu'ils deviennent facteur de discrimination dans l'entreprise.

Le management doit toujours penser que s'équiper des technologies de communication tel que la messagerie interne ne constitue pas une finalité en soi, si on ne fait pas attention à ces divergences entre les différents utilisateurs vis-à-vis ces technologies, l'entreprise risque de voir un effet inverse de celui escompté.

Bibliographie :

1. Autissier.David., (2001), «L'utilisation de la messagerie dans une multinationale : l'émergence d'un nouveau média », Actes du colloque Science de l'Information et Gestion, Nice, 17-18 Décembre 2001
2. Béatrice Fleury et Jacques Walter, (2009) « Penser le genre en sciences de l'information et de la communication et au-delà », Questions de communication 15|2009, pp 111-127
3. Brangier Éric. « Ergonomie et réduction de la fracture numérique », <http://www.univ-Metz.fr/ufr/sha/2lp-etic/reduc.pdf>.
4. Boukef Charki.Nabila, Kalika Michel., (2002), «Facteurs déterminants de l'utilisation du courrier électronique», Actes du 7ème colloque de l'AIM, Hammamet, Tunisie 05-2002
5. Boukef Charki. Nabila, (2005) Utilisation du courrier électronique dans l'activité managériale, Thèse de doctorat, univ- Paris Dauphine, Paris ,France
6. Guilloux Véronique, Kalika Michel et Laval Florence.(2005) « Perception des TIC dans l'entreprise : les seniors et la fracture numérique ». 10ème Colloque de l'AIM, Paris – France
7. Kalika Michel et de la Rupelle Géraldine.(2010) « Variables d'influence de l'utilisation de la messagerie électronique sur la relation hiérarchique : motivation, contrôle et accessibilité » , 15^{ème} colloque de l'AIM, 05-2010, La Rochelle ,France
8. Kalika Michel ;De La Rupelle Géraldine; Fray, Anne-Marie(2011); « La messagerie électronique, piment de la relation managériale ? » ; 16e Colloque AIM, 05-2011, Saint-Denis de La Réunion ,France
9. Kalika Michel .(2006) La diversité des usages du courrier électronique *In* Peretti, Jean-Marie. Richesses de la diversité : regards croisés en l'honneur du Professeur Jacques Orsoni.. pages 53-60. France
10. Moatty Frédéric,(2004) « L'évolution du rôle du capital scolaire dans le modèle sociétal français d'accès à l'informatique au travail « massification » ou « démocratisation » de l'accès ? », Réseaux, 2004/5 n° 127-128, p. 83-114. France
11. Morley Chantal, (2004) « Masculin/féminin. Le genre des technologies de l'information », Revue française de gestion2004/1 (N° 158), p. 67-86. France
12. Rowe Frantz, Monod Emmanuel(2000). Limites structurelles et culturelles à l'usage de la messagerie dans les banques à réseau. In: Réseaux, 2000, volume 18 n°104. pp. 139-158. France