

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Master en Management des organisations

**L'impact de la formalisation sur le partage de connaissances,
Cas : ALGERIE TELECOM de Mila.**

Elaboré par : MERINI ILYAS

Encadré par : Pr. MAZHOUDA ABDALMALIK

Année :2018/2019

Résumé

La gestion de connaissances est reconnue comme une démarche de gestion et elle est largement utilisée dans les organisations.

Afin de réussir la gestion de connaissances, il faut prendre par considération le partage de connaissance qui joue un rôle essentiel dans la bonne fonction de la gestion de connaissances,

Parmi les outils qui facilitent le partage de connaissance il existe la formalisation des connaissances.

Mot clés : la gestion de connaissances, le partage de connaissances, la formalisation

Abstract

Knowledge management recognized as a management approach and is widely used in organizations.

In order to succeed in knowledge management, it is necessary to take into consideration the sharing of knowledge, which plays a vital role in the good function of knowledge management.

Among the tools facilitate the sharing of knowledge is the formalization of knowledge.

Key words: knowledge management, knowledge sharing, formalization

ملخص

تعتبر ادارة المعرفة كمنهج للتسيير وتستعمل على نطاق واسع في المنظمات.

من أجل انجاح ادارة المعرفة من الضروري مراعاة مشاركة المعرفة والتي تلعب دورا حيويا في اعطاء الكفاءة لادارة المعرفة داخل المظمة.

من بين الاساليب التي تسهل مشاركة المعرفة توجد اضافة الصفة الرسمية على المعرفة .

الكلمات المفتاحية: ادارة المعرفة، مشاركة المعرفة، اضافة الطابع الرسمي على المعرفة

RMERCIMENTS

En tout premier lieu, je remercie ALLAH de m'avoir donné la force et la volonté pour pouvoir finir mon travail et surmonter toutes les difficultés.

Un grand merci pour mon encadreur monsieur MAZHOUDA ABDALMALIK, pour son encadrement, sa disponibilité, son aide précieuse et conseil avisés.

Je remercie également mon tuteur monsieur BOUAROUDJ FAROUK, pour son aide précieuse.

Je remercie aussi tout le personnel de ALGERIE TELECOM de Mila pour leur accueil et collaboration.

TABLE DES MATIERE

Résumé.....	i
RMERCIMENTS.....	ii
TABLE DES MATIERE	iii
LIST DES TABLEAUX	vi
LISTE DES FIGURES	vii
Introduction.....	1
Chapitre I: problématique	4
1.Contexte de la recherche	5
2.Question de la recherche	5
3.Hypothèses de la recherche	5
4.Objectifs de la recherche	5
5.Pertinence de la recherche	6
6.Contexte organisationnelle	6
6.1 historique et évolution	7
Chapitre II: revue de littérature et cadre conceptuel.....	8
1.Revue de littérature	9
2.Cadre conceptuel	10
2.1 Les concepts clés de La gestion des connaissances	10
2.1.1. La définition de la gestion des connaissances	10
2.1.2. Processus de la gestion de connaissance	11
2.1.2.1. Capture et création des connaissances :.....	11
2.1.2.2. Organisation et rétention de connaissance.....	12
2.1.2.3. Partage et transfert de connaissances :.....	12
2.1.2.4. L'utilisation et l'application des connaissances :.....	13
2.1.3. Les facteurs de succès de la gestion de connaissance	13
2.1.4 MODEL DE LA GESTION DE CONNAISSANCE	14
2.2 Les concepts clés du PARTAGE DE CONNAISSANCE	16
2.2.1 Définition du partage de la connaissance	16
2.2.2 LES Méthode de partage de connaissances	17
2.2.3 Les caractéristiques principales du partage de connaissances	18
2.2.4 LES AVANTAGES DU PARTAGE DES CONNAISSANCES	19

2.2.5 Les obstacles du partage des connaissances	20
2.2.6 L'encouragement du partage de connaissances	20
2.3 Les concepts clés de la formalisation de connaissances	21
2.3.1 Définition	21
2.3.2 Objectifs de la formalisation	21
2.3.3 La démarche de formalisation	21
2.3.4 LES Méthodes de formalisation des connaissances	22
Le modèle de recherche	23
Chapitre III: cadre méthodologique	25
1. La méthodologie de la recherche	26
1.1 Le choix épistémologique	26
1.2 L'approche méthodologique	26
1.3 Mesure des variables	26
1.4 Analyse des données	27
1.5 Echantillonnage	27
1.6 Les outils de collecte des données	27
1.7 présentation de questionnaire :(joint en annexe).....	28
1.7.1 Structure du questionnaire	28
1.7.2 Test et fiabilité du questionnaire	28
1.8 Déroulement de l'enquête	29
2. Présentation de ALGERIE TELECOM de Mila	29
Chapitre IV: résultats et discussions.....	31
Résultats et discussions.....	32
1. Présentation des résultats	32
1.1 Résultat de l'étude l'observation et des entretiens informels	32
1.2 Résultat de l'enquête quantitative	33
1.2.1 Description de l'échantillon	33
1.2.3 Répartition de l'échantillon par le niveau d'étude	34
1.2.4 Répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle	35
1.2.5 Répartition selon la variable genre	36
1.2.6 Description de l'échantillon de l'étude en fonction de l'âge	37
1.3 Traitement et analyse des données	38

1.3.1 Description des dimensions en fonctions des réponses de l'échantillon de l'étude	38
1.3.2 Description des items et dimensions de l'étude	38
1.3.2.1 Facteurs individuels	39
1.4 Test des hypothèses	44
1.4.1 Test de l'hypothèse principal	44
1.4.2 test de la première hypothèse	45
1.4.3 Test de deuxième hypothèse	46
1.4.4 Test de la troisième hypothèse	46
1.4.5 Test de la quatrième hypothèse	47
2. Discussion de résultats	48
2.1 Les facteurs individuels du partage de connaissances	48
2.2 Les facteurs organisationnels du partage de connaissances	48
2.3 Les avantages du partage de connaissances	48
2.4 Les formes du partage de connaissances	48
2.5 La formalisation de connaissances	49
2.6 Les obstacles du partage de connaissances	49
3. L'impact de la formalisation sur le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila	49
Conclusion	51
Références bibliographiques.....	54
Annexe A: questionnaires	58
Annexes B: organigramme.....	63

LIST DES TABLEAUX

Tableau (1) : Test de fiabilité du questionnaire.....	29
Tableau (2) : Répartition de l'échantillon de l'étude selon la catégorie socio-professionnelle ..	33
Tableau (3) : la répartition de l'échantillon selon le niveau éducatif	34
Tableau (4) : la répartition de l'échantillon par expérience professionnelle.	35
Tableau (5) : la répartition de l'échantillon selon le genre.	36
Tableau (6) : la répartition de l'échantillon selon l'âge.	37
Tableau (7): intervalle des moyennes minimales et maximales	38
Tableau (8) : description de items de la dimension du facteur individuelle du partage de connaissances.	39
Tableau (9) : description des items de la dimension facteurs organisationnels.	39
Tableau (10) : descriptions des items de la dimension avantage.	40
Tableau (11) : descriptions des items de la dimension forme de partage.	41
Tableau(12) : descriptions des items de la dimension formalisation de connaissances.	42
Tableau(13) :descriptions des items de la dimension obstacle du partage.....	43
Tableau (14) : corrélation de Pearson entre la formalisation et le partage.....	45
Tableau (15) : corrélation de Pearson entre les facteurs individuels et le partage de connaissances	45
Tableau (16) : corrélation de Pearson entre les facteurs organisationnels et le partage de connaissances.	46
Tableau (17) : corrélation de Pearson entre les formes de partages de partage et le partage de connaissances.	47
Tableau (18) : corrélation de Pearson entre la formalisation et les obstacles du partage de connaissances.	47

LISTE DES FIGURES

Figure (1) : le schéma de Nonaka.....	15
Figure (2) : modèle de recherche.....	24
Figure (3) : Répartition de l'échantillon de l'étude selon la catégorie socio-professionnel :	34
Figure (4) :la répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.	35
Figure (5) : la répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle.	36
Figure (6) : la répartition de l'échantillon selon le genre	37
Figure (7) : la répartition de l'échantillon selon l'âge :	38

Introduction

Introduction

L'économie mondiale a connu un grand bouleversement au cours des vingt dernières années, dans la mesure où le capital intellectuel a remplacé les biens physiques, pour cela L'aptitude d'une entreprise à rester performante et compétitive au sein d'un environnement turbulent repose sur sa capacité de gérer les connaissances, La gestion des connaissances est reconnue comme une démarche de gestion et elle est largement utilisée dans les entreprises, elle est permet de manager le cycle de vie de la connaissance depuis l' apparition d'une idée via des processus et des modèles pour atteindre ses objectifs.

Pour assurer le succès de la gestion de connaissances au sein de l'entreprise il faut encourage le partage de connaissances entre les employés.

Le partage de connaissances reconnue plusieurs obstacles pour cela les entreprises utilisent des méthodes du partage de connaissances comme la formalisation qui aide à rendre les connaissances dans une forme accessible, explicite, portable et facile à comprendre.

Dans cette logique s'inscrit ce présent travail pour le but de montrer l'impact de la formalisation sur le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila via les relations entre la formalisation et les facteurs du partage de connaissances.

A la lumière de toutes les études récentes, ce présent travail se fixe comme objectif de mettre l'accent entre la formalisation et le partage de connaissances.

Pour mener au mieux notre étude, un cadre de recherche a été élaboré en se basant sur des connaissances théoriques préexistantes et des ouvrages.

La présente recherche est de nature quantitative, pour cela des hypothèses ont été émises au préalable, afin de tester ces dernières l'utilisation du questionnaire a été privilégié pour atteindre l'objectif de la recherche.

En vue de rendre compte de manière analytique des mois passé à la préparation de ce présent travail, ce dernier a été subdivisé en quatre chapitre :

Le premier chapitre est consacré à la présentation de l'objectif, du contexte et la problématique de la recherche suit par ces sous questions.

Le deuxième chapitre, une revue de littérature et cadre théorique sont présentés.

Le troisième chapitre, porte la méthodologie adoptée et la méthode de collecte des données de l'échantillonnage.

Le quatrième chapitre, est consacré à la présentation des résultats issus des traitements statistiques des résultats du questionnaire ainsi que la discussion et l'interprétation de ces derniers.

Chapitre I: problématique

CHAPITRE PROBLÉMATIQUE

Selon (Jean-Yves Prax 2003) la gestion de connaissances est définie comme le manage du cycle de vie de la connaissance depuis l'apparition d'une idée via le partage de connaissances et la formalisation de connaissances.

1. Contexte de la recherche :

Dans les derniers années la gestion des connaissances prend une grande importance dans les organisations parce que elle assure le bon fonctionnement des activités de l'organisation afin d'atteindre ses objectifs.

Il existe beaucoup de facteurs qui impacts sur la gestion de connaissances mais les plus important sont le partage de connaissances et la formalisation de connaissances.

Dans notre présente recherche nous allons étudier l'impact de la formalisation sur le partage de connaissances entre les employés de ALGERIE TELECOM de Mila.

Dans ce contexte nous allons étudier l'impact des facteurs individuels et organisationnels sur le partage de connaissances, les avantages du partage de connaissances, obstacles du partage de connaissances et nous allons mettre l'accent entre ces facteurs et la formalisation de connaissances.

2. Questions de la recherche :

Le présent travail de recherche à répondre à la question principale suivante :

Comment la formalisation assure et facilite le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila ?

De cette question principale découlent les sous-questions suivantes :

- Quelle est l'importance des concepts facteurs individuels et organisationnels sur le partage de connaissances ?
- Est-ce-que la formalisation atténue l'impact des obstacles du partage de connaissances ?
- Quelles sont les formes de formalisation des connaissances au de ALGERIE TELECOM de Mila ?
- Quel rôle joue la formalisation des connaissances au sein de de ALGERIE TELECOM de Mila ?

3. Objectifs de la recherche :

On fait notre recherche pour atteindre des objectifs comme suit :

- Connaitre les facteurs individuels et organisationnels qui impact sur le partage de connaissances.
- Connaitre les avantages du partage de connaissances.
- Connaitre les formes de partages de connaissances.
- Connaitre l'impact de la formalisation sur le partage de connaissances.

4. Pertinence de la recherche

Tous les organisations cherchent comment encourager les ressources humaines à partager les connaissances via beaucoup de méthodes afin d'augmenter leur performance, pour cela la formalisation des connaissances a estimé comme un outil pertinent qui facilite et assure le partage des connaissances.

Ce présent travail aidera à clarifier l'importance de la formalisation par rapport au partage de connaissance au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

5. Contexte organisationnelle :

ALGERIE TELECOM est un leader sur le marché Algérien des télécommunications qui connaît un capital social de 1000000000 DA. Offrant une gamme complète de services de voix et de données aux clients.

ALGERIE TELECOM est une société par action à capitaux publics opérant sur le marché des réseaux et services de communications électroniques. Sa naissance a été consacrée par la loi 2000/03 du 5 aout 2000, relative à la restructuration du secteur des postes et télécommunications, qui sépare notamment les activités postales de celles des télécommunications.

ALGERIE TELECOM est donc régie par cette loi qui lui confère le statut d'une entreprise publique économique sous la forme juridique d'une société par actions SPA.

5.1 historique et évolution :

ALGERIE TELECOM a été créé le 8 avril 2002 an application des dispositions de la loi 2000/03 du 5Aout 2000 sous la forme légale SPA à capitaux publics. Elle entrée officiellement en activité à partir du 1^{er} janvier 2003, Elle s'engage dans le monde des technologies de l'information et de la communication avec trois objectifs : Rentabilité, efficacité, et qualité de service

ALGERIE TELECOM est né par la loi 2000/03 du 05 qui lui confère le statut d'une entreprise publique économique sous la forme juridique d'une société par action SPA.

Son ambition est d'avoir un niveau élevé de performance technique, économique, et sociale pour se maintenir durablement leader dans son domaine.

ALGERIE TELECOM est organisée en divisions, directions centrales, et régionales, opérant sur le marché des réseaux et services de communication électroniques.

Il existe trois filiale de ALGERIE TELECOM comme suit :

- Algérie Télécom internet : est un fournisseur de services internet présente dans les 48 wilayas, depuis son lancement en 2001.
- Algérie Télécom Mobile : En Aout 2003, l'activité mobile d'Algérie Telecom a été finalisée et ATM Mobilis est créé en forme de société par action.
- Algérie Télécom spatiales : Algérie Télécom satellite a été créé en juillet 2004, cette entité a été filialiser deux années plus tard, le 29 juillet 2006 sous la dénomination de ATS RevSat. Pour le but de provision internet de meilleur qualité et vitesse.

Pour notre recherche on a fait dans ALGERIE TELECOM de Mila et on va présenter dans le chapitre méthodologique.

Chapitre II: revue de littérature et cadre conceptuel

Ce deuxième chapitre pour objectif de présenter en premier lieu la revue de littérature notamment l'étude qui sont nécessaires au sujet du partage et la formalisation de connaissances, et en second lieu les concepts clés théorique de notre sujet de recherche.

1. Revue de littérature :

La gestion de connaissance est un outil très important qui gère le cycle de vie de la connaissance depuis l'émergence d'une idée pour assurer la performance de travail au sein de l'entreprise et aussi la pérennité de l'entreprise, et lorsque on parle de la gestion de connaissances il faut parler sur un outil essentiel celui du partage de connaissances qui permet la bonne circulation de la connaissance au sein de l'organisation.

Parmi les facteurs qui impact sur le partage de connaissances on a la formalisation de connaissances qui rend les connaissances dans une façon formelle facile à partager entre les employés de l'organisation.

Dans ce contexte plusieurs études ont cherché sous des cotés divers du partage et de la formalisation de connaissances.

D'après (Jean-Yves Prax2003) la gestion de des connaissances est définis comme le manage du cycle de vie de la connaissance depuis l'apparition d'une idée à travers le partage et la formalisation de connaissances pour atteindre les objectifs de l'entreprise via l'optimisation des processus, l'aide à la décision, la valorisation et l'innovation.

Selon (Roy et al,1995) le partage de connaissance est un processus par lequel des connaissances mises au point sont transmises aux utilisateurs, de façon générale il consiste à une traduction des connaissances en un langage accessible et en outils utilisables dans des situations réelles, Au niveau de l'entreprise le partage de connaissances permet d'éclairer la prise décision, de mettre en place des nouvelles politiques de travail, de changer des comportements individuels ou organisationnels et résoudre des situations problématique.

Dans l'étude de (Jonathan Mougin2016), un questionnaire a été diffusé sur les employés de la société industriel BASSETTI, Ce questionnaire parle sur l'utilisation de l'outil de modélisation comme des pratiques du partage de connaissances.

Ce questionnaire est diffusé en deux sections comme suit :

- La première section pour le but d'évaluer le ressenti des personnes sur l'utilisation de l'outil de modélisation.
- La deuxième section pour le but d'évaluer l'acquisition de l'outil de modélisation.

Les résultats de questionnaire affirment que lorsque on utilise l'outil de modélisation, le partage de connaissances va devenir facile entre les personnes.

Selon l'étude de Dominique Vanquier et al la formalisation dans les organisations se déroule comme suit :

- Par la classification des documents il s'agit d'ordonner les textes de les rentrer dans des classements qui permettront leur exploitation efficace.
- Par la terminologie qui nous aide à la classification notamment pour étiqueter nos documents, elle nous aide à aller plus loin aussi, dans l'expression de la connaissance.
- Par l'ontologies qui représente un modèle qui relie des concepts exprimés par des termes.

D'après (Pierre Fayard 2006) qui traite la culture et la stratégie dans la société de connaissances, il a cité la stratégie de la codification dans ce contexte il confirme que les informations nécessaires au sein de l'entreprise sont majoritairement explicites, cette stratégie consiste à investir dans un système d'information très élaboré, afin de mieux intégrer la plupart des informations nécessaires pour répondre aux besoins des employés, cela permet un gain de performance et donc un accroissement du chiffre d'affaires grâce à une augmentation de la productivité, il confirme aussi que la codification nécessite un recrutement de profils dits « opérateurs » capables d'intégrer et de reproduire un processus.

En prenant compte ce qui a été évoqué précédemment, le présent travail vise à identifier l'impact de la formalisation sur le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

2. Cadre conceptuel :

Dans cette partie, les différents concepts et théories relatives aux formalisation et partage de connaissances vont être définis d'une manière synthétique.

2.1. Les concepts clés de La gestion des connaissances

2.1.1. La définition de la gestion des connaissances :

Beaucoup d'auteurs définissent la gestion de connaissance comme un « processus par lequel une entreprise utilise son intelligence collective pour atteindre ses objectifs stratégique » Barquin (2001, p.128). D'autres la considère comme un processus relatif au « cycle de vie de la connaissance et par conséquent, les dispositifs mis en œuvre pour le supporter depuis l'émergence d'une idée par la formalisation, la validation, le partage, la réutilisation et la valorisation. » Pour Jean-Yves PRAX, (2007, p. 22)

Mais, comme le notent Anand et Singh (2001, p.932), un thème centrale est présent dans toutes les définitions : « gérer les connaissances et encourager les ressources humaines à les partager afin de créer de produits et services à valeur ajoutée » c'est-à-dire que le partage des connaissances jeux un rôle essentiel pour que la gestion des connaissances réussisse.

D'autres auteurs définissent la gestion des connaissances comme un processus tout en détaillant ses étapes, pour Jennx (2007, p4) le processus de la gestion des connaissances doit faciliter « la capture, le stockage, la récupération et la réutilisation des connaissances ». Pour Alavi et Leidner(2001,p4) « la gestion des connaissances implique des processus distincts mais interdépendants de création, stockage, recherche, extraction, partage, et application ».

En effet, dans notre présent travail nous allons développer les deux concepts de la gestion des connaissances : la formalisation et le partage des connaissances, et montre la relation entre les eux.

2.1.2. Processus de la gestion de connaissance

Les processus seront présentés brièvement, regroupés et analysés en quatre principaux processus : capture et création, organisation et rétention, diffusion et transfert et l'utilisation. (Anand et Singh,2011)

2.1.2.1. Capture et création des connaissances :

Le processus de capture et création de connaissances intègre les activités d'identification, de capture, d'acquisition et de création des connaissances (Anand et Singh 2011, p.934). Parmi ces activités, la création des connaissances a fait l'objet de plusieurs recherches et plusieurs modèles notamment ceux de Nonaka qui étudier la création des connaissances dans ce modèle se base sur l'interaction des connaissances tacite et les connaissances explicites, Les connaissances explicites sont directement compréhensibles et exprimables par chaque individu dans l'entreprise, par contre

Les connaissances tacites sont propres à chaque individu, elle sont formées à partir de savoir-faire personnel et la croyance et d'aspiration individuel. (Nonaka et al .2000).

2.1.2.2. Organisation et rétention de connaissance

Peachey et al.(2007,p.34) affirment que stocker, organiser et rechercher les connaissances organisationnelles est un processus critique pour l'organisation, il est un indicateur de sa capacité à apprendre et à prendre de bonnes décisions, ce processus vise à créer et maintenir une mémoire organisationnelle qui est le moyen par lequel l'organisation utilise du connaissance du passé pour les activités présentes et futures, dans autre part la mémoire organisationnelle est le moyen par lequel les connaissances du passé sont appliquées sur les activités, aboutissant ainsi à des niveaux plus ou moins élevés d'efficacité organisationnel.

Or pour pouvoir stocker les connaissances, notamment tacites, il est nécessaire de les codifier,

La codification vise à transformer les connaissances tacites en connaissances explicites, elle traduit le processus qui vise à représenter une connaissance à l'aide de codes et de symboles socialement partagés.

La codification est donc l'acte de mettre les connaissances dans une forme accessible, les catégoriser et souvent les numériser dans des formats accessibles, explicites, portables et facile à comprendre. Toutefois, la codification nécessite l'identification et la cartographie des connaissances.

2.1.2.3. Partage et transfert de connaissances :

La capacité de partage de connaissances est essentielle pour une organisation se situe à plusieurs niveaux, les connaissances peuvent être partagées entre les individus, entre les individus et les sources explicites, entre individus et les groupes, au sein des groupes, et entre les groupes et l'organisation (Alavi et Leidner 2001, p.119). Le partage de connaissances entre organisation est également possible, notamment dans des domaines tels que la planification des ressources d'entreprise et de l'approvisionnement (Peachey et al.2007, p.34).

Toutefois, le partage de connaissances peut être affecté par plusieurs facteurs au sein de l'organisation tels que :

- La volonté de partage des connaissances,

- La capacité et le désir de récepteur, et
- La valeur perçue en sont les principaux.

Le partage des connaissances est lié également à l'application : L'objectif du partage est l'utilisation et l'application des connaissances dans la réalisation des activités de l'organisation (Peachey et al.2007, p.34).

2.1.2.4. L'utilisation et l'application des connaissances :

L'utilisation des connaissances est un processus qui intègre l'application et l'utilisation des connaissances dans les processus de création de la valeur pour l'organisation, l'important aussi pour une organisation n'est pas uniquement de posséder des connaissances mais de l'utiliser pour développer un avantage compétitif (Anand et Singh 2011, p.934).

Il existe quatre mécanismes d'intégration et d'application des connaissances spécialisées: Les règles et les directives, les séquences, les routines, et la résolution des problèmes et la prise de décision en groupe.

- Les règles et les directives permettent à l'organisation de gouverner les interactions entre les individus.
- Les séquences représentent le processus qui permet à chaque spécialiste de produire les connaissances de manière indépendante,
- Les routines sont des chaînes simples et complexes d'interaction entre les individus et que ne sont pas gouvernées par les règles et les directives,
- La résolution des problèmes et la prise de décision en groupe est basée sur la maximisation de l'utilisation des règles et des routines afin de réduire la communication et le partage de connaissance et utiliser les connaissances uniquement pour résoudre les problèmes (Gant 1996, p. 113-115).

2.1.3. Les facteurs de succès de la gestion de connaissance :

Selon (Jeane et Olfman 2007, p.197-198), il y a douze facteurs clés de succès de la gestion de connaissance, L'ensemble des facteurs et leur classement ont été résumés comme suit:

- 1- Une stratégie de connaissance qui identifie les utilisateurs, les sources, les processus, une stratégie de stockage, les connaissances et les liens vers ces connaissances pour le système de gestion de connaissance.
- 2- La motivation et l'engagement des utilisateurs, y compris les mesures d'incitation et la formation.
- 3- Une infrastructure technique intégrée comprenant les réseaux, les bases de données, les ordinateurs, les logiciels et les experts en gestion de connaissance.
- 4- Une culture et structure organisationnelle qui appuient l'apprentissage ainsi que le partage et l'utilisation des connaissances.
- 5- Une structure de connaissances comme à toute l'entreprise et qui est clairement formulée et facile à comprendre.
- 6- Supporter du top management intégrant la répartition de ressources, le leadership et la formation.
- 7- Organisation apprenante.
- 8- Un objectif et un but clairs pour le système de la gestion de connaissances.
- 9- Mise en place de mesures pour évaluer les impacts de la gestion de connaissances et aussi pour vérifier la capture des bonnes connaissances.
- 10- Les fonctions de recherche, de récupération et de visualisation du système de la gestion de connaissances favorisent l'utilisation des connaissances.
- 11- Les processus de travail sont conçus pour intégrer la capture et l'utilisation des connaissances.
- 12- Sécurité et protection de connaissances.

2.1.4 MODEL DE LA GESTION DE CONNAISSANCE :

La connaissance se transforme dans une organisation selon les interactions des connaissances tacite et explicite et la connaissance individuelle et collectives, pour cela il existe beaucoup de

modèles tels que : le modèle de Nonaka, le model d'Huber, le modèle de Sveiby, le modèle de la Margurrite etc.

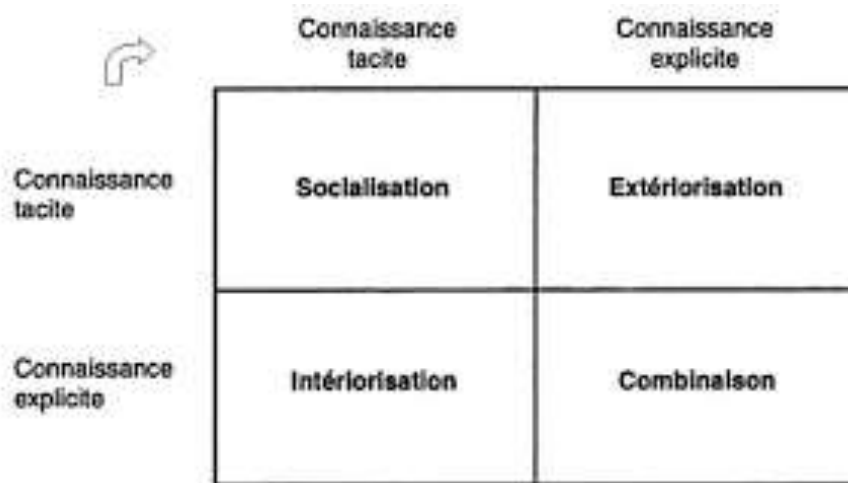
Pour notre étude nous allons nous focaliser sur le modèle de Nonaka parce que il touche précisément notre sujet de recherche, Il parle sur la transformation des connaissances tacites en connaissances explicites qui représente la formalisation des connaissances et il parle aussi sur le partage des connaissances explicite entre les employés de l'entreprise, pour cela le modèle de Nonaka est un modèle très important pour notre étude.

Présentation du modèle Nonaka:

Selon (Nonaka et takeuchi, 1995) Le modèle de Nonaka est considéré comme le modèle qui a permis le « décollage » de la gestion des connaissances dans les entreprises au milieu des années 90.

C'est un modèle qui se focalise sur la création et la transformation de connaissance, pour Nonaka, les organisations créent et utilisent des connaissances à travers des conversions de connaissances tacites et explicites. La figure ci-dessous montre les interactions entre la connaissance tacite et explicite.

Figure (1) : le schéma de Nonaka



Source: Nonaka, building a fondation for knowledge creation, P43.

Comme il a illustré dans le schéma le modèle de Nonaka propose quatre modes de conversion de connaissances comme suit :

La socialisation :

Correspond à un échange de connaissance tacite qui portent sur les représentations, les schémas mentaux et les savoirs difficiles à formaliser, ces connaissances s'acquièrent par les individus grâce au partage des activités et des expériences.

L'externalisation :

Fait référence à la conversion des connaissances tacites en connaissance explicites, il s'agit d'une traduction des connaissances intangibles au travers des écrits, des métaphores, des images..., pour les rendre compréhensibles et significatives.

La combinaison :

Quant à elle est le moyen par lequel les individus échangent des connaissances explicites. Dans ce mode de transformation les échanges portent sur des contenus formalisés, codifiés et tangibles grâce à des supports de communication et de diffusion tels que les réunions les bases de données, les messages électroniques.

L'internalisation :

Consiste à transformer les connaissances explicites en connaissances implicites. Dans cette dernière phase du processus, l'individu modifie ses actions et son comportement en intériorisant les nouvelles connaissances tangibles acquises, il s'agit d'une sélection des connaissances qui seront mises en œuvre dans la pratique grâce à la simulation et l'expérimentation.

Cette conversion de connaissance analysée par le modèle de Nonaka décrit les processus dynamiques dans lequel les connaissances implicites et explicites sont échangées et transformées, ces quatre modes permettent de conceptualiser la création de la connaissance grâce à sa conversion dynamique.

2.2 Les concepts clés du PARTAGE DE CONNAISSANCE

Comme on a vu précédemment dans le modèle de Nonaka le partage de connaissance exprime par transformation des connaissances explicite vers les connaissances explicites ou des connaissances tacites vers les connaissances tacites.

2.2.1 Définition du partage de la connaissance :

Le partage de connaissance est un processus qui implique l'échange de connaissance, tacites et explicites entre tous les intervenants au sein de l'organisation, une combinaison de mesures incitatives et une culture de coopération sont les principaux facteurs favorisant la diffusion et le partage de connaissance (Anad et Singh2011, p.934).

Selon (Royo et al,1995) en science de gestion le partage de connaissances est le « mécanisme par lequel des connaissances construites pouvant conduire à l'adaptation de nouveaux comportements individuels et organisationnels »

D'après (Argot et al,2000) malgré le caractère formel du partage de connaissances, il peut également s'opérer sur une base informelle grâce aux réseaux sociaux de travail

2.2.2 LES Méthode de partage de connaissances :

Dans le but d'assurer et faciliter le partage de connaissances les organisations ont créé des méthodes du partage de connaissances comme suit :

L'assistance par les pairs (Peer Assist) :

British pétroleum (BP) a introduit l'assistance par les pairs en 1994. L'assistance par les pairs est une méthode de coopération fondée sur le dialogue et le respect mutuel entre les pairs. L'assistance par les pairs implique une réunion organisée par une équipe de travail qui démarre un nouveau projet, cette équipe font appel à une autre équipe déjà expérimenté dans un projet similaire, ils présentent le contexte et les données de leur projet et de leur capacité, ils expriment ensuite leur besoin spécifique, une fois la situation expliquée, les deux équipes travaillent ensemble pour identifier les solutions possibles au problèmes. (Collison & Parcell 2001)

Après action review :

Les forces armées américaines ont initialement mise au point après action review(AAR), L'objectif principal de l'AAR est d'apprendre en parlant et penser à une activité ou à un projet terminé, son objectif est simplement d'énoncer les leçons apprises plutôt que de résoudre problèmes ou critique.

L'exercice vise à capturer les leçons avant qu'elles soient oubliées, tous les acteurs du processus sont invités à participer à la discussion groupe, chacun doit participer avec un esprit ouvert, le succès de cet exercice dépend de la bonne volonté des participants. (Collison & Parcell 2001)

storryling :

Les gens racontent des histoires depuis des milliers d'années. Même aujourd'hui, les histoires font partie de notre vie quotidienne, les histoires nous permettent de décrire les relations et les activités des employés d'une manière formelle ou informelle, l'objectif de storryling est de transmettre des connaissances tacites qu'une organisation peut utiliser. Les histoires sont simples et un moyen accessible de communiquer des idées complexes, des messages clés et des leçons apprises (Denning S. 2001)

Mentorat :

Le mentorat est une relation d'apprentissage entre deux employés. Les mentors sont des employés expérimentés qui partagent leurs connaissances, leurs expériences et leurs idées avec des employés ou des collaborateurs moins expérimentés. Les associés veulent vraiment acquérir de nouvelles connaissances et compétences. Le mentorat n'est pas spécifique à un poste. Un mentor n'est pas le responsable de l'employé, le mentorat a lieu en dehors de toute relation employeur-employé formelle. (CIDA, 2003).

Le coaching :

Le coaching n'est pas un mentorat, dans le mentorat les employés sont guidés par les conseils et l'expérience de leurs homologues de haut niveau.

Le coaching vise spécifiquement à développer de nouvelles qualifications et compétences chez un employé, il vise à améliorer l'apprentissage et les performances professionnelles de cette personne, afin qu'elle puisse ensuite atteindre les objectifs de l'organisation, le coach ne transmet pas sa vision personnelle à l'employé.

Le coaching se concentre uniquement sur les besoins prédéfinis car ceux-ci sont directement liés à son travail ; cependant, cette relation ne signifie pas nécessairement que la personne se rapporte au coach. Le coaching vise à développer les capacités nécessaires pour atteindre les objectifs visés dans une situation de travail donnée. (Goldsmith 2000)

2.2.3 Les caractéristiques principales du partage de connaissances :

Selon (Jean-Yves Prax, 2003, p151) il existe trois caractéristiques du partage de connaissances comme suit :

Le partage de connaissances en série : exprime par l'expérience acquise par l'équipe en effectuant la tâche dans le contexte est partagée par servir à effectuer la même tâche dans des contextes différents.

Le partage de proximité : exprime par l'expérience acquise par une équipe à une autre équipe qui effectuée le même genre de travail.

Le partage distant : exprime la somme des connaissances minés dans l'entreprise est collectée pour assister à une tâche nouvelle ou résoudre un problème inédit.

2.2.4 LES AVANTAGES DU PARTAGE DES CONNAISSANCES :

Selon Dikir (2005), à l'intérieur des organisations, le partage des connaissances se manifeste généralement et exerce son influence à trois niveaux : l'individu, la communauté de pratique et l'organisation.

Avantage pour l'individu :

- aide les gens à faire leur travail et à économiser du temps par de meilleures prises de décision et résolutions de problèmes.
- crée un sentiment de liens communautaires au sein de l'organisation à mesure que les travailleurs se sentent valorisés pour leur apport.
- augmenter le niveau de satisfaction des employés.
- aide les gens à se tenir au courant.

Avantage pour la communauté de pratique :

- Développe des compétences professionnelles.
- favorise le mentorat entre pairs.
- contribue à une collaboration plus efficace.
- crée un code d'éthique professionnelle que les membres peuvent suivre.

-crée un langage commun.

Avantage pour l'organisation :

-aide à orienter la stratégie.

-permet à l'organisation de mieux devancer la concurrence.

-sème en croisé des idées et augmente les occasions d'innover.

-règle les problèmes rapidement, réduit la redondance et réduit le nombre d'erreur.

-réduit les couts de recherche et de développement.

2.2.5 Les obstacles du partage des connaissances:

Selon Jean (2001, p74) il existe trois types de barrière du partage de la connaissance comme suit :

Obstacles individuelles :

-Le manque du temps pour : partager ses connaissances, trouver un collègue qui a besoin de connaissances particulière, la tolérance.

-les différences :il existe dans les le niveau d'expérience, d'Age, entre les hommes et les femmes, sur la langue parlée et relativement aux valeurs et aux croyances.

-Le manque : il s'agit de confiance dans la crédibilité ou la justesse et le manque d'un réseau social.

-La peur que le fait de partager des connaissances menace le poste occupé par l'employé.

-L'absence du réflexe de partage des connaissances.

Obstacles organisationnelles :

-Le manque d'intégration de la gestion des connaissances dans la stratégie de l'organisation.

-Le manque de leadership dans la communication des avantages à partager des connaissances.

-Le manque d'espaces (formels ou informels) pour partager des connaissances.

-Le niveau élevé de compétitivité entre les unités et au sein des unités.

Obstacles technologiques :

- la mauvaise intégration entre les technologies de l'information et les façons de faire.
- le manque de soutien technique dans l'utilisation des technologies et de l'information.
- le manque de compatibilité entre les technologies de l'information et les processus d'affaires.

2.2.6 L'encouragement du partage de connaissances :

Selon Nonaka et Takeuchi (1995) l'amélioration du partage de connaissances est un objectif principal de la gestion de connaissances pour cela il existe des activités de la gestion de connaissances qui encourage le partage de connaissances tel que : le mentorat, le travail par équipe et la communauté de pratique.

Et il y a des activités comme la rédaction des documents et les modèles des tâches du travail.

2.3 Les concepts clés de la formalisation de connaissances :

Comme on a vu précédemment dans le modèle de Nonaka la formalisation représente la conversion de la connaissance tacite vers une connaissance explicite, pour cela

2.3.1 Définition :

Pour pouvoir stocker, partager et réutiliser les connaissances, notamment tacites, il est nécessaire de les formaliser, la formalisation est donc l'acte de mettre les connaissances dans une forme accessible, les catégoriser et souvent mémoriser dans des formats accessibles, explicites, portables et facile à comprendre. (Peachey et al 2007, p34)

2.3.2 Objectifs de la formalisation :

La formalisation des connaissances joue un rôle très important dans l'organisation parce que :

- 1-réduire les obstacles : par la simplification de l'enregistrement, de l'obtention de l'autorisation d'exercer et la mise en conformité.
- 2-faciliter le dialogue : en aidant les organisations à mettre en place les services pertinents et encourageants, par des actions de sensibilisation.

3-renforcer la mise en application et le contrôle : en adoptant des mesures préventives et correctives.

4-améliorer la productivité de l'entreprise : en rendant l'entreprise plus performante, en lui ouvrant l'accès au financement et aux services de développement de l'entreprise.

2.3.3 La démarche de formalisation :

Selon Prax (2003) La démarche de formalisation des connaissances peut se représenter dans deux sens qui commence par la création de la formalisation et fini par l'utilisation de ce dernière dans un cas pareil comme suit :

Dans le sens du producteur :

- exprimer la situation vécue
- resituer cette situation dans une représentation partagée et justifiable
- élaborer un « archétype » c'est-à-dire une représentation générique de cette situation.
- construire une règle, un modèle conceptuel ou agréger l'archétype à un modèle existant.
- formaliser cette règle ou ce modèle au sein d'une bibliothèque utilisable par une application, pour le partage.

Dans l'autre sens de l'utilisateur :

- il trouve facilement et rapidement le module de connaissance par requête.
- il dispose d'un outil facile la méthode de la navigation.
- il obtient une réponse validée et théoriser.
- il obtient une réponse exprimée sous forme de règle ou procédure prête à l'emploi.
- Et en fin il peut appliquer au cas réel.

2.3.4 LES Méthodes de formalisation des connaissances :

Parx (2007) classifie les méthodes de formalisation des connaissances en six catégories :

Méthodes visant à partager une connaissance tacite ou implicite contenue dans une situation vécue ou dans l'exécution d'une action.

Ces méthodes utilisent divers moyens : récits de situations vécues, socialisation dans des communautés de pratiques le brainstorming, la carte cognitive (mindmapping), l'imitation, l'usage de métaphore, l'utilisation des logiciels et les modèles.

Méthodes visant à créer une méta-mémoire :

Ces méthodes ne capitalisent pas la mémoire elle-même mais son repérage « cartographique » par de métadonnées ou en utilisant une ontologie d'un domaine par la construction d'une ontologie des concepts (métier, centrales, appareils, guide technique, bons de travail).

Typologie et structure des mémoires d'entreprise :

Il s'agit ici de catégoriser et d'établir des associations avec les connaissances de l'entreprise dans une mémoire à la base de cas, ou une mémoire de projet, ou qui regroupent les brevets de l'entreprise pour faire l'application directement.

Méthodes de capitalisation des retours d'expériences :

Des méthodes telles que REX, MEREX, CYSMA, méthodes permettent une capitalisation ponctuelle des connaissances d'un expert et l'échanges des bonnes pratiques.

Par exemple la méthode REX couvre toutes les étapes du cycle de la capitalisation de l'expérience, depuis la capture des connaissances jusqu'à la mise en à disposition.

Méthodes de modélisation de l'entreprise partant d'une analyse systémique ou d'un flux de connaissance appliqués au processus :

Ces méthodes comme MKSM, KADS et KALMA fournissent des processus et des principes pour la modélisation des connaissances d'une entreprise, on utilise ces modèles pour trouver les solutions des problèmes via l'utilisation des concepts, structures, modèle, la communication et l'exécution des tâches.

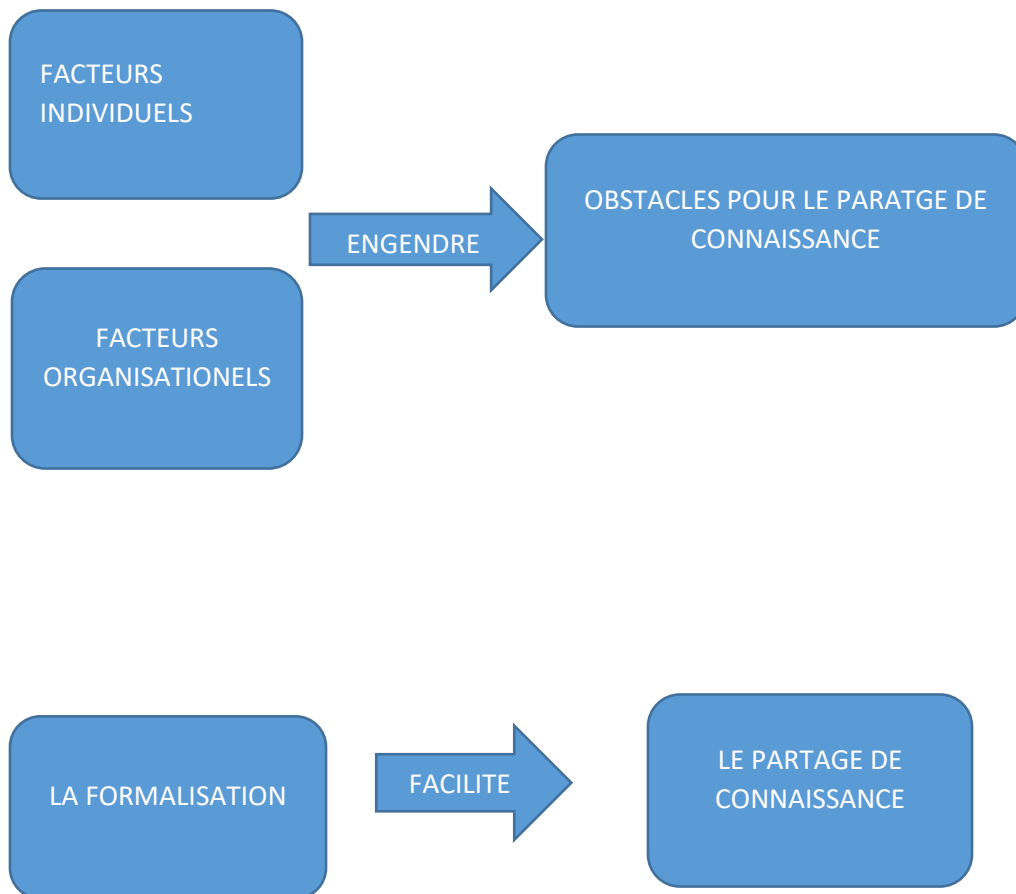
Méthodes d'aide à la décision basées sur des modèles logiques :

Ces méthodes codifient l'expertise d'un secteur de l'entreprise sous forme de système à base de règles logiques auxquels on fournit une description factuelle d'une situation pour en déduire des recommandations pour la prise de décision.

2.3 Le modèle de recherche :

Pour conclure nous allons donner le modèle de notre recherche dans la figure ci-dessous :

Figure (2) : modèle de recherche



Source : élaborer par nous-même.

Ce modèle de recherche montre que les facteurs individuels et organisationnels engendrent des obstacles pour le partage de connaissances mais grâce à la formalisation qui considère comme un avantage qui facilite le partage et démunie l'effet des facteurs individuels et organisationnels.

Chapitre III: cadre méthodologique

LE CADRE Méthodologies

Après avoir défini la problématique et la revue de littérature relative à notre sujet de recherche la formalisation et le partage de connaissances puis l'exposition des hypothèses dans les chapitres précédents, ce présent chapitre est consacré à la présentation de la méthodologie de recherche adopter pour apporter les éléments de réponse aux questionnement soulevés dans la problématique de recherche et ainsi confirmer ou infirmer les hypothèses adoptées.

1.La méthodologie de la recherche :

1.1 Le choix épistémologique :

Notre recherche s'inscrit dans un paradigme positiviste, nous justifions notre position épistémologique par notre volonté de tester nos hypothèses afin de confirmer ou infirmer l'existence d'un impact de la formalisation sur le partage de connaissances.

1.2 L'approche méthodologique :

Afin-d'apporter les éléments de réponse à notre problématique nous avons choisi d'adopter l'approche quantitative,

Selon (Assie et al,2013, p.5) l'approche quantitative vise à recueillir des données observables et quantifiables. Ce type de recherche consiste à décrire, à expliquer, à contrôler et à prédire en se fondant sur l'observation de faits et évènement positifs, L'approche quantitative s'appuie sur des instruments techniques de recherche quantitative de collecte de données pour assurer la fidélité et la validité, elle aboutit à des données chiffrées qui permettent de faire des analyses descriptives des tableaux et graphiques, des analyses statistiques de recherche de liens entre les variables ou facteurs, des analyses de corrélation ou d'association.

Notre choix est justifié par la nature de notre travail qui consiste à analyser l'existant en matière de pratiques de formalisation et le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

1.3 Mesure des variables :

Notre étude met en relation deux types de variables à savoir la variable indépendante qui est la formalisation des connaissances et la variable dépendante qui est le partage des connaissances.

Le lien entre nos deux variables a été mesuré par le biais des six variables suivantes, à savoir :

- 1- Les facteurs individuels
- 2- Les facteurs organisationnels
- 3- Les avantages du partage.
- 4- Les formes du partage.
- 5- La formalisation.
- 6- Les obstacles du partage.

L'ensemble des variables de l'étude a été soumis à des analyses descriptives en faisant appel à la moyenne et à l'écart type.

1.4 Analyse des données :

Pour analyser, traiter et exploiter les données de l'étude on a utilisé le logiciel de traitement de données statistiques SPSS version 25.

Le logiciel SPSS nous permis de faire l'analyse descriptive via la moyenne et l'écart-type des opinions enquêtées de notre étude d'une part ; et de vérifier les hypothèses par le test de Pearson qui montre le type de la corrélation entre les deux variables de l'autre part.

1.5 Echantillonnage :

Notre population mère se compose de l'ensemble des employés des trois sous-directions d'ALGERIE TELECOM de MILA comme suit : sous-direction fonction support, sous-direction commerciale, sous-direction technique.

Notre population ciblé dans ces trois directions compte (63) employés entre cadre, maîtrise, exécutant et chef de centre.

Afin d'obtenir des résultats significatifs, notre population ciblée devait être composé forcément des nouveaux employés qui ont besoin d'acquérir des nouvelles connaissances et des anciens employés qui acquis des connaissances capables à partager.

En effet, nous avons distribué (63) questionnaire, mais le nombre finale d'employés qui répondu au questionnaire était de de (50) employés, les (13) restant n'ont pas participé à notre enquête à cause des congés, des missions et des formations.

1.6 Les outils de collecte des données :

Pour collecter les données de notre recherche, nous avons eu recours à l'observation comme méthode de collecte, en effet « observer est un processus incluant l'attention volontaire et l'intelligence, orienté par un objectif terminal ou organisateur et dirigé sur un objet pour en recueillir des information » (DEKETEL, 1980, p.27).

L'observation jeu un rôle important dans la phase exploratoire de notre étude, En tant que stagiaire, on a observé le mode de fonctionnement des trois sous directions de ALGERIE TELECOM, nous avons construit une idée générale sur le contexte réel du partage des connaissances et de la formalisation des connaissances, nous avons exploré la littérature scientifique afin de définir le problème de recherche et préciser les fondements théoriques du thème en étude.

Aussi, on a eu l'opportunité de discuter avec les sous-directeur des trois sous-direction de ALGERIE TELECOM sur les démarches du partage et la formalisation des connaissances.

L'observation et la discussion ne peut assurer la collecte des données pour élaborer notre étude, c'est pour ça on a réalisé un questionnaire.

Le questionnaire répond prioritairement à notre objectif de recherche, parce que il permet d'obtenir des résultats chiffrés qui traduiront la réalité vécue par les employés de ALGERIE TELECOM de Mila.

1.7 présentation de questionnaire :(joint en annexe)

Le questionnaire est distribué d'une manière anonyme et objective sur les employés de ALGERIE TELECOM de Mila.

1.7.1 Structure du questionnaire :

Le contenu de notre questionnaire constitue de trois parties comme suit : une page introductive : qui nous a permis de présenter notre sujet de recherche.

- une fiche destinée à recueillir des information personnelle et professionnelle sur notre échantillon.
- expression d'opinion relative à six variables à savoir : les facteurs individuels, organisationnels, les avantages du partage, les formes du partage, la formalisation des connaissances et les obstacles du partage des connaissances.

1.7.2 Test et fiabilité du questionnaire :

Avant de procéder à la distribution du questionnaire, nous l'avons testé auprès d'un échantillon formé de 7 employés : trois cadres supérieurs, deux exécutants et deux cadres de maîtrise.

Le était dans le but de vérifier si :

- les questions étaient bien comprises.
- les termes utilisés sont claires.
- il y a une cohérence entre l'enchaînement des questions posées.

Ce test nous a permis de constater que le questionnaire est bien fait grâce à les réponses positives des employés.

Quant à la fiabilité statistique du questionnaire, nous avons procédé au calcul d'un test ALPHA CRONBACH pour l'ensemble des questions du questionnaire. Le résultat de ce test est donné dans le tableau ci-après :

Tableau (1) : Test de fiabilité du questionnaire

Les éléments	ALPHA de CRONBACH
42	0.958

Source : tirés de résultats de la recherche

Selon le résultat du tableau ci-dessus la valeur d'ALPHA de CRONBACH atteint 0.958 ce qui exprime une très grande fiabilité du questionnaire.

1.8 Déroulement de l'enquête :

Notre enquête a été effectuée dans les trois sous-direction de ALGERIE TELECOM de Mila, notre enquête est basée sur les réponses qu'on a collectées par notre questionnaire et pour cela

Nous avons fait trois étapes pour les collecter :

- tester le questionnaire avant de le distribuer.
- après avoir un résultat positive de ce test, on a fait la distribution de questionnaire.

-après la distribution on a fait la collecte des questionnaires et nous avons collecté 50 questionnaire sur 63, Alors nous avons collectés 80% de questionnaires valable pour notre étude

2. Présentation de ALGERIE TELECOM de Mila :

ALGERIE TELECOM de Mila a été créé en 2003 sous la forme légale SPA, elle s'engage dans le monde des technologies de l'information et de la communication avec trois objectifs principales : la rentabilité, l'efficacité et la qualité de service.

ALGERIE TELECOM de Mila constitue de trois sous directions comme suit :

La sous-direction fonction support : c'est un établissement administratif qui responsable aux plusieurs services tel que la finance et comptabilité, les ressources humaines et le juridique.

La sous-direction technique : c'est un établissement qui traite les réseaux d'accès, les réseaux de transport, la planification et la maintenance.

La sous-direction commercial : c'est un établissement qui offre des services aux client donc tous qui est relative aux clients.

Chapitre IV: résultats et discussions

Résultats et discussions

Dans ce chapitre, nous allons procéder dans un premier temps à la présentation des résultats de l'enquête avec la description de l'échantillon recueilli selon les variables du questionnaire, dans un second temps, nous allons entamer la discussion et l'interprétation des résultats obtenus.

1. Présentation des résultats :

1.1 Résultat de l'étude l'observation et des entretiens informels :

Dans ALGERIE TELECOM de Mila il existe trois sous-directions, le partage et la formalisation des connaissances se déroule comme suit :

La sous-direction fonction support : il englobe les fonctions de ressource humaines, finance et comptabilité et la fonction juridique, le partage de connaissances se fait par la discussion ou bien par la formalisation par les formulaires et la formation.

La sous-direction technique : il englobe tous qui est relatives aux techniques de réseaux de maintenance, le partage de connaissance se fait par la formation sur terrain et l'accompagnement.

La sous-direction commercial : il englobe tous qui relative aux clients le partage se fait par discussion ou bien la formalisation par le système NGBSS qui détermine comment faire les tâches de travail.

Ces pratiques sont collectées par la discussion avec les cadres et l'observation.

Le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila :

Le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM se déroule en quatre types :

Par la communication formelle ou informelle entre les employés.

Par la formation sur terrain.

Par la formalisation.

Par l'accompagnement.

La formalisation des connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila :

La formalisation se fait au sein de ALGERIE TELECOM via des outils et des méthodes comme suit :

Les guides de procédures.

Les documentations techniques.

Le rapport.

Les formulaires.

Les instructions.

Les PV de réunions.

Le système NGBSS.

Dans la sous-direction commercial il se trouve Le système NGBSS est l'ensemble des composants fonctionnels ou les activités qui définissent le métier, ce système destiné à répondre aux besoins des employés dans les domaines de relation client (la facturation, gestion des abonnées, activation).

1.2 Résultat de l'enquête quantitative :

1.2.1 Description de l'échantillon :

L'échantillon de l'étude est constitué de 50 employés de ALGERIE TELECOM de Mila, on va faire la description de cet échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle, l'expérience professionnelle, le niveau éducatif, le genre et l'Age.

Cette description va apparaitre dans les tableaux et les graphiques ci-après :

a. Répartition par poste occupé :

Le tableau et la figure ci-dessous montre la répartition de l'échantillon de l'étude ~~fondée sur~~ selon la catégorie socio-professionnelle :

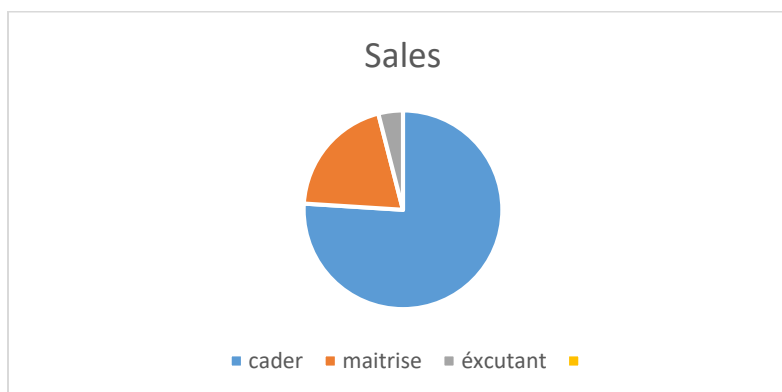
Tableau (2) : Répartition de l'échantillon de l'étude selon la catégorie socio-professionnelle :

Poste occupé	Effectif	Pourcentage
--------------	----------	-------------

Cadre	37	76%
Maitrise	10	20%
Exécutant	2	4%
Total	50	100%

Source : tiré des résultats de la recherche.

Figure (3) : Répartition de l'échantillon de l'étude selon la catégorie socio-professionnel :



Source : tiré des résultats de la recherche

Les trois catégories socio-professionnelles de notre échantillon sont réparties comme suit :

- Cadres supérieurs : représentent les directeurs, les chefs département, les chefs service, chefs mission, chefs de terrain, chefs centre sont classés dans l'échelon 15 et plus.
- Cadres de maitrise : représentent les chefs de center, les chefs de section, sont classés dans les échelon 13 et 14.
- exécutant : représente les techniciens qui sont classés sur l'échelons 12.

La représentation graphique ci-dessus montre que la catégorie la plus dominante est les cadres avec un taux de 76%, contre 20% de maitrise et 4% d'exécutant, ces résultats justifiés par la disponibilité des cadres lors de la distribution des questionnaires.

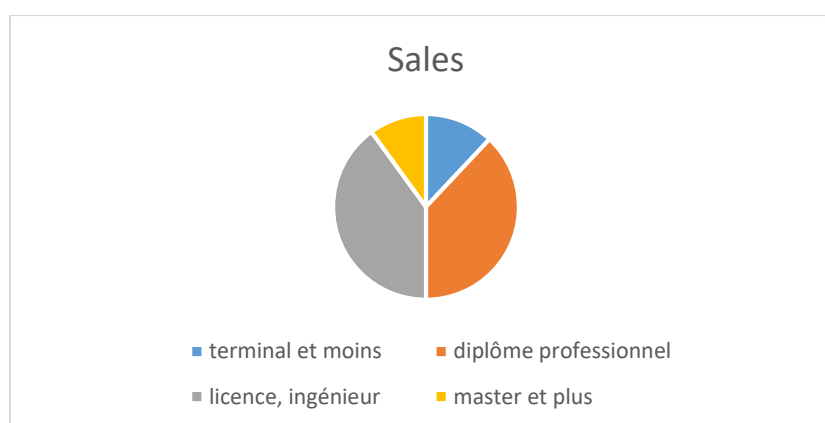
1.2.3 Répartition de l'échantillon par le niveau d'étude :

Les caractéristiques personnelles de l'échantillon d'étude selon le niveau d'étude se présentent comme suit :

Tableau (3) : la répartition de l'échantillon selon le niveau éducatif

Niveau éducatif	Effectif	Pourcentage
Terminal et moins	6	12%
Diplôme professionnelle	19	38%
Licence, ingénieur	20	40%
Master et plus	5	10%
Total	50	100%

Source : tiré de résultats de recherche

Figure (4) : la répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.

Source : tiré de résultats de recherche.

On constate que la majorité des enquêtés ont des diplômes professionnels avec 38% et licence, ingénieur avec 40% qui explique que la majorité sont des universitaires, les employés qui reste représente 12% des employés a un terminal ou moins et 10% des employés a un master et plus. Ces résultats sont justifiés par la politique de recrutement de ALGERIE TELECOM qui cherche des employés diplômés soit diplôme académique ou professionnel dans les spécialités techniques et administratif.

1.2.4 Répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle :

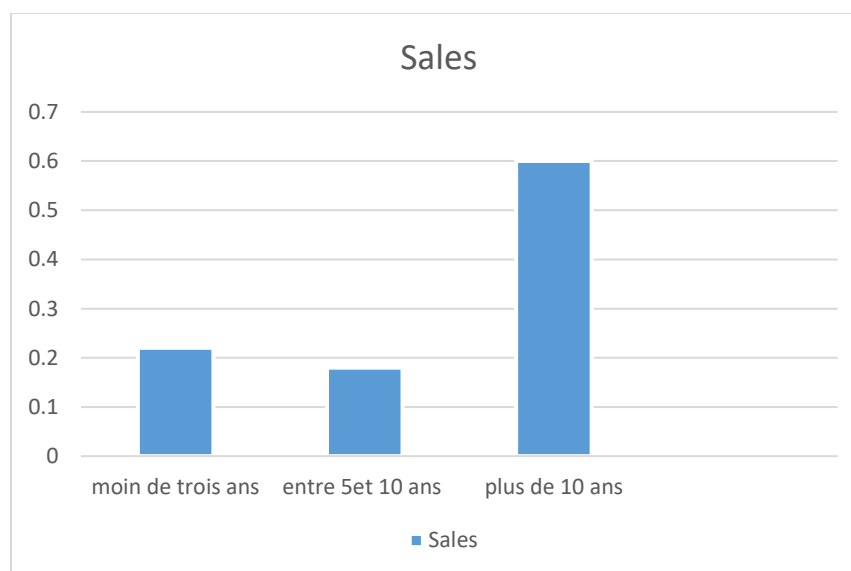
Dans cette répartition l'échantillon repartie selon l'expérience professionnelle.

Tableau (4) : la répartition de l'échantillon par expérience professionnelle.

Expérience professionnelle	Effectif	Pourcentage
Moins de trois ans	11	22%
Entre 5 et 10 ans	9	18%
Plus de 10 ans	30	60%
Total	50	100%

Source : tiré de résultats de recherche

Figure (5) : la répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle.



Source : tiré de résultats de recherche

La représentation graphique de l'échantillon selon l'expérience montre que la durée d'expérience plus de 10 ans est de 60% et les deux qui restent sont 22% moins de trois ans et 18% entre 5 et 10 ans.

Les enquêtés ayant une expérience plus de 10 ans présente le nombre le plus élevé et cela explique par la nature des postes de commandement qui exige un nombre bien définie d'années d'expérience et un certain niveau de compétence.

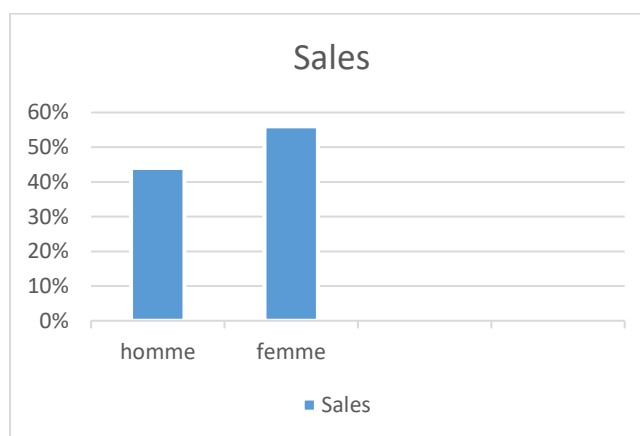
1.2.5 Répartition selon la variable genre :

Les résultats de la répartition en termes de genre peuvent être illustrés par le tableau suivant :

Tableau (5) : la répartition de l'échantillon selon le genre.

Genre	effectif	Pourcentage
Homme	22	44%
Femme	28	56%
Total	50	100%

Source : tiré de résultat de recherche

Figure (6) : la répartition de l'échantillon selon le genre

Source : tiré de résultat de recherche.

D'après les résultats obtenus, nous constatons que l'échantillon de l'étude présente un nombre important de femmes avec un taux de 56% face à un 44% d'hommes, le pourcentage le plus élevé des femmes est justifié par l'activité de ALGERIE TELECOM de Mila notamment l'administration et la section commercial qui est basée sur les femmes qui occupent des bureaux.

1.2.6 Description de l'échantillon de l'étude en fonction de l'âge :

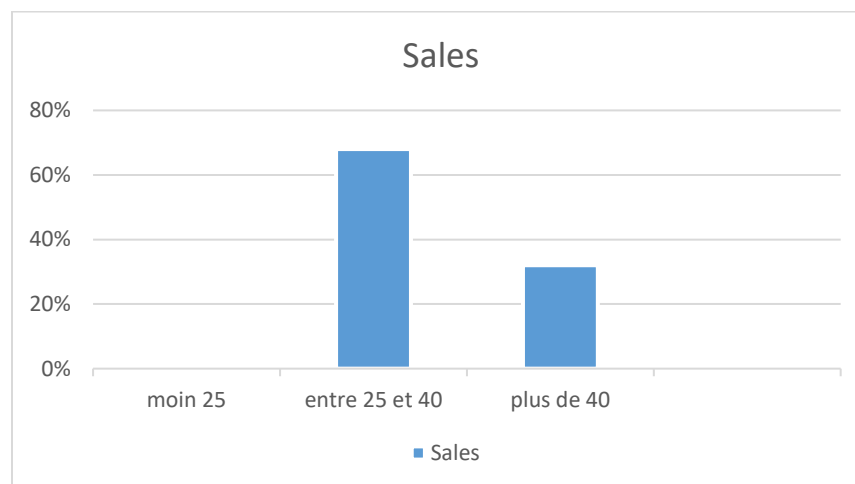
Les spécificités personnelles de l'échantillon selon l'âge présenté dans le tableau suivant :

Tableau (6) : la répartition de l'échantillon selon l'âge.

Age	effectif	Pourcentage
Moins de 25	-	-
Entre 25 et 40	34	68%
Plus de 40	16	32%

Source : tiré de résultat de recherche.

Figure (7) : la répartition de l'échantillon selon l'âge :



Source : tiré de résultats de recherche.

Ci- dessus la répartition de l'échantillon en tranche d'âge, montre que la majorité des personnes de l'échantillon ont un âge entre 25 et 40 ans avec un taux de 68% et le reste des enquêtés ont plus de 40 ans avec un taux de 32%, sachant que la tranche d'âge moins de 25 ans n'existe dans les trois sous-directions.

1.3 Traitement et analyse des données :

1.3.1 Description des dimensions en fonctions des réponses de l'échantillon de l'étude :

Tableau (7): intervalle des moyennes minimales et maximales

L'intervalle	(1-1.8)	(1.8-2.6)	(2.6-3.4)	(3.4-4.2)	(4.2-5)
Le poids relatif	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord

1.3.2 Description des items et dimensions de l'étude :

Les tableaux suivants montrent la description statistique des réponses données pour chaque item et le poids relatif.

1.3.2.1 Facteurs individuels :

Tableau (8) : description de items de la dimension du facteur individuelle du partage de connaissances.

	Moyenne	Ecart-type	poids
Dimension facteur individuel	4.09	0.77	D'accord
Je considère le partage des connaissances est un devoir professionnel	4.04	1.10	D'accord
Je trouve mon plaisir dans le partage des connaissances	4.24	0.71	Tout à fait d'accord
J'évolue lorsque je partage mes connaissances avec mes collègues	4.16	0.91	D'accord
Je partage mes connaissances en réciprocité avec mes collègues	3.92	0.87	D'accord

Source : tiré des résultats de la recherche

Le tableau de données ci-dessus montre les réponses concernant les facteurs individuels. Autant que la moyenne arithmétique de la dimension facteurs individuels atteint 4.09 et l'écart type de 0.77 indiquent qu'il existe un d'accord relatif entre ces derniers.

D'autre part il est remarqué à propos de tous les items une moyenne arithmétique estimée entre 3.92 et 4.24 cela confirme ce qui précède mais si on regarde l'écart-type estimé entre 0.71 et 1.1, il est amené à dire qu'il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude, les résultats signifient qu'il y a un accord à l'égard des facteurs individuels du partage de connaissances.

1.3.2.2 Les facteurs organisationnels

Tableau (9) : description des items de la dimension facteurs organisationnels.

	Moyenne	Ecart-type	Poids
Dimension facteurs organisationnels	3.56	0.76	D'accord
La culture de l'entreprise favorise le partage de connaissances	3.62	0.90	D'accord
Mon chef m'encourage à partager mes connaissances avec mes collègues	3.66	1.04	D'accord
L'entreprise reconnaît les actions de partage de connaissances	3.46	0.97	D'accord
Les opportunités de partage de connaissances sont fréquentes au sein de l'entreprise.	3.46	0.97	D'accord
La nature de mon travail nécessite un partage de connaissance	3.6	1.125	D'accord

Source : tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donné par nos enquêtés sur les facteurs organisationnels du partage de connaissances. Pendant que la moyenne arithmétique de la dimension facteurs organisationnels atteint 3.56 et l'écart-type de 0.76 indiquant qu'il existe un accord relatif entre ces derniers.

D'autre part il est remarqué à propos de tous les items une moyenne arithmétique estimée entre 3.46 et 3.66 cela confirme ce qui précède mais si l'on regarde l'écart-type estimé entre 0.90 et 1.25, il est amené à dire qu'il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude, les résultats signifient qu'il y a un accord à l'égard des facteurs organisationnels du partage de connaissances.

1.3.2.3 Avantage de partage

Tableau (10) : descriptions des items de la dimension avantage.

	Moyenne	Ecart-type	Poids
Dimension avantage	3.71	0.92	D'accord
J'apprends souvent de mes collègues	3.56	0.99	D'accord

Le partage de connaissance m'a permis de développer mes compétences	3.92	1.04	D'accord
Le partage de connaissances est la source de la créativité au sein de l'entreprise	3.68	1.01	D'accord

Source : tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donné par nos sondés sur les avantages du partage de connaissances. Autant que la moyenne arithmétique de la dimension avantage du partage de connaissances atteint 3.71 et l'écart-type de 0.92 indique qu'il existe un accord relatif entre ces derniers.

D'autre part il est remarqué à propos de tous les items une moyenne arithmétique estimée entre 3.56 et 3.92 cela confirme ce qui précède mais si l'on regarde l'écart-type estimé entre 0.99 et 1.01 il est amené à dire qu'il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude, les résultats signifient qu'il y a un accord à l'égard des avantages du partage des connaissances.

1.3.2.4 Les formes de partage

Tableau (11) : descriptions des items de la dimension forme de partage.

	Moyenne	Ecart-type	ponds
Dimension forme	3.56	0.75	D'accord
Je trouve souvent l'information que je cherche	3.42	1.05	D'accord
J'échange fréquemment avec mes collègues	3.58	0.85	D'accord
Les réunions de travail permettent le partage des connaissances avec mes collègues	3.66	1.02	D'accord
La formation au sein de l'entreprise nous permet de partager les connaissances	3.8	1.27	D'accord
Je demande l'information à l'aise de mes collègues	3.66	1.08	D'accord
Mon chef me donne toujours des informations utiles pour mon travail	3.68	1.05	D'accord
Je tire profit de la documentation disponible au travail	3.54	0.97	D'accord

Je tire profit des solutions précédentes pour résoudre des problèmes récents	3.66	1.04	D'accord
Au moment de difficulté mon chef me porte l'aide technique nécessaire	3.68	1.03	D'accord
Les missions communes nous permettent un partage meilleur de connaissances	3.58	1.03	D'accord
Les employés préfèrent les modes informels de partage de connaissances	3.46	1.01	D'accord
J'expose les problématiques de travail sur les médias sociaux de l'entreprise	3.00	0.99	Neutre

Source : tiré de résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse données par nos enquêtés sur formes du partage de connaissances. Pendant que la moyenne arithmétique de la dimension forme du partage atteint 3.56 et l'écart-type de 0.75 indiquant qu'il existe un accord relatif entre ces derniers.

D'autre part il est remarqué à propos de tous les items une moyenne arithmétique estimé entre 3.36 et 3.76 cela confirme ce qui précède mais si l'on regarde l'écart-type estimé entre 0.69 et 1.12 il est amené à dire qu'il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude, les résultats signifient qu'il y a un accord à l'égard des formes du partage de connaissances.

1.3.2.5 La formalisation

Tableau(12) : descriptions des items de la dimension formalisation de connaissances.

	Moyenne	Ecart-type	Poids
Dimension de la formalisation	3.57	0.78	D'accord
L'entreprise dispose des guides de procédures nécessaires au travail	3.7	1.03	D'accord
Je dispose de la documentation technique nécessaire à mon travail	3.6	1.01	D'accord
Les réunions de travail sont toujours sanctionnées par des PV	3.36	1.02	Neutre

Les PV de réunion reprennent en détail les détails et les décisions prise	3.4	1.01	D'accord
Les rapports portent des informations intéressantes	3.56	0.92	D'accord
Les solutions aux problèmes techniques font l'objet de rapport	3.58	0.90	D'accord
L'entreprise dispose des formulaires nécessaires de travail	3.54	1.12	D'accord
J'utilise dans mon travail des formulaires existants	3.64	0.98	D'accord
L'entreprise à ses propres modèles de travail	3.76	1.02	D'accord
Les instructions de travail m'aident à bien mener mon travail	3.64	0.96	D'accord

Source : tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par nos enquêté sur la formalisation de connaissances. Pendant que la moyenne arithmétique de la dimension formalisation des connaissances atteint 3.57 et l'écart-type de 0.78 indiquant qu'il existe un accord relatif entre ces derniers.

D'autre part il est remarqué à propos de tous items une moyenne arithmétique estimé entre 3.36 et 3.76 cela confirme ce qui précède mais si l'on regarde l'écart-type estimé entre 0.69 et 1.12, il est amené à dire qu'il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude, les résultats signifient qu'il y a un accord à l'égard de la formalisation des connaissances.

1.3.2.6 Les obstacles du partage de connaissance :

Tableau(13) : descriptions des items de la dimension obstacle du partage.

	Moyenne	Ecart-type	Poids
Dimension des obstacles	2.83	0.92	Neutre
La langue empêche le partage de connaissance au sein de l'entreprise	2.86	1.22	Neutre

Le temps nous ne permet pas d'échanger avec les collègues	2.66	1.23	Neutre
Les différences de niveau de formation freinent le partage de connaissances au sein de l'entreprise	2.98	1.18	Neutre
Absence d'objectif commun nous prive d'opportunités de partage de connaissances	2.86	1.24	Neutre
Les conflits au sein de l'entreprise bloquent le partage de connaissances	3.2	1.26	D'accord
La confidentialité exagérée freine le partage d'informations au sein de l'entreprise	2.98	1.13	Neutre
Les différences culturelles (religieuses, linguistiques etc.) religieuses bloquent le partage de connaissances	2.52	1.34	Plutôt pas d'accord
Le genre devient souvent un obstacle à l'échange au sein de l'entreprise	2.64	1.20	Neutre

Source : tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par nos enquêtés sur les obstacles du partage des connaissances. Pendant que la moyenne arithmétique de la dimension les obstacles du partage des connaissances atteint 2.83 et l'écart-type de 0.92 indiquant qu'il existe un neutre relatif entre ces derniers.

D'autre part il est remarqué à propos de tous les items une moyenne arithmétique estimé entre 2.52 et 3.2 cela confirme ce qui précède mais si l'on regarde l'écart-type estimé entre 1.13 et 1.34 il est amené à dire qu'il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude, les résultats signifient qu'il y a un neutre à l'égard des obstacles du partage des connaissances.

1.4 Test des hypothèses :

Notre étude contient cinq hypothèses avant de vérifier ces hypothèses on va justifier le type de test sur lequel nous baserons notre vérification.

-chaque hypothèse de notre étude contient deux variable de type quantitatives c'est-à-dire nous allons choisir l'analyse Bi-variée et le test de corrélation du Pearson pour justifier notre hypothèse.

1.4.1 Test de l'hypothèse principal :

H* : La formalisation impacte positivement le partage des connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

Les résultats de test de Pearson de cette hypothèse se présente ainsi :

Tableau (14) : corrélation de Pearson entre la formalisation et le partage.

Coefficient de corrélation	0.847
Sig.(2-tailed)	0.000
Effectif	50

Source : tiré de résultats de recherche

D'après Le tableau ci-dessus nous remarquons que la corrélation est significative, nous pouvons donc rejeter l'hypothèse nulle d'absence de relation entre la formalisation et le partage de connaissances.

Nous acceptons l'hypothèse alternative : il existe une relation linéaire positive entre la formalisation et le partage de connaissances puisque le coefficient de corrélation est positif.

Le coefficient de corrélation positif montre que plus la formalisation est élevée, plus le partage de connaissances augmente.

Tout cela prouve que notre hypothèse est confirmée.

1.4.2 test de la première hypothèse :

H1 : les facteurs individuels impactent le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

Les résultats de test de Pearson de cette hypothèse se présente ainsi :

Tableau (15) : corrélation de Pearson entre les facteurs individuels et le partage de connaissances

Pearson corrélation	0.814
Sig.(2-tailed)	0.000
Effectif	50

Tiré de résultat de recherche

D'après le tableau ci-dessus nous remarquons que la corrélation est significative, nous pouvons donc rejeter l'hypothèse nulle d'absence de relation entre les facteurs individuels et le partage de connaissances.

Nous acceptons l'hypothèse alternative : il existe une relation linéaire positive entre les facteurs individuels et le partage de connaissances puisque le coefficient de corrélation est positif.

Le coefficient de corrélation positif montre plus les facteurs individuels sont respecté et utilisé par les employés, plus le partage de connaissance augmente.

Tout cela prouve que notre hypothèse est confirmée.

1.4.3 Test de deuxième hypothèse :

H2 : les facteurs organisationnels impactent le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

Les résultats de test de Pearson se présente ainsi :

Tableau (16) : corrélation de Pearson entre les facteurs organisationnels et le partage de connaissances.

Pearson corrélation	0.932
Sig(2-tailed)	0.000
Effectif	50

Source : Tiré de résultats de la recherche

D'après les résultats du tableau ci-dessus nous remarquons que la corrélation est significative, nous pouvons donc rejeter l'hypothèse nulle d'absence de relation entre facteurs organisationnels et le partage de connaissances.

Nous acceptons l'hypothèse alternative : il existe une relation linéaire positive entre les facteurs organisationnels et le partage de connaissances puisque le coefficient de corrélation est positif.

Le coefficient de corrélation positif montre plus les facteurs organisationnels sont respecté et utilisé par les employés, plus le partage de connaissances augmente.

Tout cela prouve que l'hypothèse est confirmée.

1.4.4 Test de la troisième hypothèse :

H3 : la formalisation impacte les formes du partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

Les résultats de test de Pearson se présente ainsi :

Tableau (17) : corrélation de Pearson entre les formes de partages de partage et le partage de connaissances.

Pearson corrélation	0.855
Sig (2-tailed)	0.000
Effectif	50

Source : tiré de résultats de la recherche

D'après le ci-dessus nous remarquons que la corrélation est significative, nous pouvons donc rejeter l'hypothèse nulle d'absence de relation entre la formalisation et les formes du partage de connaissances.

Nous acceptons l'hypothèse alternative : il existe une relation linéaire positive entre la formalisation et les formes du partage de connaissances.

Le coefficient de corrélation positif montre plus la formalisation est élevée, plus les formes du partage de connaissances augmente.

Tout cela prouve que l'hypothèse est confirmée.

1.4.5 Test de la quatrième hypothèse :

H4: la formalisation atténue l'impact des obstacles du partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

Les résultats de test de Pearson se présente ainsi :

Tableau (18) : corrélation de Pearson entre la formalisation et les obstacles du partage de connaissances.

Pearson corrélation	0.251
Sig (2-tailed)	0.078
Effectif	50

Source : tiré des résultats de la recherche

D'après le tableau ci-dessus nous remarquons que la corrélation est n'est pas significative, nous pouvons donc accepter l'hypothèse nulle d'absence de relation entre la formalisation et les obstacles du partage de connaissances.

Nous rejetons l'hypothèse alternative : il existe une relation entre la formalisation et les obstacles du partage de connaissances.

Tout cela prouve que cette hypothèse est infirmée.

2. Discussion de résultats :

Avant de commencer à interpréter le résultat obtenu par l'analyse descriptive de l'ensemble des dimensions de l'étude et par la discussion avec les chefs de service, chefs centres et sous-directeurs dans les trois sous-directions de ALGERIE TELECOM de Mila, il est très important de rappeler que l'objectif de notre étude est de découvrir l'impact de la formalisation sur le partage de connaissances.

Selon les résultats obtenus nous avons constatés que l'ensemble des employés donnent des opinions pareilles sur la formalisation et le partage de connaissances.

2.1 Les facteurs individuels du partage de connaissances :

Les résultats nous montrent que l'ensemble des réponses des employés sur les facteurs individuels qui impact sur le partage de connaissances est d'accord, ces résultats signifient qu'il y a un esprit du partage de connaissance entre les employées.

2.2 Les facteurs organisationnels du partage de connaissances :

Les résultats font apparaitre que l'ensemble des réponses des employés sont orientées vers d'accord, ces résultats sont justifiés par la culture de ALGERIE TELECOM de Mila qui favorise et encourage les employés à partager les connaissances.

2.3 Les avantage du partage de connaissances :

D'après l'analyse descriptive des avantages du partage des connaissances, on peut constater que les réponses des employés sont d'accord, cela veut dire que le partage de connaissances assure des avantages sur l'ensemble des employés qui permet de développer leurs compétences, et sur l'entreprise qui permet aussi d'augmenter leur performance.

2.4 Les formes du partage de connaissances :

Les résultats font ressortir que les employés ont donné une opinion d'accord sur les formes utilisées dans le partage des connaissances, les résultats sont justifiés par la culture de ALGERIE TELECOM qui encourage et cherche à faciliter le partage des connaissances via l'utilisation de plusieurs formes de partage de connaissances.

2.5 La formalisation de connaissances :

D'après les résultats, les réponses des employés sur la formalisation des connaissances sont d'accord, ce qui explique qu'il existe de la formalisation des connaissances et ALGERIE TELECOM utilise plusieurs outils et formes pour mettre en œuvre la formalisation de connaissances et augmenter la performance au travail.

2.6 Les obstacles du partage de connaissances :

Dans ce côté des obstacles on trouve que les réponses des employés sont neutres cela veut dire qu'il existe des obstacles du partage de connaissances, ces obstacles peuvent être individuels ou organisationnelles.

Individuels par les employés elle-même qui n'aime pas à partager les connaissances à cause des raisons personnelles.

Organisationnelles par l'entreprise elle-même qui mis en place des procédures, des instructions et des restrictions qui empêche le partage des connaissances.

3. L'impact de la formalisation sur le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila :

Selon notre résultat de recherche, on peut juger que la formalisation impact positivement le partage de connaissances, parce que quand il y a de la formalisation la connaissance devient facile à partager.

Pour le partage de connaissances on constate que au sein de ALGERIE TELECOM de Mila le partage de connaissances se déroule sur trois types : partage de connaissances par la discussion, par la formation par terrain, par la formalisation et l'accompagnement cela veut dire qu'il existe du partage des connaissances.

Concernant la formalisation des connaissances on constate que ALGERIE TELECOM utilise des outils et des méthodes pour formaliser les connaissances mais d'une façon un peu basic qui rend le partage un peu long entre les employés.

Tout ça n'implique pas que la formalisation et le partage de connaissances en ALGERIE TELECOM de Mila se déroule correctement parce que il existe des facteurs très important que doit améliorer par ALGERIE TELECOM de Mila comme suit :

Il nécessite d'augmenter et implanter l'esprit de travail professionnelle qui encourage le partage de connaissances.

Améliorer le service de communication parce que beaucoup de partage se fait par la communication.

La mise en place des systèmes, des modèles et des concepts pour formaliser les activités de travail.

Conclusion

Conclusion

Le partage de connaissances est relié à la formalisation de connaissances en effet, le partage de connaissances à nécessite la formalisation pour rendre les connaissances accessibles, portables et faciles à partager entre les employés de l'entreprise.

Dans le cadre de ce présent travail, la question principale était de savoir comment la formalisation facilite et assure le partage de connaissances au sein de ALGERIE TELECOM de Mila.

Pour cela, une revue de littérature a été élaboré qui a permet de cadrer le travail au travers les études préétablies qui traitent le partage de connaissances et la formalisation de connaissances.

L'objectif principale qui a été fixé par ce présent travail est de découvrir l'impact de la formalisation sur le partage de connaissances.

Les données ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire administré directement aux employés de ALGERIE TELECOM de Mila, Après l'analyse statistique descriptive, le traitement des données et la vérification des hypothèses par le test de Pearson, la recherche nous permet d'aboutir aux résultats suivants :

1-Les facteur individuels et organisationnels jeux un rôle très important dans le partage de connaissances entre les employés parce ils peuvent diminués ou augmenté les obstacles du partage de connaissances.

2-Les formes de partage de connaissances via l'utilisation de ses outils encouragent le partage de connaissances.

3-Les obstacles du partage de connaissances focalisent sur les facteurs individuels qui estimes implicite dupant de la personne, par contre il y a des obstacles organisationnels qui met par les instructions et la discipline de l'entreprise.

4-Dans ALGERIE TELECOM de Mila le partage de connaissances se déroule par quatre modes :

5-La discussion, la formation sur terrain, la formalisation et l'accompagnement.

6-Les outils de la formalisation permettent à mettre les connaissances d'une façon accessible et facile à partager.

7-La formalisation atténue l'impact des obstacles du partage de la connaissance.

En générale ALGERIE TELECOM de Mila nécessite des modèles et des outils de formalisation et aussi des formes de partages parce que le partage et la formalisation des connaissances ressemblent un peu traditionnels.

Malgré tout, l'étude présente certaine limite :

Premièrement liés au temps entre le stage, la rédaction du mémoire et l'analyse de traitement des données.

Deuxièmement liés à ALGERIE TELECOM et leur vision faible par rapport au partage et la formalisation des connaissances qui pose des problèmes pendant la collecte des données.

En dehors des limites, le présent travail ouvre la voie à explorer d'autres thèmes et problématique sur le partage et la formalisation des connaissances comme suit :

1- l'impact des facteurs individuels sur le partage de connaissances.

2- l'impact de la formalisation sur les obstacles du partage de connaissances.

3- l'impact des facteurs organisationnels sur le partage des connaissances.

Références bibliographiques

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE

- Alavi, M. & Leidner, D., 1999. Knowledge Management Systems: Emerging Views and Practices from the Field. In Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences. p. 239.
- Anand, A. & Singh, M.D., 2011. Understanding Knowledge Management: a literature review. International Journal of Engineering Science and Technology (IJEST), 3(2), pp.926–939.
- Barquin, R.C., 2001. What is Knowledge Management? Knowledge and Innovation, 1(2), pp.127–143.
- Bernard, J. (2006). A Typology of Knowledge Management System Use by Teams. In Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences.
- Brilman, J. & Hérard, J., 2006. Les meilleures pratiques de management 6ème édit., Éd. D'Organisation.
- Drucker, P., 1992. The new society of organizations. Harvard business review, (October), pp.95–104.
- Jennex, M.E., 2007. What is Knowledge Management? In M. E. Jennex, ed. Knowledge Management in Modern Organizations. IGI Global, pp. 1–8.
- Jonathan Mougin, 2018, vers un outil de modélisation de taransfert de connaissance.

- Nonaka, I., 1994. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*, 5(1), pp.14–37.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1995. *The Knowledge Creating Company*, Oxford University Press.
- Peachey, T., Hall, D. & Cegielski, C., 2007. Knowledge Management Research: Are We Seeing the Whole Picture? In M. E. Jennex, ed. *Knowledge Management in Modern Organizations*. IGI Global, pp. 30–49.
- Prax, J.-Y., 2000. *Le guide du knowledge management: concepts et pratiques du management de la connaissance*, Dunod.
- Royo, 1995, la relation entre la gestion de connaissances et la technologie d'information et la communication.
- Walsh, J.P. & Ungson, G.R., 1991. Organizational memory. *Academy of management review*, 16(1), pp.57–91.
- Weber, R.O., 2007. Addressing Failure Factors in Knowledge Management. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(3), pp.333–346.
- Said EL Mostafide, 2014, la question des connaissances concepts, processus et facteurs.

- Wissal Ben Arfi, 2014, partage de connaissances articulation entre management de l'innovation et management de connaissances.
- <http://www.praxademia.com>.

Annexe A: questionnaires

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Ecole national supérieur de management.

ENSM, Kolea, Tipaza.

Dans le cadre de l'élaboration de notre mémoire de fin d'étude, pour l'obtention d'un master en spécialité : management des organisations, à l'école national supérieur de management kolea : ayant pour thème « **l'impact de la formalisation sur le partage de connaissances** » nous vous prions de bien vouloir renseigner le présent questionnaire.

Par ailleurs, ce questionnaire est anonyme, nous vous assurerons que toute informations transmise sera confidentielle et que son usage est strictement d'ordre scientifique et pédagogique.

Nous vous remercions d'avance pour votre aide et votre précieuse collaboration.

ETUDIANT :

Mr : MERINI ILYAS

ENCADREUR :

Pr : MEZHOUDA ABDELMALIK

Informations générales :**1. Genre :**Homme Femme **2. Age :**Moins de 25 ans Entre 25 et 40 ans

Plus de 40 ans

3. Niveau éducatif :Terminale et moins Diplôme professionnel Licence ingénieur Master et plus **4. Catégorie socio professionnel :**Cadre Maîtrise Chef centre Exécutant **5. Expérience professionnel :**Moins de trois ans Entre 3 et 5 ans Entre 5 et 10 ans Plus de 10 ans

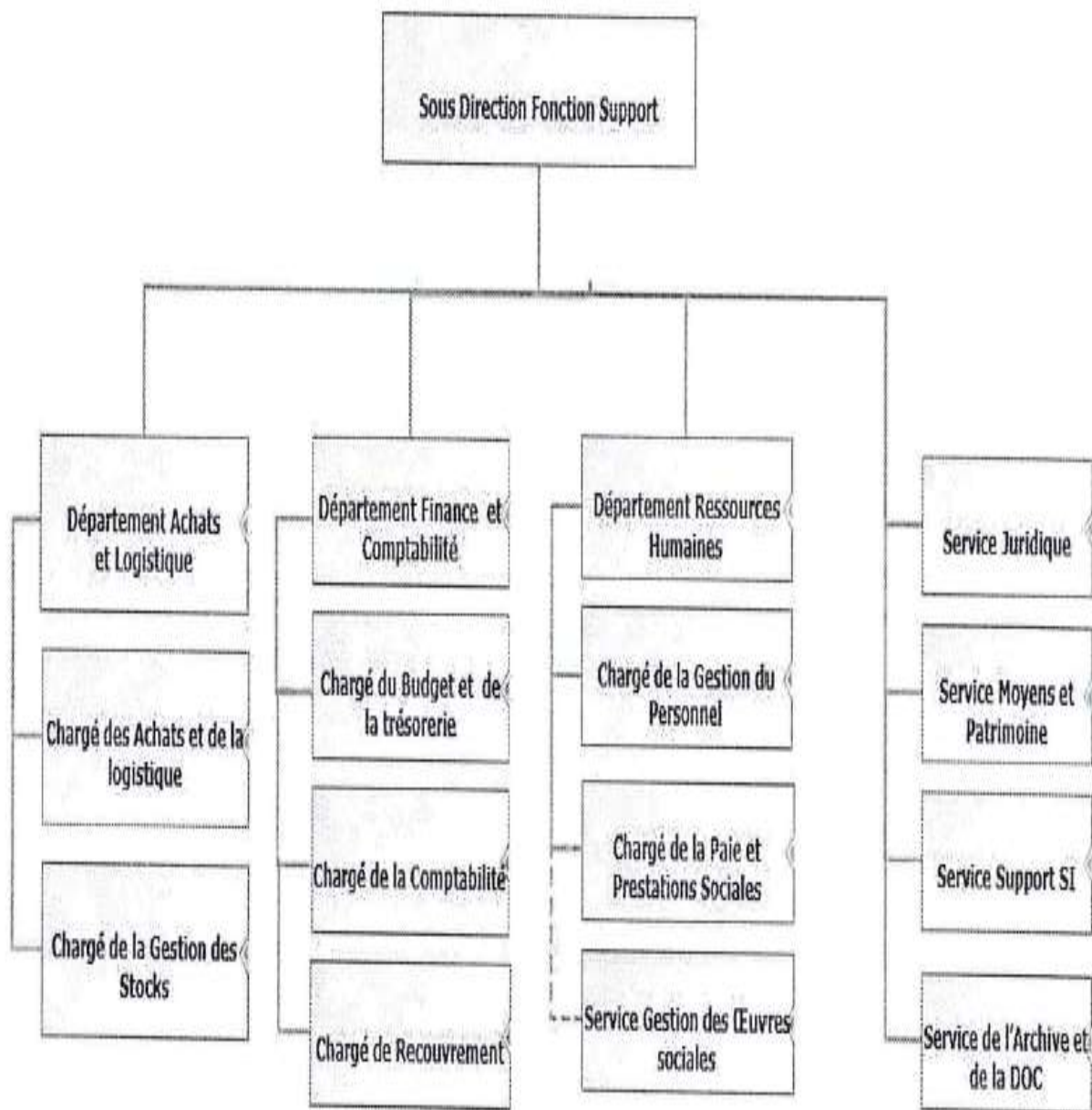
Expression questionnaire :

	Expression	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Le partage de connaissance						
Facteurs individuels						
6.	Je considère le partage des connaissances est un devoir professionnel					
7.	Je trouve mon plaisir dans le partage des connaissances					
8.	J'évolue lorsque je partage mes connaissances avec mes collègues					
9.	Je partage mes connaissances en réciprocité avec mes collègues					
Facteurs organisationnels						
10.	La culture de l'entreprise favorise le partage de connaissances					
11.	Mon chef m'encourage à partager mes connaissances avec mes collègues					
12.	L'entreprise reconnaît les actions de partage de connaissances					
13.	Les opportunités de partage de connaissances sont fréquentes au sein de l'entreprise.					
14.	La nature de mon travail nécessite un partage de connaissance					
Avantage de partage						
15.	J'apprends souvent de mes collègues					
16.	Le partage de connaissance m'a permis de développer mes compétences					
17.	Le partage de connaissances est la source de la créativité au sein de l'entreprise					
Formes de partage						
18.	Je trouve souvent l'information que je cherche					
19.	J'échange fréquemment avec mes collègues					
20.	Les réunions de travail permettent le partage des connaissances avec mes collègues					
21.	La formation au sein de l'entreprise nous permet de partager les connaissances					
22.	Je demande l'information à l'aise de mes collègues					
23.	Mon chef me donne toujours des informations utiles pour mon travail					

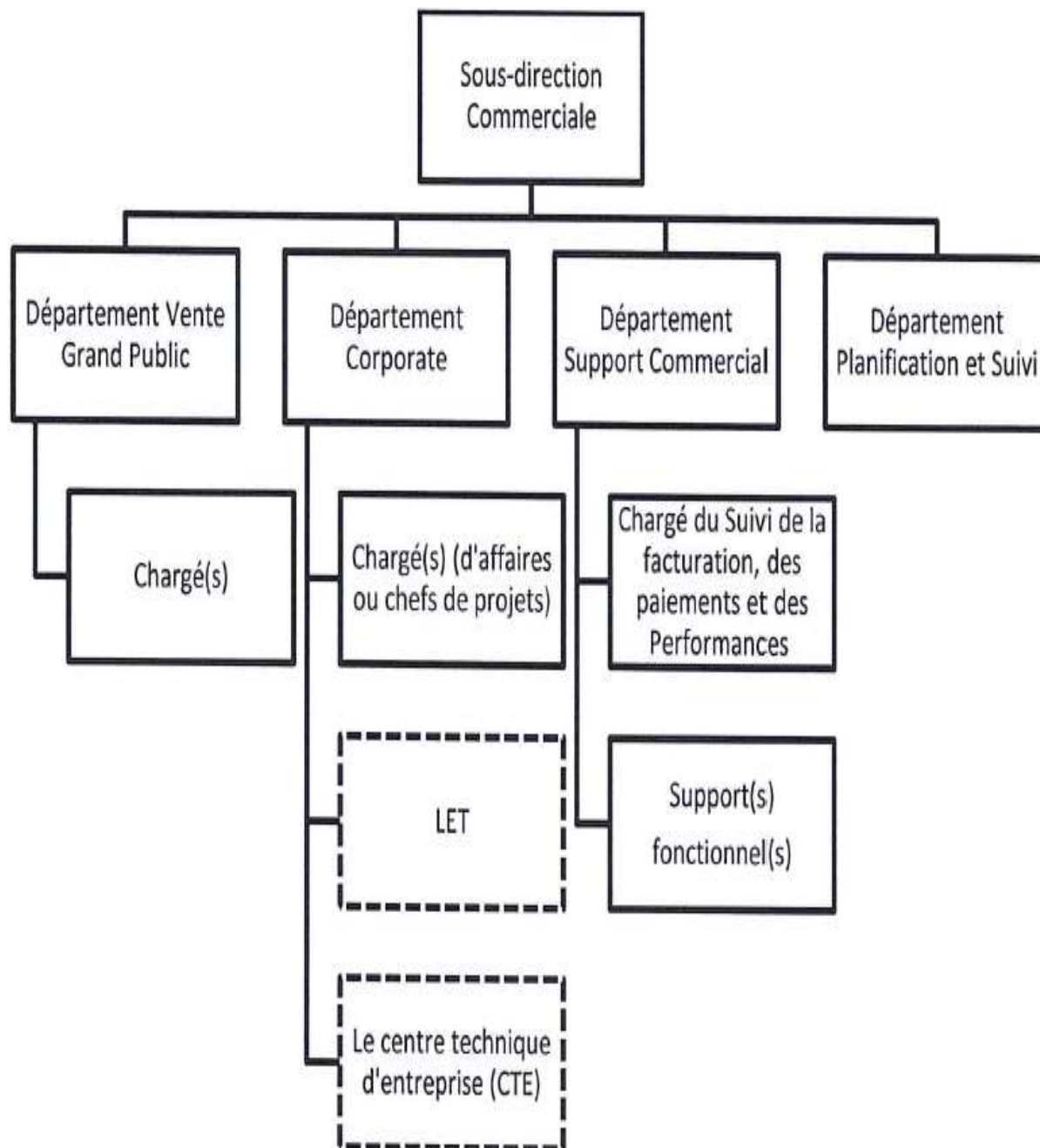
24.	Je tire profit de la documentation disponible au travail					
25.	Je tire profit des solutions précédentes pour résoudre des problèmes récents					
26.	Au moment de difficulté mon chef me porte l'aide technique nécessaire					
27.	Les missions communes nous permettent un partage meilleur de connaissances					
28.	Les employés préfèrent les modes informels de partage de connaissances					
29.	J'expose les problématiques de travail sur les médias sociaux de l'entreprise					
La formalisation de connaissance						
30.	L'entreprise dispose des guides de procédures nécessaires au travail					
31.	Je dispose de la documentation technique nécessaire à mon travail					
32.	Les réunions de travail sont toujours sanctionnées par des PV					
33.	Les PV de réunion reprennent en détail les détails et les décisions prise					
34.	Les rapports portent des informations intéressantes					
35.	Les solutions aux problèmes techniques font l'objet de rapport					
36.	L'entreprise dispose des formulaires nécessaires de travail					
37.	J'utilise dans mon travail des formulaires existants					
38.	L'entreprise à ses propres modèles de travail					
39.	Les instructions de travail m'aident à bien mener mon travail					
Les obstacles de partage de connaissances						
40.	La langue empêche le partage de connaissance au sein de l'entreprise					
41.	Le temps nous ne permet pas d'échanger avec les collègues					
42.	Les différences de niveau de formation freinent le partage de connaissances au sein de l'entreprise					
43.	Absence d'objectif commun nous prive d'opportunités de partage de connaissances					
44.	Les conflits au sein de l'entreprise bloquent le partage de connaissances					
45.	La confidentialité exagérée freine le partage d'informations au sein de l'entreprise					
46.	Les différences culturelles (religieuses, linguistiques etc.) religieuses bloquent le partage de connaissances					
47.	Le genre devient souvent un obstacle à l'échange au sein de l'entreprise					

Annexe B: organigramme

Organigramme de la sous-direction fonction support



Organigramme de la sous-direction commerciale



Organigramme de la sous-direction technique

