

UNIVERSITE D'ANTANANARIVO



INSTITUT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR D'ANTSIRABE
VAKINANKARATRA



DOMAINE : Sciences de la société

MENTION : Sciences de Gestion

PARCOURS : Management et Administration d'entreprise



Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de Licence en SCIENCES DE GESTION

TRANSFERT DES TÂCHES ET INFORMATIONS DANS UNE ENTREPRISE EN TÉLÉTRAVAIL CAS DE PUSH-UP

Présenté par : ANDRIANANTENAINA Tojo

Président du Jury : RATOVOHERININAVALONA Zafinjaka

Encadreur pédagogique : RAVELONANTOANDRO Sedra

Examineur : RAKOTOARISOA Benjamina

Date de soutenance : 03 avril 2023

Année universitaire : 2021--2022

UNIVERSITE D'ANTANANARIVO



INSTITUT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR D'ANTSIRABE
VAKINANKARATRA



DOMAINE : Sciences de la société

MENTION : Sciences de Gestion

PARCOURS : Management et Administration d'entreprise



Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de Licence en SCIENCES DE GESTION

TRANSFERT DES TÂCHES ET INFORMATIONS DANS UNE ENTREPRISE EN TÉLÉTRAVAIL CAS DE PUSH-UP

Présenté par : ANDRIANANTENAINA Tojo

Président du Jury : RATOVOHERININAVALONA Zafinjaka

Encadreur pédagogique : RAVELONANTOANDRO Sedra

Examineur : RAKOTOARISOA Benjamina

Date de soutenance : 03 avril 2023

Année universitaire : 2021--2022

AVANT-PROPOS

Le télétravail est un phénomène qui a pris une place de plus en plus importante dans le monde des entreprises modernes, surtout depuis l'arrivée de la pandémie de COVID-19. Cependant, cette méthode de travail à distance suscite de nombreuses interrogations, aussi bien chez les employeurs que chez les employés.

La décision de consacrer ce mémoire de fin d'études au télétravail a été prise après une réflexion approfondie. L'objectif était de mieux comprendre les avantages et les défis de cette pratique de travail et de contribuer de manière significative à la recherche sur le sujet. Une étude approfondie a donc été menée, en analysant les différents aspects de cette méthode de travail et en collectant des données auprès des employeurs et des employés. Les stratégies utilisées par les entreprises pour gérer le télétravail ont également été étudiées.

Le soutien et les encouragements de mes collègues et de mes proches ont été d'une importance capitale pour la rédaction de ce mémoire. Leur contribution a été essentielle pour le succès de cette étude, mes plus profondes reconnaissances leur sont donc acquises.

Les résultats de cette recherche pourront être d'une grande utilité pour les employeurs et les employés qui souhaitent adopter ou améliorer le télétravail dans leur entreprise. Cette étude pourra également servir de base solide pour des recherches futures sur ce sujet crucial.

Il est donc certain que cette étude apportera une contribution significative à la réflexion sur le télétravail, en aidant les entreprises et les individus à s'adapter aux évolutions constantes de notre monde professionnel. Espérons que vous apprécierez la lecture et que cette étude vous inspirera.

GLOSSAIRE

- **Feedback**

Le feedback est une information sur les performances ou le comportement, généralement fournie par une personne ou un système, pour aider une personne ou une organisation à améliorer. Il peut être positif ou négatif et peut inclure des commentaires sur les forces et les faiblesses, ainsi que des suggestions pour les améliorer. Le feedback est souvent utilisé dans le cadre de la formation et du développement professionnel pour aider les individus à progresser dans leur carrière.

- **Leadership fort**

Le leadership fort est une approche de la direction qui se caractérise par une prise de décision déterminée, une vision claire et un engagement envers les employés pour les aider à atteindre leurs objectifs. Les leaders forts sont souvent des dirigeants charismatiques qui communiquent clairement leur vision et inspirent leur personnel à les suivre. Ils peuvent être autoritaires, mais aussi soucieux de l'épanouissement et du développement de leurs employés.

- **Push UP**

C'est une plateforme en ligne qui propose des services de sous-traitance pour la création de contenus visuels adaptés aux réseaux sociaux.

- **Reporting**

Le reporting est le processus de production de rapports périodiques sur les activités et les résultats d'une organisation. Les rapports peuvent inclure des informations financières, des données de performance, des études de marché et d'autres données pour aider les décideurs à prendre des décisions informées. Les rapports peuvent être produits pour des parties internes, comme les employés et les actionnaires, ou pour des parties externes, comme les régulateurs et les investisseurs.

- **Start-up**

Une start-up est généralement définie comme une entreprise en démarrage, souvent nouvelle et innovante, qui cherche à développer rapidement et à devenir rentable. Les start-ups sont souvent associées à la technologie, mais elles peuvent être de n'importe quelle industrie. Elles cherchent souvent à lever des fonds auprès d'investisseurs pour financer leur croissance et développer leur produit ou service.

- **SEO**

Le SEO est une stratégie de marketing en ligne qui vise à améliorer la visibilité et la performance d'un site web dans les résultats de recherche naturels. Cela implique souvent l'optimisation du contenu du site et la mise en place de techniques pour améliorer la pertinence du

site aux yeux des moteurs de recherche, comme Google. Le but est de rendre le site plus visible et attractif pour les utilisateurs de moteurs de recherche, ce qui peut conduire à une augmentation du trafic et des conversions.

- **SEM**

Le SEM est une technique de marketing en ligne qui implique l'achat de publicités payantes sur les moteurs de recherche pour promouvoir un site web. Les annonces peuvent apparaître en haut des résultats de recherche pour des requêtes spécifiques, ce qui peut aider à attirer l'attention des utilisateurs. Le SEM peut aider à augmenter rapidement la visibilité d'un site et à générer du trafic qualifié, mais il peut également être plus coûteux que le SEO.

- **Snips de code**

Les snippets de code sont des fragments de code informatique souvent utilisés pour accomplir des tâches spécifiques. Ils peuvent être utilisés pour accélérer le développement en fournissant des exemples de code qui peuvent être facilement adaptés et utilisés. Les snippets de code peuvent également être utilisés pour démontrer une fonctionnalité ou pour partager une solution à un problème informatique avec d'autres développeurs.

REMERCIEMENTS

Nous tenons tout d'abord à rendre grâce à Dieu tout puissant pour avoir veillé sur le bon déroulement de notre étude, en donnant force, persévérance et santé durant la réalisation de ce mémoire.

Nos vifs remerciements s'adressent à :

- Docteur ANTSONANTENAINARIVONY Ononamandimby, Maître de conférences, Directeur de l'Institut d'Enseignement supérieur Antsirabe Vakinankaratra, qui assure le bon fonctionnement de notre université.
- Monsieur TSILANIZARA Jacques Rostand, Enseignant-Chercheur, le Responsable de notre mention Gestion qui nous a épaulés durant nos années d'études à l'IES-AV.
- Monsieur Sedra RAVELONANTOANDRO, notre Encadreur pédagogique, qui nous a encadrés et conseillé pendant la réalisation de notre mémoire. Nous voudrions lui exprimer notre gratitude pour le temps qu'il nous a consacré et surtout pour ses précieux conseils et ses encouragements.
- Les membres de jury, d'avoir consenti à consacrer leur temps si précieux pour examiner notre travail de recherche.
- Les corps enseignant que ce soit missionnaires ou vacataires qui ont donné les meilleurs d'eux-mêmes et les personnels administratifs de l'IES-AV.

Toute notre gratitude à notre famille, nos proches et nos amis pour le soutien moral. Tous ceux qui ont de près ou de loin contribué à la réalisation de notre travail.

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

5M : Matière, Milieu, Méthode, Matériel, Main-d'œuvre

ARQ : Association pour la recherche qualitative

COVID 19 : Coronavirus Disease 2019

FAQ : Foire Aux Questions

IES-AV : Institut d'enseignement supérieur d'Antsirabe Vakinankaratra

PESTEL : Politique, Economique, Socio-Culturelle, Technologique, Environnemental, Légal

POCCC : Prévoir, Organiser, Commander, Coordonner, Contrôler

SEM : Search Engine Marketing

SEO: Search Engine Optimization

TMSC: Taiwan Semiconductor Manufacturing

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Liste des figures

Figure 1 : Site web de Push Up	2
Figure 2 : Organigramme de Push Up	3
Figure 3 :épingle idée de soin Amalathée sur Pinterest.....	7
Figure 4 : Exemple de miniature de vidéo youtube.....	8
Figure 5 : Roue de la science adapté par Walter Wallace	18
Figure 6 : Présentation de slack.....	22
Figure 7: Appelle sur WhatsApp	23
Figure 8 : Exemple de tableau Trello	24
Figure 9:Accueil de canva	25
Figure 10: Dossier dans Google Drive	26
Figure 11: Diagramme d'Ishikawa pour le cadre interne.....	32
Figure 12 : Diagramme d'Ishikawa pour la Cadre PESTEL.....	33
Figure 13: Illustration de communication en ligne.....	35
Figure 14 : Illustration du refus de la 5G.....	39
Figure 15 : Cours de change le 12 janvier 2023	40
Figure 16 : Utilisation des réseaux sociaux en janvier	46

Liste de tableau :

Tableau 1 : Analyse PESTEL du télétravail par Push Up	30
---	----

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

PARTIE I : APPROCHE GÉNÉRALE ET CONCEPTUELLE

CHAPITRE I : PRESENTATION DE PUSH UP ET SES CLIENTS.

Section I : Push up

Section II : Les clients de Push up

CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE SUR LE TELETRAVAIL

Section I : Management d'entreprise

Section II : Gérer les flux dans le contexte de télétravail

PARTIE II : ÉTUDE DE CAS DE PUSH UP

CHAPITRE I : METHODOLOGIE D'ANALYSE ET COLLECTE DES INFORMATIONS

Section I : Description des méthodes de collecte de donnée

Section II Les données recueillies

CHAPITRE II : SYNTHESE DE DONNEES D'ANALYSE

Section I : Analyse interne et externe

Section II : Diagramme d'Ishikawa

PARTIE III : DISCUSSION ET RECOMMANDATION

CHAPITRE I : RESULTATS DE LA METHODE D'ANALYSE

Section I : Les transferts d'information

Section II : Les transferts de taches

CHAPITRE II : PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS

Section I : Propositions pour les problèmes observés

Section II : Proposition pour une perspective d'avenir

CONCLUSION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Le COVID-19, une pandémie causée par un virus hautement contagieux qui s'est rapidement propagé à travers le monde, a eu un impact considérable sur de nombreux aspects de notre vie quotidienne. Outre les conséquences sur la santé publique, la pandémie a également entraîné des perturbations économiques et sociales significatives, ainsi que des changements dans les habitudes de travail et de vie.

Le télétravail, qui consiste à travailler à distance en utilisant des technologies de l'information et de la communication, était relativement peu connu avant la pandémie. Cependant, pendant les longues périodes de confinement imposées par le COVID-19, le télétravail a connu un véritable essor, devenant un moyen de maintenir les activités professionnelles malgré les restrictions de déplacement. Le télétravail a permis à de nombreuses personnes de continuer à exercer leur métier tout en respectant les mesures de distanciation sociale.

Cet envol du télétravail n'a pas laissé pour compte Madagascar. En effet, pendant ces dernières années, de plus en plus de Freelancer de Start up ou d'entreprise locales se lancent dans le domaine de télétravail en vision de sa flexibilité. Cette flexibilité offre non seulement une meilleure qualité de vie pour les employés, mais peut également améliorer la productivité et réduire les coûts pour les employeurs.

Cependant, le télétravail n'est pas sans défis. Pour que le télétravail soit réussi, il est important d'avoir une communication claire et une organisation rigoureuse afin de maintenir une collaboration efficace et une culture d'entreprise solide. Qui engage la problématique de ce mémoire : comment gère-t-on les flux d'information et de travail dans le télétravail ?

Pour explorer cette question, ce mémoire est divisé en trois parties distinctes, chacune abordant différents aspects de la question.

Dans la première partie, nous nous concentrons sur l'entreprise d'accueil, en examinant son organisation, ses activités, ses clients et collaborateurs. Nous passons en revue les théories généralisées sur les entreprises et déterminons notre hypothèse de travail dans le contexte du télétravail.

Dans la deuxième partie, nous explorons en détail la méthode d'approche choisie pour l'analyse et la manière dont l'entreprise gère les flux d'information et de travail. Nous évoquons les enjeux que nous avons observés et analysons les causes potentielles à l'aide d'un diagramme d'Ishikawa.

Enfin, dans la dernière partie, nous discutons des résultats obtenus et formulons des recommandations pour améliorer la gestion des flux d'information et de travail dans le contexte du télétravail. Ensemble, ces trois parties constituent une analyse approfondie de la problématique de la gestion des flux d'information et de travail dans le télétravail.

Partie I : APPROCHE GÉNÉRALE ET CONCEPTUELLE

Chapitre I : Présentation de Push Up et ses clients.

Une entreprise Start-Up qui joue dans l'internationale, Push Up est considéré comme quasiment parfaite dans l'élaboration de ce mémoire. Actuellement opérante par les activités de seulement trois personnes dans différents pays, le télétravail est la méthode principale de travail utilisée. Dans ce chapitre, on va se focaliser sur l'entreprise, son activité et ses clients, mais aussi sur la sous-traitance

Section I : Push up

1. Généralité

a) Localisation

Push Up est une entreprise qui exerce ses activités de création et de gestion de contenu pour les réseaux sociaux et les plateformes de vidéo en ligne entièrement en ligne. Cette particularité explique pourquoi l'entreprise n'a pas de localisation physique, mais seulement une présence sur internet.

L'adresse web de Push est : www.pushup-media.com

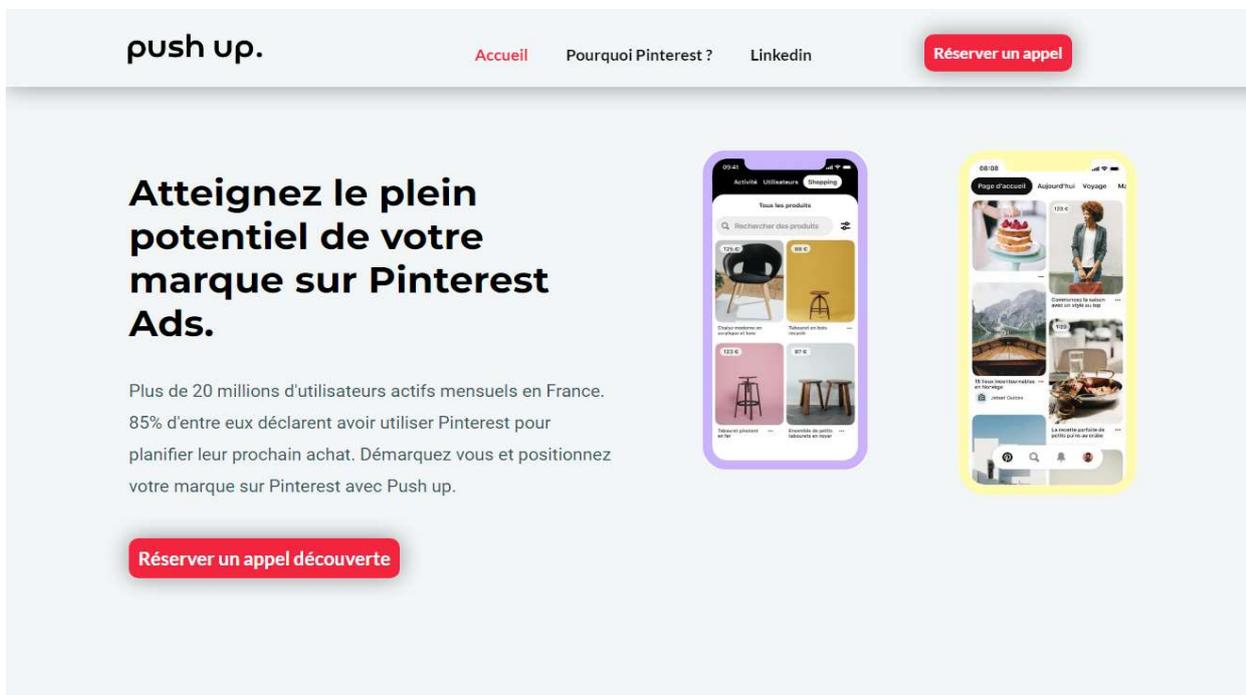


Figure 1 : Site web de Push Up

Source: www.pushup-media.com

b) Organisation

Push up est une Start-Up fondée par Adriano HERMANDEZ COSTA, la composition de son équipe ne contient que 3 personnes, son fondateur inclus, dont les deux autres sont les employés opérants.

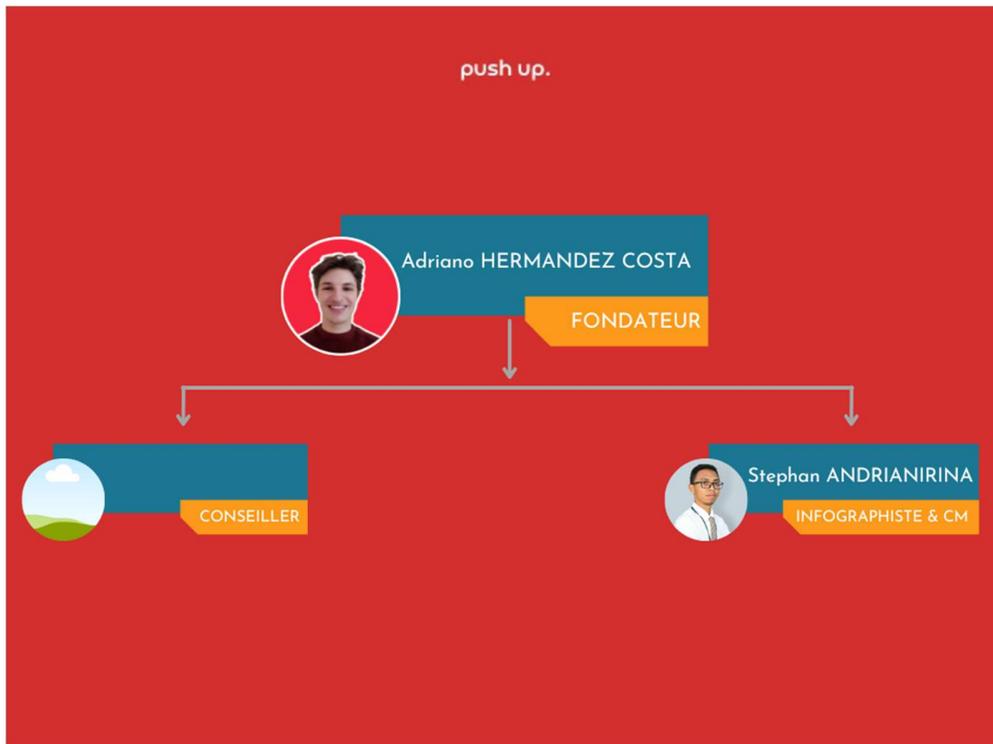


Figure 2 : Organigramme de Push Up

Source: Push Up

Comme constater dans cet organigramme, la structure de l'entreprise est considérée comme étant structure fonctionnelle en soleil ou entrepreneuriale, une structure centrée sur son créateur.

c) Activité

Push Up est une entreprise sous-traitante plus opérante dans le domaine de la communication. Son activité concerne donc d'augmenter la visibilité de ses clients. Mais pour mieux comprendre sur quoi l'entreprise augmente la visibilité de ses clients, il est nécessaire d'expliquer en surface le marketing digital et les réseaux sociaux.

❖ **Le marketing digital :**

Selon Hubspot, Le Marketing digital ou le e marketing « couvre l'ensemble des activités marketing déployées en ligne pour entrer en relation avec des clients ou prospects, par exemple la tenue d'un site web ou blog, les réseaux sociaux, ou la publicité digitale. ». De ce fait, c'est donc un marketing qui se fait intégralement sur internet.

❖ **Les réseaux sociaux :**

Des plateformes liées aussi à internet, les réseaux sociaux « consistent en un service permettant de regrouper diverses personnes afin de créer un échange sur un sujet particulier ou non. » Selon Futura Sciences. Ce sont donc des lieux numériques qui ont dans leurs seins des groupements de personnes.

Push Up par des moyens de communication étudié au préalable tout en étant conforme aux méthodes d'optimisation de moteurs de recherche SEO, créent des visuels adaptés à ses clients pour faire augmenter leurs visibilitées sur les réseaux sociaux : surtout Pinterest et YouTube.

Sur Pinterest, les missions de Push Up consistent généralement à la création des épingles. Les épingles sont des sortes de publication qui sera partagée en public sur le réseau social.

Sur YouTube, cela consiste à faire des miniatures des vidéos pour les rendre plus attrayants aux internautes.

2. Précision sur le terme de sous-traitance

a) Raison et définition

Ayant été né par des facteurs macroéconomiques notamment par le développement de la concurrence internationale et l'augmentation des attentes des associés sur les résultats. Comme guise d'exemple, rappelons le cas de TSMC (Taiwan Semiconductor Manufacturing) une des plus grandes industries qui mise tout sur la sous-traitance a eu son essor par le développement incessant des techniques d'impression, plusieurs géants de la technologie mets chez eux en sous-traitance l'impression de leurs puces à cause de leurs spécialisations sur le sujet.

Mais aussi par des facteurs microéconomiques, par la technique de « faire faire » qui pourrait minimiser les dépenses tout en satisfaisant au maximum les besoins. C'est le cas d'ailleurs de plusieurs entreprises européennes qui envoient en sous-traitance les tâches nécessitant plusieurs mains-d'œuvre aux tiers mondes pour le fait des rémunérations assez basses.

La sous-traitance est donc un moyen d'externalisations des tâches des entreprises pour des raisons qui leur sont propres. Une définition confirmée par celle-ci : « l'opération par laquelle une entreprise confie à une autre le soin d'exécuter pour elle et selon un certain cahier des charges préétabli une partie des actes de production ou de service, dont elle conserve la responsabilité économique finale »

Le sous-traitant est donc une entité spécialisée ou ayant la main-d'œuvre nécessaire pour l'exécution d'une tâche particulière, l'article 48 de la Loi numéro 94-029 du 25 août 1995 portant Code du travail définit le sous-traitant d'ailleurs comme celui « qui recrute lui-même la main-d'œuvre nécessaire et passe avec un entrepreneur un contrat écrit pour l'exécution d'un certain travail ou la fourniture de certains services moyennant un prix forfaitaire. »

b) Exemple de service possible en sous-traitance

Comme cette définition l'indique, la sous-traitance est le fait de confier une tâche donnée à une autre entité appelée sous-traitant, ces tâches peuvent être dans :

- ❖ La production : une entreprise peut sous-traiter la production de certains de ses produits ou l'ensemble de sa production, soit pour bénéficier de coûts de production plus avantageux, soit pour s'adapter à des fluctuations de la demande.
- ❖ Les services de transport et de logistique : une entreprise peut sous-traiter ses activités de transport et de logistique afin de se concentrer sur son cœur de métier et de bénéficier de compétences spécifiques dans ce domaine.
- ❖ Les services de maintenance et de réparation : une entreprise peut sous-traiter la maintenance et la réparation de ses équipements ou de ses installations afin de bénéficier de compétences techniques spécialisées et de se concentrer sur son activité principale.
- ❖ Les services informatiques : une entreprise peut sous-traiter certaines de ses activités informatiques, comme le développement de logiciels ou la gestion de bases de données, afin de bénéficier de compétences spécifiques et de réaliser des économies.

Il existe de nombreux autres exemples de services qui peuvent être sous-traités par une entreprise, tels que la comptabilité, le marketing, la gestion de la relation client, etc.

Mais ici, l'entreprise Push Up se concentre sur la sous-traitance des communications sur les réseaux sociaux. Elle propose ses services aux entreprises qui souhaitent externaliser leur stratégie de communication sur les réseaux sociaux et bénéficier de l'expertise de professionnels du digital. Grâce à sa spécialité en marketing digital, Push Up aide les entreprises à atteindre leurs objectifs de communication sur les réseaux sociaux et à développer leur présence en ligne

Section II : Les clients de Push up

1. Les cibles du service offert

a) Les services de Push Up

Comme mentionné ci-devant, les services offerts par Push up sont des services dans le domaine de la communication, principalement dans la visibilité sur internet. Des services, qui sont des alternatives aux moyens de sponsoring offerts par les réseaux sociaux.

Push Up offre ses services dans deux plateformes très connues : Pinterest et YouTube.

Sur Pinterest :

Push Up est une entreprise qui offre des services de création et de gestion de pages sur les réseaux sociaux. Selon la demande du client, l'entreprise peut s'occuper de la gestion de la page de manière complète ou partielle. Cela permet au client de choisir le niveau de service qui convient le mieux à ses besoins et à son budget.

Dans la base, Push Up propose des services de création de visuels et de descriptions destinés à attirer l'attention des internautes et à inciter au clic sur la page. Ces éléments visuels et textuels sont conçus pour être percutants et accrocheurs, afin de susciter l'intérêt des utilisateurs et de les inciter à en savoir plus sur l'entreprise ou les produits proposés. Grâce à ces efforts de communication, Push Up vise à augmenter la visibilité et le nombre de followers de la page, ainsi qu'à générer du trafic et des leads qualifiés pour le client

Ces visuels et descriptions peuvent se faire :

- En épingle idée : 3 Visuels accompagnés d'une description ;
- En épingle vidéo : Un vidéo de Publicité d'au plus 4 minutes et 30 secondes ;
- En Carrousels : Contenant 2 à 5 visuels défilant.

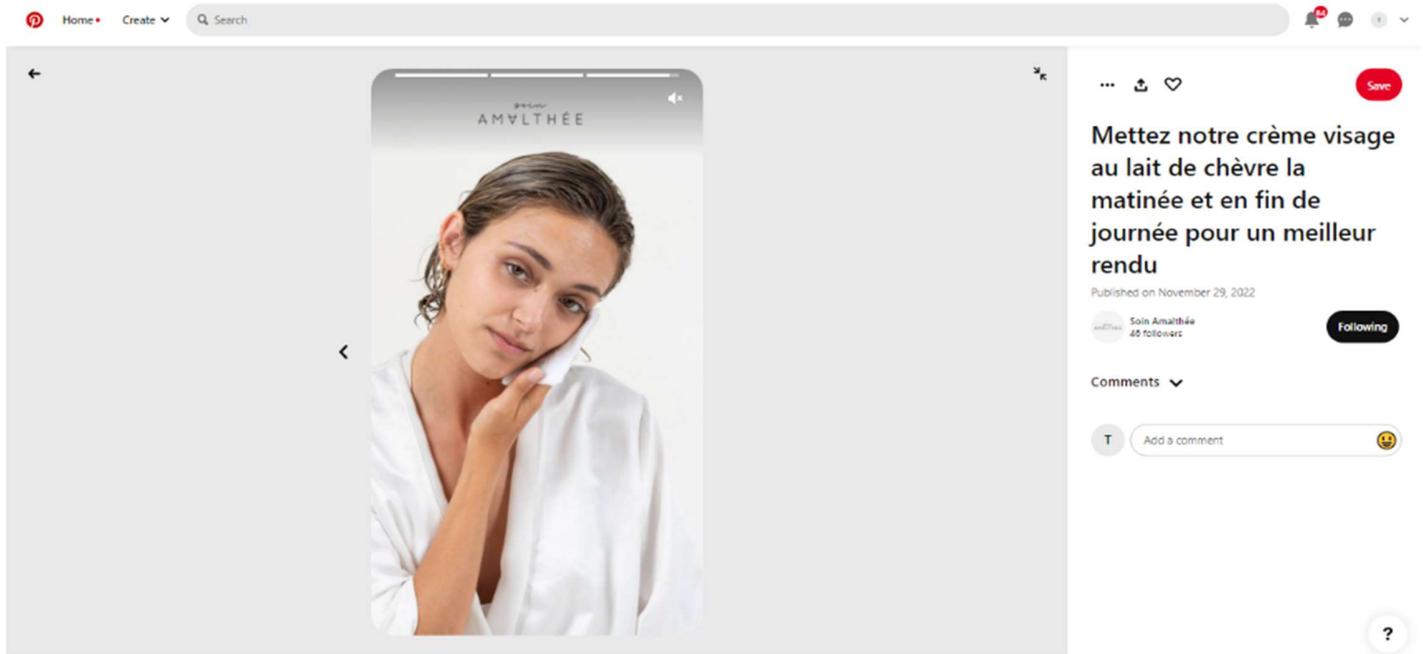


Figure 3 :épingle idée de soin Amalathée sur Pinterest

Source : <https://www.pinterest.com/pin/666955026083781570/>

Sur YouTube :

Le service proposé par l'entreprise est la personnalisation des miniatures de vidéos pour les chaînes de ses clients.

Les miniatures de vidéo sont des aperçus de quelques secondes qui permettent aux utilisateurs de visualiser rapidement le contenu d'une vidéo avant de décider de la regarder ou non. Elles jouent un rôle important dans l'attraction de l'attention des spectateurs et dans l'incitation à regarder la vidéo. C'est pourquoi il est important de soigner la présentation de ces miniatures et de les rendre aussi percutantes et accrocheuses que possible.

En proposant un service de personnalisation des miniatures de vidéo, Push Up vise à aider ses clients à améliorer l'apparence de leurs vidéos sur les réseaux sociaux et à susciter l'intérêt de leur public. L'entreprise met à disposition de ses clients une équipe de professionnels de la création de contenu qui s'assure de réaliser des miniatures de qualité, en accord avec l'image et les objectifs de l'entreprise cliente.



Figure 4 : Exemple de miniature de vidéo youtube

Source : Auteur

Pour évaluer les résultats de ses services, l'entreprise utilise différents indicateurs de performance qui permettent de mesurer l'efficacité de ses campagnes de communication sur les réseaux sociaux.

Parmi ces indicateurs, on peut citer la couverture des publicités, qui mesure le nombre de personnes qui ont vu la publicité, ainsi que le nombre de vues, qui mesure le nombre de fois où la vidéo a été regardée. D'autres indicateurs utiles pour évaluer les résultats des services de Push Up sont les réactions et les interactions reçues sur les Call To Action, qui mesurent l'engagement des utilisateurs avec la marque ou les produits proposés.

En analysant ces données, le client peut déterminer si les services de Push Up ont permis d'atteindre les objectifs de visibilité et d'engagement qu'il avait définis, et éventuellement adapter sa stratégie de communication en conséquence. En utilisant ces outils de mesure et d'analyse, Push Up et ses clients peuvent travailler ensemble pour optimiser les résultats de leurs campagnes de communication sur les réseaux sociaux. De cette manière, ils peuvent s'assurer que les efforts de communication sont bien orientés et que les résultats obtenus sont en adéquation avec les objectifs fixés.

b) Un exemple de client idéal.

Dans l'exécution de ses activités, Push Up cible principalement les entreprises qui ont des besoins en matière de visibilité sur internet et de communication. Ces entreprises peuvent être en manque de moyens ou de capacités pour se faire connaître et atteindre leur cible de clients.

En ciblant principalement les entreprises qui ont des besoins en matière de visibilité et de communication, Push Up peut aider ces entreprises à développer leur activité et à atteindre leurs objectifs de croissance.

2. La clientèle actuelle

a) Liste des clients

Les clients de Push Up sont composés de plusieurs entités dans plusieurs pays dans le monde dont : Soin Amalthée, Le Petit Dakarois, JAUBALET, Naali, Tilyo, Mykedias, Lyoto, Better Call, Cellius.

b) Détail sur les clients

Les clients de Push Up sont des entreprises et des organisations de différentes tailles et secteurs d'activité, situées en France et en Afrique. Cela montre que la société n'a pas de limites en termes de clientèle cible et qu'elle est en mesure de proposer ses services à une large gamme de clients.

Chapitre II : Cadre théorique sur le télétravail

Dans le but de mieux appréhender la deuxième partie et d'expliquer les méthodes utilisées pour les analyses effectuées dans ce mémoire, dans ce chapitre nous entamerons l'explication en détail les contenus des cours en relation avec ce mémoire ainsi que certaine recherche effectuée.

Section I : Management d'entreprise

1. Entreprises et coordination du travail

a) Entreprise

Une entreprise est une organisation qui a pour objectif de produire ou de commercialiser des biens ou des services dans le but de réaliser un profit. Elle peut être de différentes tailles, allant de la petite entreprise indépendante à la grande multinationale. Les entreprises sont souvent créées pour répondre à des besoins ou à des demandes sur un marché donné. Elles sont généralement dirigées par une personne ou un groupe de personnes qui sont responsables de la stratégie et de la gestion de l'entreprise.

Pour atteindre ses objectifs, l'entreprise combine le facteur humain, le facteur capital et le facteur travail. Cela implique de gérer plusieurs flux dont les flux de tâches et informations sont inclusent.

b) Les séries de fonctions dans une organisation

Selon Henri Fayol, il existe deux séries de fonctions dans une organisation :

- ❖ Les fonctions classiques
- ❖ Les fonctions administratives.

Gérer le flux de tâches et information dans une entreprise est inclus dans la fonction administrative. Cette série de fonctions a pour but de gérer l'ensemble des activités de l'entreprise de manière efficace et efficiente. Plus précisément, elle consiste à :

- **Prévoir :**

Cette fonction consiste à anticiper les événements futurs et à prendre les décisions qui permettront à l'entreprise d'atteindre ses objectifs. Elle implique de déterminer les objectifs à atteindre et de mettre en place un plan pour y parvenir.

Pour réaliser cette fonction de manière efficace, il est essentiel de disposer d'une vision à long terme et de savoir anticiper les opportunités et les menaces qui

peuvent se présenter. Prévoir implique également de collecter et d'analyser des données pour prendre des décisions éclairées, et de définir des indicateurs de performance pour mesurer les résultats obtenus.

Cette fonction prévoir est essentielle pour permettre à l'entreprise de rester en phase avec son environnement et de s'adapter aux changements qui peuvent survenir. Elle est également cruciale pour s'assurer que tous les membres de l'entreprise sont alignés sur les objectifs à atteindre et qu'ils travaillent de manière coordonnée pour y parvenir.

- **Organiser :**

La fonction d'organisation consiste à déterminer comment les tâches seront accomplies et qui sera chargé de les accomplir. Elle implique de définir les rôles et les responsabilités de chaque employé et de mettre en place les structures et les processus nécessaires pour que le travail soit accompli de manière efficace.

Pour réaliser cette fonction de manière efficace, il est essentiel de disposer d'une bonne compréhension des tâches à accomplir et des compétences de chaque employé. L'organisation implique également de définir des objectifs de performance pour chaque employé et de mettre en place des mécanismes de feedback pour s'assurer que le travail est accompli de manière efficace.

- **Commander :**

La fonction de commandement, également connue sous le nom de « mise en œuvre » ou de « direction », consiste à prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les décisions prises lors de la phase de planification. Elle implique de donner des instructions et des directives aux employés pour qu'ils sachent comment accomplir leur travail de manière efficace et de les motiver pour qu'ils atteignent les objectifs fixés.

Pour réaliser cette fonction de manière efficace, il est essentiel de disposer d'un leadership fort et de savoir communiquer de manière claire et concise. La fonction de commandement implique également de définir des rôles et des responsabilités pour chaque employé et de s'assurer que les ressources nécessaires sont mises à disposition pour accomplir le travail de manière efficient.

- **Contrôler :**

La fonction de contrôle consiste à surveiller l'avancement des activités et à s'assurer qu'elles suivent le plan prévu. Elle implique de collecter et d'analyser des données pour évaluer l'avancement des projets et de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que tout se déroule comme prévu.

Pour réaliser cette fonction de manière efficace, il est essentiel de disposer d'indicateurs de performance clairs et de méthodes de mesure fiables. Le contrôle implique également de mettre en place des processus de feedback pour s'assurer que les employés sont au courant de l'avancement des projets et pour leur permettre de s'adapter rapidement aux changements qui peuvent survenir.

- **Coordonner :**

La fonction de coordination consiste à mettre en relation les différentes parties prenantes de l'entreprise (employés, départements, etc.) pour s'assurer que tout le monde travaille de manière harmonieuse et efficace. Elle implique de créer des liens et des ponts entre les différentes parties de l'entreprise pour s'assurer que tout le monde travaille de manière coordonnée et qu'il y a une bonne communication entre tous les éléments du puzzle.

Pour réaliser cette fonction de manière efficace, il est essentiel de disposer d'une bonne compréhension de l'ensemble des activités de l'entreprise et de savoir comment elles sont liées entre elles. La coordination implique également de mettre en place des processus de communication clairs et de s'assurer que toutes les parties prenantes sont au courant de ce qui se passe.

De son côté, Luther Gulick, un autre pionnier de la science du management, a proposé une série de notions clés pour décrire les différentes fonctions du management. Selon lui, ces fonctions se décomposent en sept éléments : le planing (planification), l'organising (organisation), le stating (communication), le directing (direction), le coordinating (coordination), le reporting (communication) et le budgeting (budget).

- **Le planing** consiste à déterminer les objectifs à atteindre et à mettre en place un plan pour y parvenir.
- **L'organising** consiste à déterminer comment les tâches seront accomplies et qui sera chargé de les accomplir.

- **Le stating** consiste à communiquer les informations et les instructions aux différentes parties prenantes de l'entreprise.
- **Le directing** consiste à diriger les employés et à les motiver pour qu'ils atteignent les objectifs fixés.
- **Le coordinating** consiste à mettre en relation les différentes parties prenantes de l'entreprise pour s'assurer que tout le monde travaille de manière harmonieuse et efficace.
- **Le reporting** consiste à fournir des informations sur l'avancement des activités et sur les résultats obtenus.
- **Le budgeting** consiste à établir un budget pour chaque projet et à s'assurer que les dépenses sont maîtrisées.

2. Coopération au travail

La coopération du travail est un élément clé dans une organisation, quelle que soit sa taille, car elle permet à l'entreprise de fonctionner de manière efficace et de maximiser ses résultats. Elle implique la coordination des efforts et des compétences de tous les employés de l'entreprise pour atteindre les objectifs.

Cette coopération peut subvenir de plusieurs raisons selon notre cours d'organisation en L1 : la coopération du travail comme nécessité ; la coopération du travail comme une relation de sécurité ; la coopération du travail comme une relation de facilité et la coopération du travail comme un plaisir.

Ce qui est important, c'est que ce sont ces coopérations dans le sein de l'entreprise qui engendre les flux d'information et de travail. Ces flux d'information et de travail peuvent prendre différentes formes, telles que la transmission de connaissances et de compétences, le partage de documents et de données, et la coordination des efforts pour réaliser des projets ou des tâches.

a) Flux d'information

Pour que ces coopérations soient efficaces, il est important que les employés communiquent de manière claire et transparente. Cela peut inclure la mise en place de canaux de communication efficaces, comme des réunions régulières, des outils de collaboration en ligne, ou encore des sessions de formation pour partager les connaissances et les compétences. La communication peut également passer par des échanges informels, comme des conversations informelles entre collègues ou le partage de bonnes pratiques et d'expériences.

b) Flux de travail

Les flux de travail engendrés par la coopération entre les employés dans une entreprise peuvent consister en la division du travail entre différents membres de l'équipe. La division du travail consiste à répartir les tâches de manière à maximiser l'efficacité et l'efficience de l'entreprise. Elle peut être mise en place de différentes manières, comme la division par spécialité ou par projet, et peut être adaptée en fonction des compétences et des intérêts de chaque employé.

Émile Durkheim, célèbre sociologue et philosophe français, a émis l'idée que la coopération consiste à se partager une tâche commune : « Coopérer, en effet, c'est se partager une tâche commune. ». Selon lui, la coopération est une forme de division du travail qui permet aux individus de travailler ensemble pour atteindre un objectif commun. La coopération peut ainsi être vue comme une manière de partager les responsabilités et les tâches entre les membres de l'équipe, ce qui peut rendre le travail plus efficace et plus agréable pour chacun.

Section II : Gérer les flux dans le contexte de télétravail

Section II : Gérer les flux dans le contexte de télétravail

1. Le management dans le télétravail

a) Le POCCC dans le télétravail

Pour appliquer le POCC (Prévoir, Organiser, Commander, Contrôler, Coordonner) dans le télétravail, il est nécessaire de mettre en place un système de gestion du travail adapté, de diriger et de motiver les employés, de contrôler les résultats obtenus, et de coordonner les activités de l'entreprise.

Pour chaque fonction, l'entreprise devra donc trouver des moyens pour accomplir des tâches spécifiques qui sont :

- **Prévoir** : consiste à anticiper les besoins et les défis liés au travail à distance et à mettre en place un plan pour y répondre.
- **Organiser** : cela peut impliquer la définition de rôles et de responsabilités clairs, la mise en place de procédures et de processus de travail, ou encore la sélection des outils et technologies de communication adaptés.
- **Commander** : cela peut inclure la définition de modalités de communication et de collaboration avec les équipes.

- **Contrôler** : cela peut inclure la mise en place de systèmes de suivi et de reporting ou encore l'utilisation de technologies de suivi du temps de travail et de productivité.
- **Coordonner** : cela peut impliquer la création de groupes de travail virtuels, ou encore l'utilisation d'outils de gestion de projet et de planification.

Chaque tâche devrait être bien accomplie pour atteindre de manière la plus efficiente possible les objectifs fixés.

b) La coopération en télétravail

La coopération donc devrait consister à travailler à distance en utilisant des outils numériques et des technologies de communication.

Il existe plusieurs outils et méthodes qui peuvent être utilisés pour favoriser la coopération du travail dans le télétravail :

- ❖ **Les outils de communication** : Il est important de mettre en place des outils de communication efficaces pour permettre aux membres de l'équipe de rester en contact et de communiquer efficacement. Ces outils peuvent inclure des messageries instantanées, des applications de visioconférence, ou encore des outils de gestion de projet en ligne.
- ❖ **Les réunions en ligne** : Il peut être utile de fixer des réunions régulières en ligne pour permettre aux membres de l'équipe de se synchroniser et de partager leurs avancées et leurs idées. Ces réunions peuvent être organisées via des applications de visioconférence ou des outils de gestion de projet en ligne.
- ❖ **La définition de rôles et de responsabilités** : Il est important de définir clairement les rôles et les responsabilités de chaque membre de l'équipe pour favoriser la coopération et l'efficacité. Cela peut être fait par l'intermédiaire de fiches de poste ou de réunions de démarrage de projet.

2. Outils pour gérer les flux de tâches et informations

a) Outils de communication et de collaboration :

Les outils de communication et de collaboration, comme les logiciels de messagerie instantanée, les plateformes de visioconférence, ou encore les outils de partage de fichiers, permettent aux employés de travailler ensemble à distance et de communiquer de manière efficace.

b) Outils de gestion de projet

Les outils de gestion de projet permettent de planifier et de suivre les tâches et les projets de l'entreprise de manière efficace. Ils permettent également de partager les documents et les données, de définir des responsabilités et des échéances, et de suivre l'avancement du travail.

c) Outils de suivi du temps de travail

Les outils de suivi du temps de travail permettent de mesurer et de suivre le temps passé sur chaque tâche et de définir des objectifs de productivité.

d) Outils de reporting et d'analyse de données

Les outils de reporting et d'analyse de données permettent de collecter et d'analyser des données sur l'activité de l'entreprise et de mesurer les résultats obtenus.

Partie II : ÉTUDE DE CAS DE PUSH UP

Chapitre I : Méthodologie d'analyse et collecte des informations

Afin de procéder à l'analyse approfondie de l'entreprise d'accueil, une méthode et suivant une approche a été adopté pour parvenir à obtenir les données dont nous avons besoin. Ce chapitre va se diviser en deux, premièrement nous parlerons de la méthode et de l'approche pour ensuite mettre en exergue les données qu'on a pu recueillir à partir de cette méthode de collecte de données.

Section I : Description des méthodes de collecte de donnée

1. Approche et méthode de recherche

a) Approche

Lors de la collecte de données et d'informations pour une recherche, il est possible d'utiliser deux approches différentes : l'approche inductive et l'approche déductive. Chacune de ces approches à ses propres caractéristiques et peut être utilisée selon les objectifs et les besoins de la recherche.

D'une part, selon la définition générale : « L'analyse inductive générale est définie comme un ensemble de procédures systématiques permettant de traiter des données qualitatives, ces procédures étant essentiellement guidées par les objectifs de recherche. Elle s'appuie sur différentes stratégies utilisant prioritairement la lecture détaillée des données brutes pour faire émerger des catégories à partir des interprétations du chercheur qui s'appuie sur ces données brutes. », l'approche inductive consiste de partir d'observations ou de données concrètes pour en déduire des conclusions générales ou des théories.

D'une autre part, l'approche déductive « fonctionne dans la direction opposée du raisonnement inductif. C'est un processus de réflexion logique qui utilise l'approche descendante pour aller du plus général au plus spécifique. Cela implique l'utilisation d'hypothèses générales et de prémisses logiques pour arriver à une conclusion logique. ». Elle part d'une hypothèse ou d'une théorie préexistante et cherche à la vérifier ou à la réfuter à travers l'analyse de données spécifiques.

Dans la roue de la science adaptée par Walter Wallace, ces deux approches peuvent se résumer à partir de cette figure :

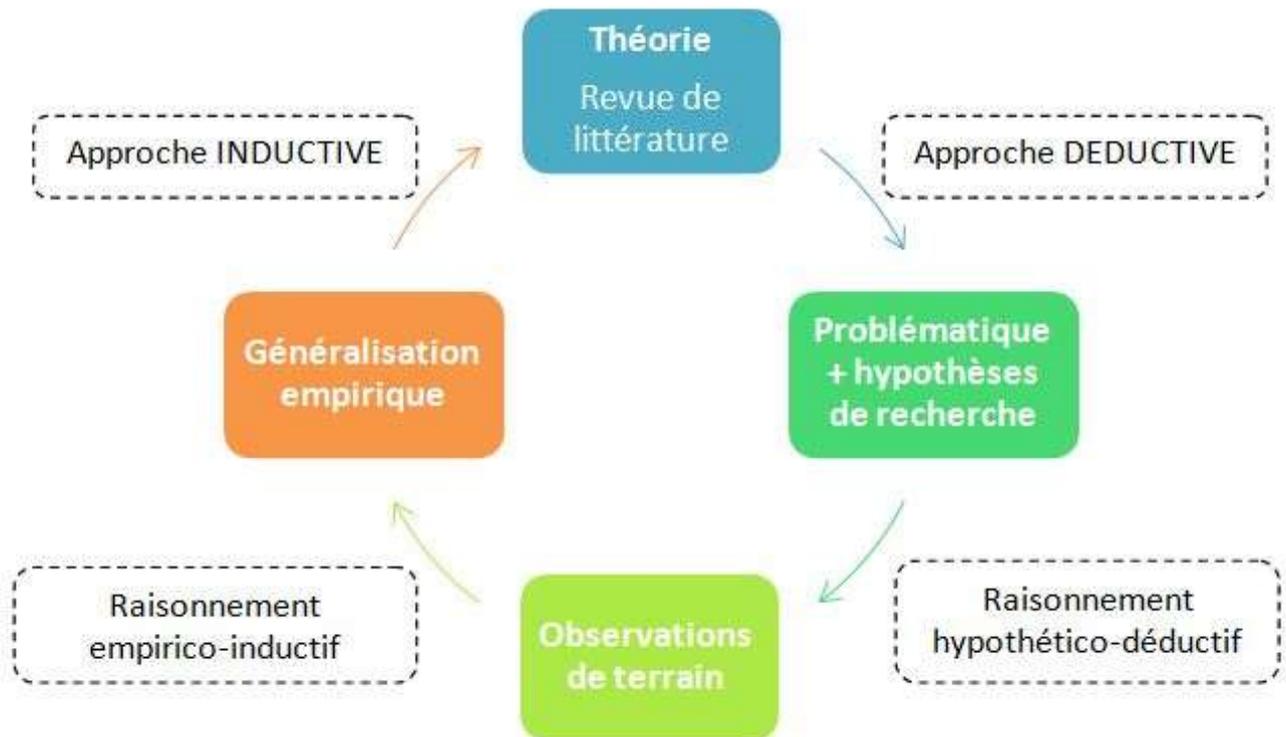


Figure 5 : Roue de la science adapté par Walter Wallace Source: <https://www.scriptor.fr/sites/scriptor.fr/files/upload/la-roue-de-la-science.jpg>

En somme, l'approche inductive consiste à partir de l'observation de phénomènes concrets pour émettre des hypothèses et formuler des théories générales. À l'inverse, l'approche déductive consiste à partir de théories établies pour émettre des hypothèses et formuler des conclusions qui seront vérifiées par l'observation de phénomènes concrets.

b) Méthode de collecte d'information

Il existe deux méthodes de collecte de donnée : ce sont la méthode quantitative et la méthode collective.

Selon scribbr.fr, la méthode qualitative « s'agit d'une méthode de recherche plus descriptive et qui se concentre sur des interprétations, des expériences et leur signification. ». C'est alors une méthode de recherche qui vise à comprendre en profondeur les expériences, les perceptions, les

attitudes et les points de vue des individus sur un sujet donné. Elle est généralement utilisée pour étudier des phénomènes complexes qui sont difficiles à mesurer de manière quantifiée.

Quant à la méthode quantitative, la même page du site la décrit comme une méthode qui « sert à prouver ou démontrer des faits en quantifiant un phénomène. Les résultats sont souvent exprimés sous forme de données chiffrées (statistiques). ». C'est alors une méthode de recherche qui vise à collecter des données chiffrées sur un phénomène pour pouvoir le quantifier et en tirer des conclusions. Elle se base sur l'hypothèse que les phénomènes observés peuvent être exprimés et analysés sous forme de données numériques.

c) Méthodologie choisie

Du fait que des théories sur la manière de gérer les flux de tâches et informations en télétravail ont été déjà abordées dans la première partie et que ces théories sont issues de nos cours, mais aussi des livres et site web spécialement sur le sujet, il convient de choisir l'approche déductive pour effectuer l'analyse de cas de Push up ces théories déjà étudiées seront utilisées comme base pour analyser comment Push Up gère ces flux dans le contexte du télétravail.

Quant aux méthodes, la quantité infime du personnel de Push Up implique d'utiliser la méthode qualitative. Toutefois, cela n'est guère la seule raison, les données requises pour répondre à la problématique de ce thème tous en suivant les théories proposées sont des données non quantifiables, car elles se reposent sur le choix personnel du fondateur qui peut répondre aux besoins de l'entreprise.

L'objectif est de vérifier si ces théories s'appliquent bien à la réalité de Push Up et de déterminer si elles permettent de comprendre les stratégies et les pratiques de gestion mises en place par l'entreprise.

2. Entretien et observation

a) Entretien

Devant le choix entre entretien structuré, semi-structuré ou non structuré, le semi-structuré sera utilisé pendant l'entretien avec le Community Manager et infographiste de Push Up.

L'entretien avec le titulaire de ce poste a été choisi, car, en tant qu'agent opérant en télétravail depuis deux ans, il a certainement l'expérience et un point de vue approfondi sur la manière de gérer les flux de Push Up.

La méthode d'entretien semi-structuré a été choisie pour plusieurs raisons. Tout d'abord, elle permet une préparation à l'avance, mais en même temps elle laisse la possibilité de s'écarter du script prédéfini et de s'adapter aux réponses des acteurs lors de l'entretien. Cette approche peut également aider à éviter les moments de gêne ou de malaise qui pourraient survenir lors de l'entretien et rendre la séance plus confortable.

Les questions préparées à l'avance sont conçues pour obtenir des réponses qui s'inscrivent directement dans les théories énoncées dans la première partie de ce mémoire. Elles se trouvent dans l'annexe.

b) Les observations

En complément de l'entretien, des observations ont également été effectuées pour recueillir des données qualitatives supplémentaires. Ces observations ont été effectuées en observant la manière dont les employés de Push Up gèrent leurs tâches et les flux d'informations lors de leur travail à distance.

Section II Les données recueillies

1. Présentation des outils pour les transferts des informations

a) Slack

Pour les flux d'information et communication, Push Up utilise principalement Slack. C'est une plateforme de communication pour les équipes qui permet de centraliser les conversations, les fichiers et les outils de travail au sein d'une seule application. Il est conçu pour faciliter la communication et la collaboration à distance, et il est souvent utilisé par les entreprises pour remplacer les e-mails et les réunions pour des conversations plus rapides et plus ciblées.

La principale fonctionnalité de Slack est la création de canaux de conversation. Les utilisateurs peuvent créer des canaux publics pour discuter de sujets spécifiques avec l'ensemble de l'équipe, ou des canaux privés pour des discussions plus confidentielles. Il est possible de partager

des fichiers, des images, des vidéos et des liens dans les canaux de conversation, ainsi qu'il est possible de faire des appels vidéo ou audio.

Les canaux de discussion de Slack permettent aux employés de communiquer de manière ciblée et organisée, en fonction des projets et des sujets qui les intéressent. Les employés peuvent rejoindre les canaux qui les intéressent, et ils peuvent également créer leurs propres canaux pour discuter de sujets spécifiques.

Il existe différents types de canaux dans Slack, notamment :

- ❖ **Les canaux publics** : tous les employés de l'entreprise peuvent rejoindre ces canaux et y participer. Ils sont généralement utilisés pour les discussions relatives aux projets et aux tâches en cours, ainsi que pour partager des informations importantes.
- ❖ **Les canaux privés** : ces canaux ne peuvent être rejoints que par une sélection d'employés, qui ont été ajoutés explicitement à ces canaux. Ils sont généralement utilisés pour discuter de sujets sensibles ou confidentiels, ou pour planifier des projets ou des tâches spécifiques.
- ❖ **Les canaux d'équipe** : ces canaux regroupent les employés d'une même équipe ou d'un même département, et sont utilisés pour discuter de sujets spécifiques à cette équipe ou ce département.

Slack possède également des fonctionnalités de recherche avancées qui permettent aux utilisateurs de retrouver rapidement des conversations ou des fichiers spécifiques. Il possède également des options pour marquer des messages comme favoris, pour ajouter des réactions à des messages, pour créer des sondages, pour programmer des rappels, pour créer des snips de code, entre autres.

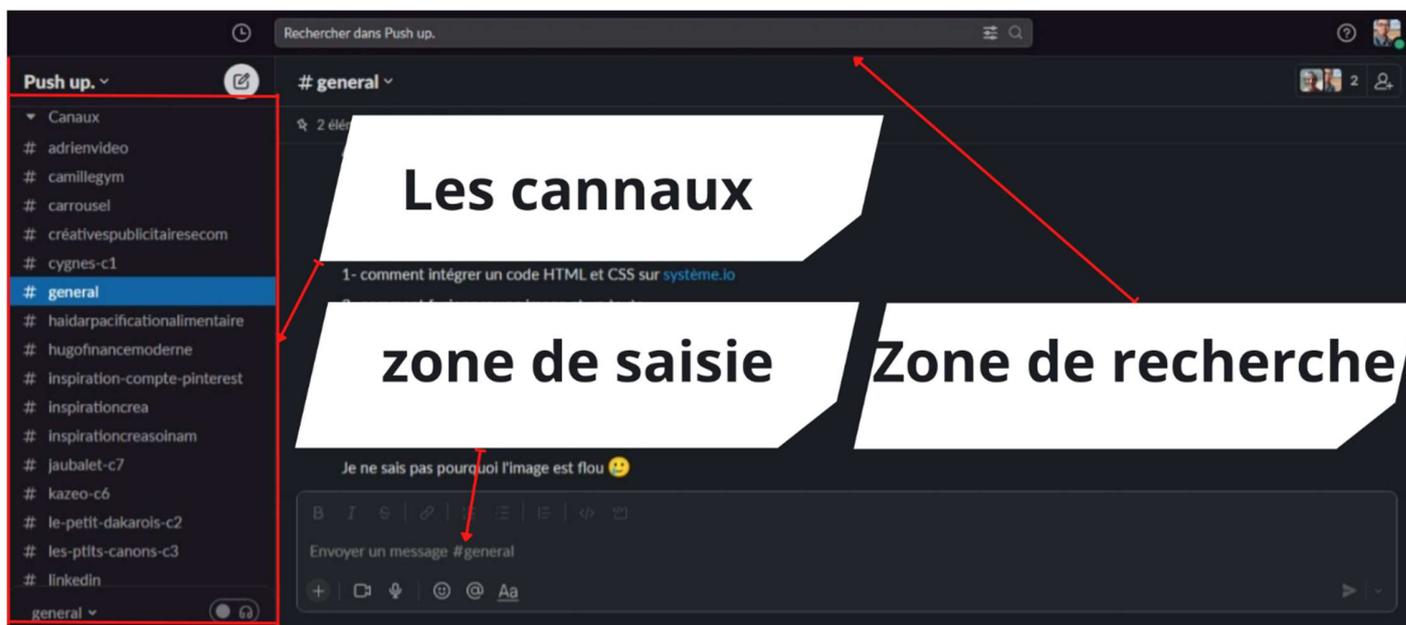


Figure 6 : Présentation de slack

Source : Auteur

En plus de ces fonctionnalités, Slack offre également de nombreuses intégrations avec d'autres outils et services tels que Google Drive, Trello, GitHub, entre autres. Ces intégrations permettent aux utilisateurs de connecter Slack à d'autres outils qu'ils utilisent déjà, de sorte qu'ils puissent accéder à des informations et des fonctionnalités supplémentaires directement depuis Slack.

Push Up utilise presque exclusivement Slack pour presque tous les aspects liés à la communication et à la collaboration, car cette plateforme permet un transfert efficace et rapide d'informations entre les membres de l'équipe. Slack est utilisé pour la gestion des messages, des fichiers et des tâches, ce qui facilite la coordination et la communication entre les différents employés de l'entreprise.

b) WhatsApp

En outre, pour les situations où il y a des problèmes avec Slack, WhatsApp est utilisé comme moyen de communication alternatif pour les échanges vocaux et vidéo importants. Cela permet de garantir que les communications clés ne sont pas dans ces rares occasions. WhatsApp est une application fiable et populaire qui permet une communication facile et rapide via des appels vocaux et vidéo.

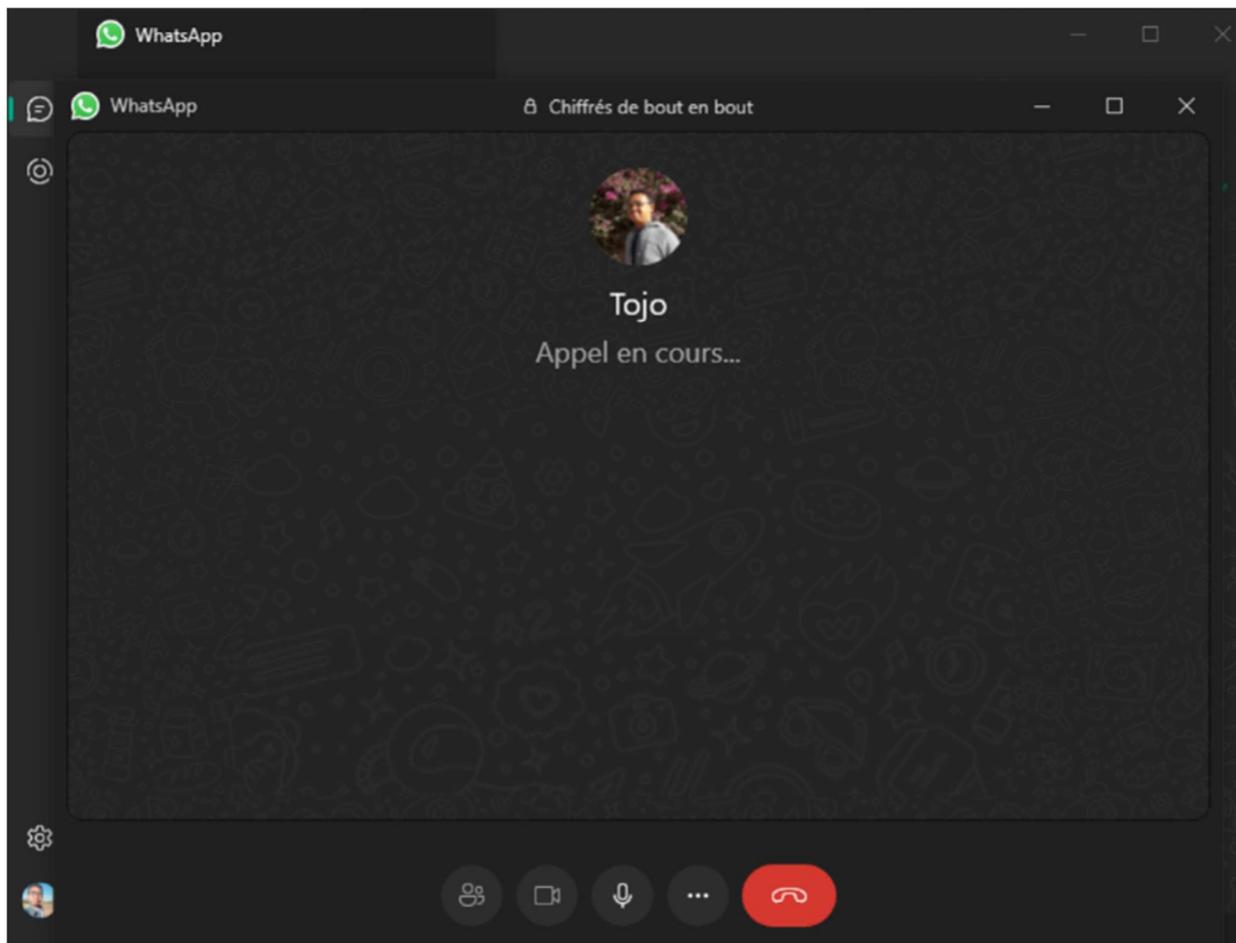


Figure 7: Appelle sur WhatsApp

Source: Auteur

2. Présentation des outils de gestion et exécutions des tâches

a) Trello

Pour gérer les taches, l'entreprise Push Up utilise la plateforme Trello. C'est un outil de gestion de projet en ligne qui permet de créer des tableaux virtuels pour organiser les tâches et les projets de manière visuelle. Il permet de créer des listes de tâches, de les attribuer à des membres de l'équipe, de les classer par ordre d'importance et de suivre l'avancée des projets. Il est souvent utilisé pour la gestion de projet en équipe, la planification de projet, la gestion de tâches, la collaboration et la communication.

Cette plateforme répond directement aux nécessités établies dans les fonctions de la POCCC, car elle permet de prévoir les tâches, les organiser dans des tableaux pour commander qui doit les faire, les coordonner et à la fin contrôler dans son système de suivi.

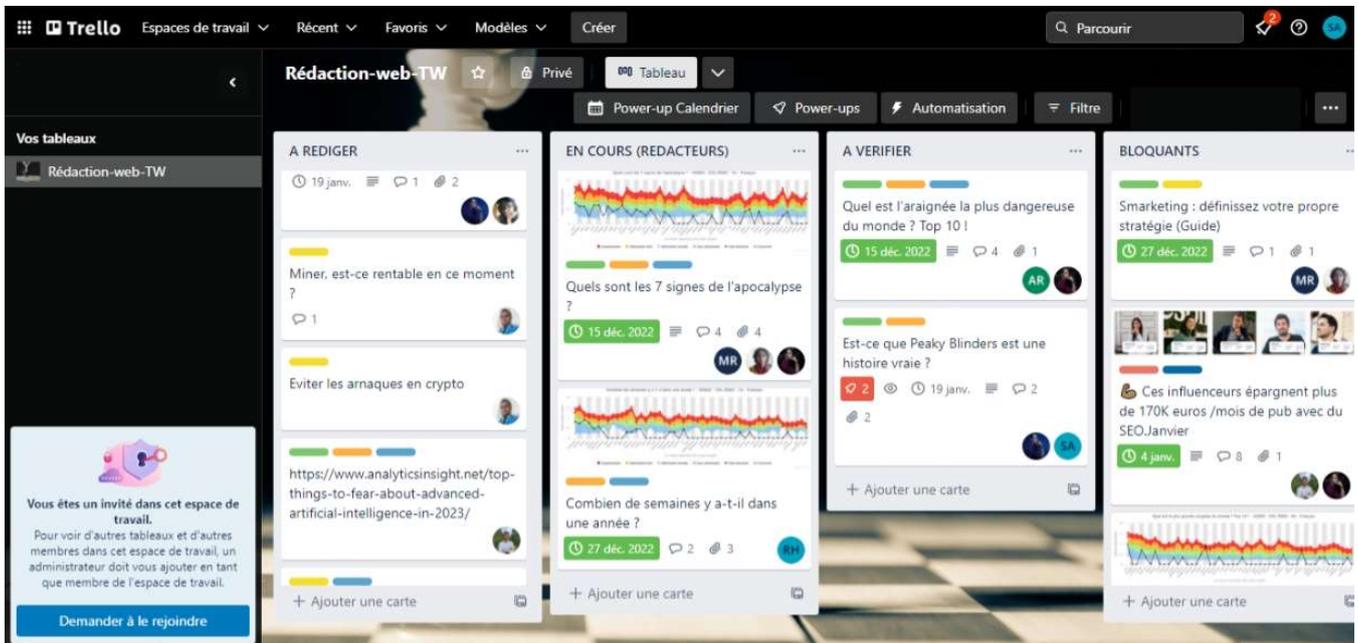


Figure 8 : Exemple de tableau Trello

Source : Auteur

Trello et Slack peuvent être utilisés ensemble pour améliorer la communication et la collaboration d'une équipe. Il est possible de connecter les comptes Trello à Slack pour recevoir des notifications sur les mises à jour de projet, les commentaires et les délais dans des canaux Slack dédiés. On peut également utiliser des commandes Slack pour effectuer des actions sur des cartes Trello, comme l'ajout de commentaires ou la modification des membres assignés.

b) Canva

Une des activités de Push Up expliquée dans la première partie est de créer des visuels, Canva est l'outil utilisé pour les exécuter.

Canva est un outil en ligne de conception graphique qui permet aux utilisateurs de créer des images pour les réseaux sociaux, les sites web, les présentations, les affiches, les cartes de visite, les brochures, les flyers, les bannières publicitaires, les ebooks, les illustrations, les logos, les vidéos, etc. Il offre une interface simple et intuitive, avec des milliers de modèles de designs, de photos, de

vidéos, de polices de caractères, etc. Il est accessible à tous, même sans connaissances en design, il permet de créer des designs professionnels en quelques minutes. Il est souvent utilisé pour la création de designs pour les réseaux sociaux, les sites web, les présentations, les campagnes publicitaires, les supports d'événements, etc. Il est souvent utilisé pour les projets en télétravail, car il permet de créer des designs de qualité professionnelle facilement et rapidement en ligne.

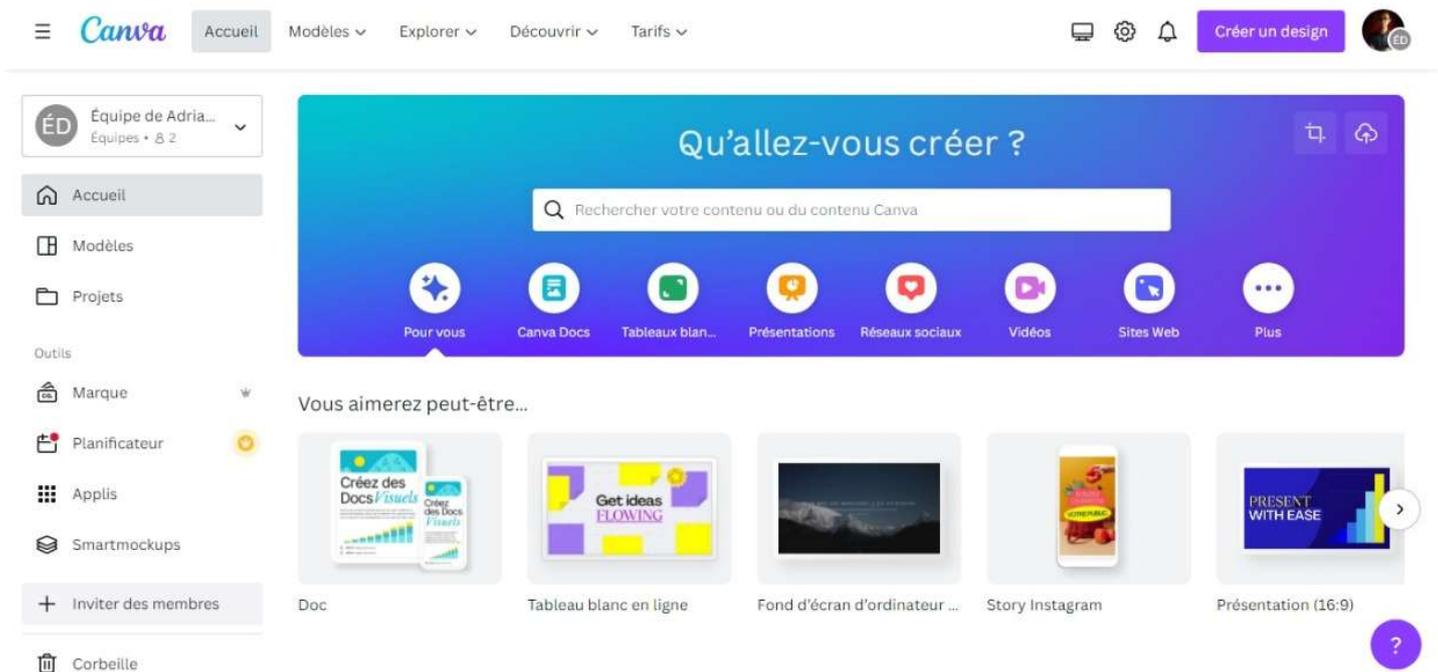


Figure 9: Accueil de canva

Source : www.canva.fr

Canva permet aux utilisateurs de collaborer sur des designs en temps réel. Les utilisateurs peuvent inviter des membres de leur équipe ou des partenaires à contribuer à un design en leur donnant accès en lecture ou en écriture. Cela permet aux utilisateurs de travailler ensemble sur un design, de commenter les modifications et de voir les modifications en temps réel.

Il existe plusieurs façons de collaborer sur Canva :

- Utiliser les commentaires pour discuter et apporter des modifications aux designs.
- Utiliser la fonction de suivi des modifications pour voir les modifications apportées par les autres utilisateurs en temps réel.
- Utiliser la fonction de chat pour discuter en direct avec les autres utilisateurs.

- Utiliser les mentions pour mentionner les utilisateurs dans les commentaires et les chats.
- Utiliser les actions de collaboration pour assigner des tâches et suivre l'avancée des projets.

c) Google Docs et Drive

Push up élabore aussi les descriptions attirantes en plus des visuels, cela nécessite des outils de traitement de textes disponible à distance, mais aussi offre la possibilité de collaborer. Pour ce faire, l'entreprise a choisi d'utiliser Google docs.

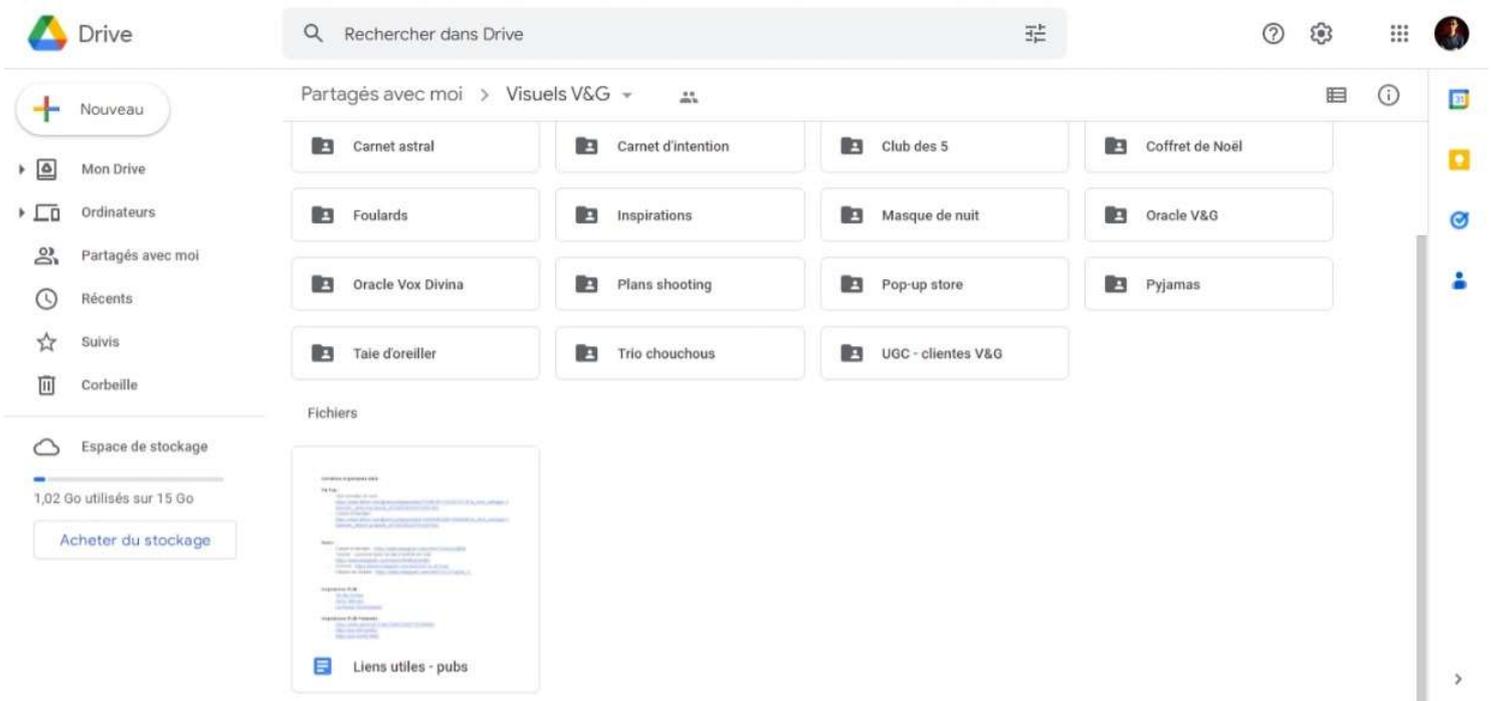


Figure 10: Dossier dans Google Drive

Source : <https://drive.google.com/>

Google Docs est un outil de traitement de texte en ligne de Google qui permet aux utilisateurs de créer et de partager des documents. Il est similaire à d'autres outils de traitement de texte tels que Microsoft Word ou Apple Pages, mais il est entièrement basé sur le cloud, ce qui signifie qu'il est accessible à partir de n'importe quel ordinateur ou appareil mobile connecté à internet.

Pour se partager et stocker les fichiers nécessaires à l'exécution des tâches, le service de cloud de google « google drive » est utilisé. C'est un service de stockage en ligne de Google qui permet aux utilisateurs de stocker, partager et accéder à des fichiers de tout type, tels que des documents,

des images, des vidéos et de la musique, à partir de n'importe quel ordinateur ou appareil mobile connecté à Internet. Il permet également de partager des fichiers avec d'autres utilisateurs et de collaborer en temps réel sur des documents grâce à des outils de traitement de texte, de feuilles de calcul et de présentation en ligne.

En outre, Google Drive et Google Docs sont souvent utilisés de manière complémentaire pour stocker, partager et accéder à des fichiers de travail. Tandis que Google Drive est principalement utilisé pour stocker des fichiers de tout type, comme des documents, des images, des vidéos et de la musique, Google Docs offre des fonctionnalités de traitement de texte, de feuilles de calcul et de présentation en ligne pour faciliter la collaboration à distance.

Chapitre II : Synthèse de données d'analyse

Dans ce chapitre, nous effectuerons une analyse détaillée des méthodes et outils utilisés par Push Up pour accomplir les tâches quotidiennes et transmettre les informations. Cette analyse sera ensuite présentée sous forme de diagrammes pour en discuter dans la partie suivante.

Section I : Analyse interne et externe

1. Les enjeux pour l'environnement interne

a) But de l'analyse des enjeux interne

Chaque méthode de travail présente des défis et des opportunités lors de son exécution. Le but de l'analyse des enjeux dans l'environnement interne de l'entreprise est d'identifier les facteurs clés qui influencent son fonctionnement et sa performance pour améliorer l'utilisation des outils de transfert de travail et d'informations. Faire cette analyse permettra de synthétiser les données pour créer un diagramme d'Ishikawa qui servira à établir des stratégies d'amélioration. Cette partie sera donc rédigée de manière à pouvoir utiliser les informations synthétisées pour élaborer des propositions d'amélioration concrètes.

b) Les défis et opportunités observés

L'utilisation de ces outils pour transfert de travail et d'informations présente des défis et des opportunités pour l'entreprise.

D'un côté, ces outils permettent une communication efficace entre les employés travaillant à distance, améliorant ainsi la coordination et la collaboration des équipes. Ils peuvent également améliorer la productivité en facilitant la gestion des tâches et l'accès aux informations nécessaires au travail. De plus, l'utilisation de ces outils peut réduire les coûts liés au travail à distance.

Ils peuvent également améliorer la flexibilité et la capacité à travailler à distance, ce qui peut aider à attirer et retenir les employés. Ils peuvent aussi améliorer la qualité et la rapidité des services, ce qui peut aider à attirer de nouveaux clients.

Cependant, l'adoption de ces outils présente également des défis. Il peut y avoir une période d'apprentissage pour les nouveaux employés, et certains employés peuvent ne pas être à l'aise avec la technologie ou ne pas savoir comment les utiliser efficacement. De plus, il y a le risque que ces

outils soient utilisés à des fins malveillantes, tels que la fuite de données ou le piratage, et que les employés ne soient pas formés correctement et causent des erreurs coûteuses pour l'entreprise.

2. Analyse PESTEL pour l'environnement externe

a) Objectif de l'analyse PESTEL

Selon Mananger-go.com : « l'objectif de l'analyse PESTEL est d'évaluer l'influence des facteurs externes sur l'entreprise étudiée. Le point de départ indispensable pour toute étude sur le macro-environnement de l'entreprise ». Ce qui voudrait dire que pour faire une analyse approfondie de l'environnement macroéconomique de l'utilisation des outils ci mentionné avant, l'analyse PESTEL serait alors nécessaire.

Cette analyse examine les six domaines suivants : politique, économique, social, technologique, environnemental et légal.

- **Politique** : Les décisions politiques prises par les autorités nationales et internationales qui établissent les normes et les règles en vigueur.
- **Économique** : L'état de l'économie globale et ses facteurs (taux de croissance, confiance des consommateurs, inflation, etc.).
- **Socioculturel** : Les changements dans la population, comme les changements démographiques, l'âge de la population et les changements.
- **Technologique** : les avancées et innovations technologiques qui viennent fragiliser le leadership technique des acteurs en présence ou bien créer de nouvelles opportunités.
- **Environnemental** : les réglementations et contraintes écologiques, les nouvelles normes édictées par les positions prises en matière de développement durable.
- **Légal** : évolution du cadre réglementaire et législatif. Avec des impacts de tout ordre pouvant créer des charges supplémentaires, des lourdeurs administratives, des accès restreints à certains marchés.

b) La cadre PESTEL de Push Up dans le télétravail

Tableau 1 : Analyse PESTEL du télétravail par Push Up

Domaines	Opportunité	Menace
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • Les initiatives gouvernementales visant à la digitalisation peuvent améliorer l'accès à internet et à la technologie qui pourrait favoriser l'utilisation de ces outils en télétravail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les incertitudes politiques et les changements réglementaires pourraient rendre difficile l'utilisation de ces outils.
Économique	<ul style="list-style-type: none"> • La croissance de la valeur de l'euro réduit considérablement les coûts sur l'utilisation de ces outils 	<ul style="list-style-type: none"> • Les fluctuations économiques pourraient rendre difficile d'investir dans ces outils de transfert de tâches et d'informations en télétravail.
Socioculturel	<ul style="list-style-type: none"> • L'augmentation de la population active et l'évolution des comportements sociaux pourraient augmenter la nécessité d'utiliser des outils de collaboration en ligne pour faciliter la communication et la coordination à distance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le manque de face à face peut engendrer le manque de communication.
Technologique	<ul style="list-style-type: none"> • Les avancées technologiques pourraient améliorer les fonctionnalités et la performance des outils de transfert de tâches et d'informations en télétravail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les mises à jours incessantes nécessitent aussi la mise à jour des formations des employés. • Les retards technologiques peuvent impacter l'exécution des tâches
Environnemental	<ul style="list-style-type: none"> • Les préoccupations croissantes pour l'environnement pourraient favoriser l'utilisation de ces outils pour réduire les déplacements professionnels et la consommation de papier. 	<ul style="list-style-type: none"> • La résistance de certains pays sur l'utilisation des matériels de télécommunication avancés peut réduire l'efficacité de l'utilisation de ces outils
Légal	<ul style="list-style-type: none"> • Certains pays, comme Madagascar n'ont pas encore instauré des lois sur le télétravail ou sur ces outils, qui facilitent l'implémentation 	<ul style="list-style-type: none"> • La loi n° 2014-038 sur la protection des données à caractère personnel • La loi 2014-006 sur la lutte contre la cybercriminalité

Source : Auteur

Section II : Diagramme d'Ishikawa

1. Définition et objectif

Dans le but de pouvoir passer à la prochaine partie de ce mémoire, il est nécessaire de déterminer les causes des défis qu'engage l'utilisation de ces outils dans le domaine du télétravail pour Push Up. Pour ce faire, la méthode d'analyse de du diagramme d'Ishikawa a été choisie. Cette méthode plus connue sous le nom de diagramme de cause à effet aidera plus précisément à représenter en graphique les causes de certains problèmes de l'entreprise. D'ailleurs, la définition proposée par le blog du dirigeant stipule que le diagramme d'Ishikawa « est un outil de résolution de problème d'entreprise. »

Les 5 M dans la méthode d'Ishikawa sont les cinq catégories courantes de causes qui peuvent contribuer à un problème : les machines, les matières, les méthodes, les personnes et les milieux. Les matières seront omises dans cette analyse, car elles ne concernent pas le secteur d'activité de Push up.

2. Établissement des diagrammes d'Ishikawa

a) Causes des défis internes

En utilisons la méthode d'Ishikawa, nous pouvons constater que les défis que l'entreprise fais face sont liées à un manque de formation, de compétences, de sécurité et de procédures adaptées pour utiliser les outils de communication et de gestion de tâches en ligne.

Le diagramme d'Ishikawa serait alors ainsi :

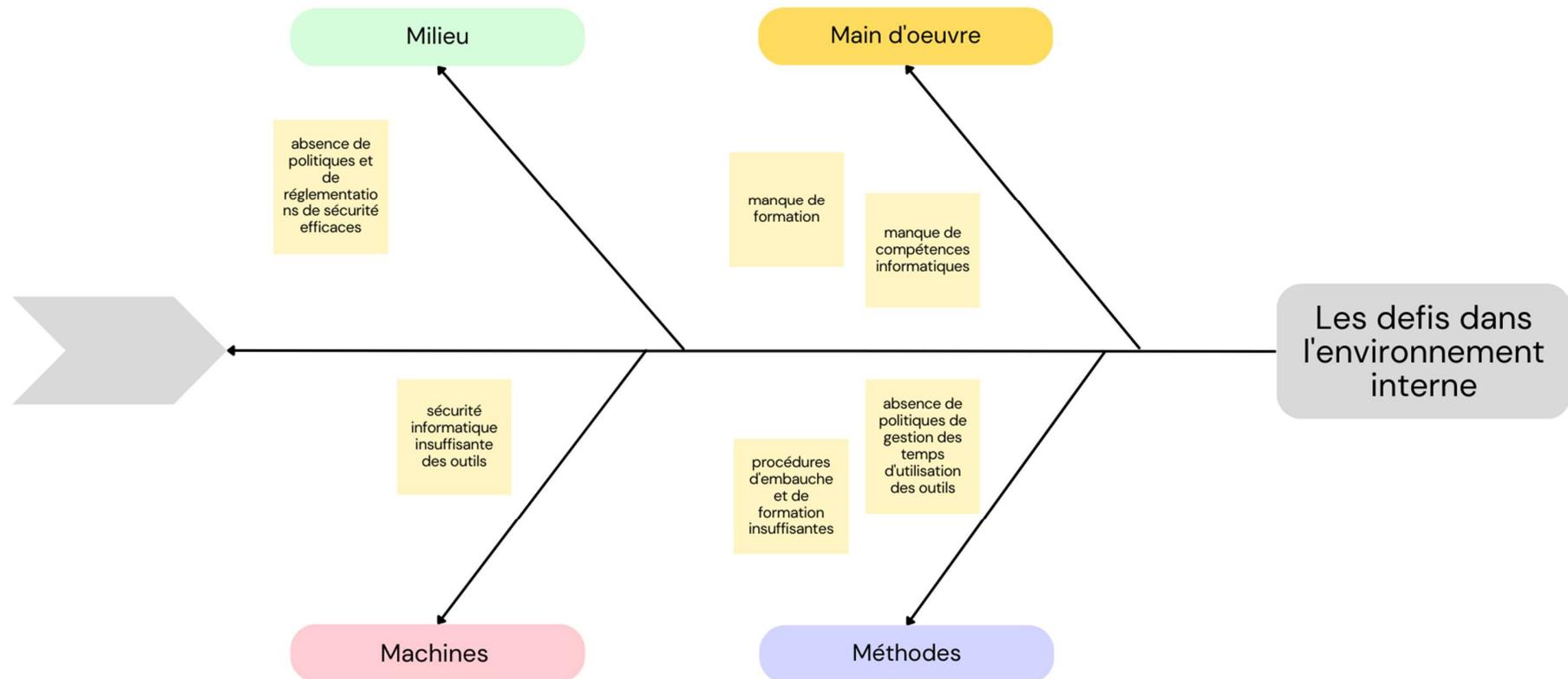


Figure 11: Diagramme d'Ishikawa pour le cadre interne

Source : Auteur

b) Causes des menaces de la cadre PESTEL

Les causes des menaces dans le cadre PESTEL peuvent être liées aux 5 M du diagramme d'Ishikawa comme suite.

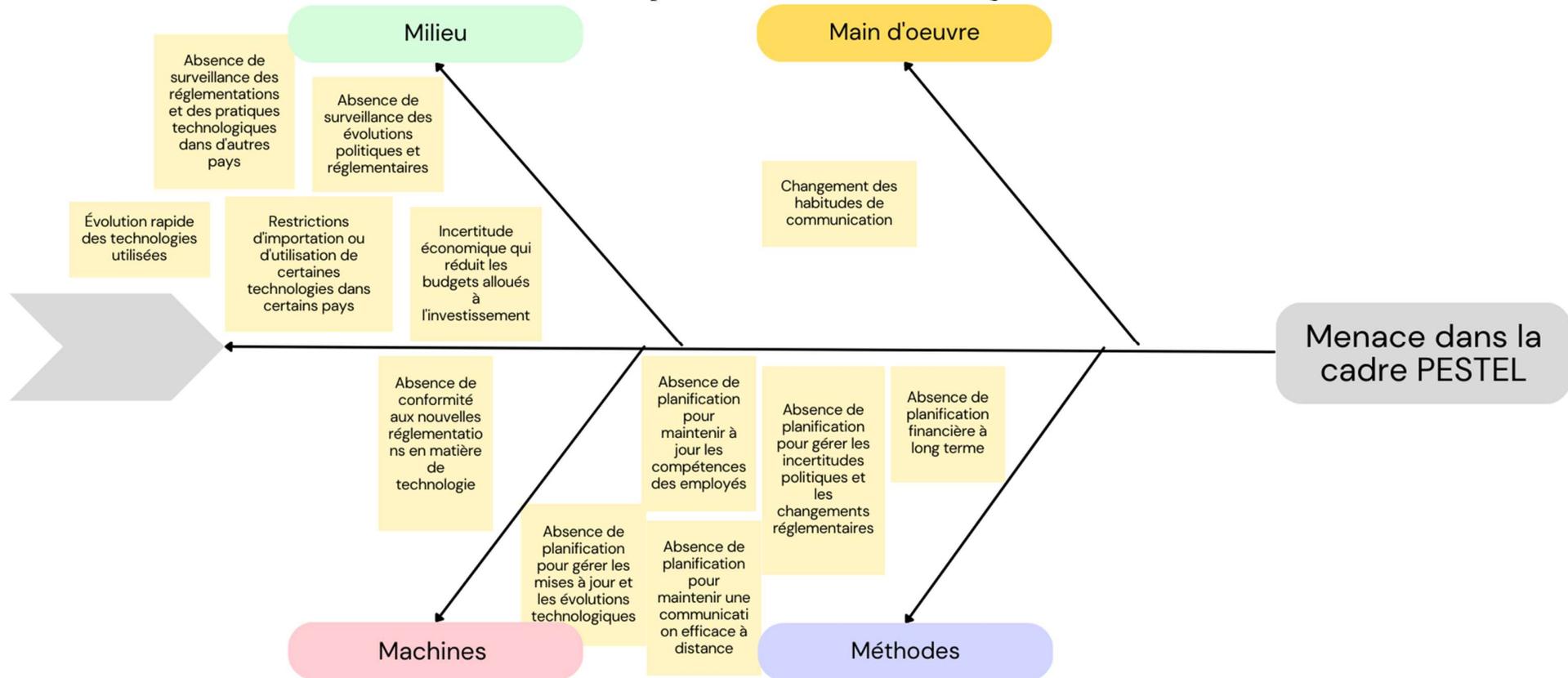


Figure 12 : Diagramme d'Ishikawa pour la Cadre PESTEL

Source : Auteur

En résumé, les menaces de la cadre PESTEL sont principalement causées en interne par les méthodes dans l'entreprise et en externe par le milieu d'exécution des activités.

Partie III : DISCUSSION ET RECOMMANDATION

Chapitre I : Résultats de la méthode d'analyse

Dans la partie précédente, nous avons effectué une analyse de cas de Push Up en rassemblant les données et en les synthétisant pour les rendre plus compréhensibles. Dans ce chapitre, nous allons examiner les résultats de cette analyse en comparant les théories et les études de terrain et en évoquant les causes dans les diagrammes.

Section I : Les transferts d'information

1. Comparaisons de la théorie et la réalité

a) Les nécessités de la POCCC et la coopération du travail

Dans notre théorie, il est crucial d'avoir des outils pour faciliter la transmission et la gestion des informations. Ces outils doivent permettre de planifier, coordonner et suivre les informations de manière efficace, ainsi que de contrôler leur qualité et leur exactitude. Il est également important de pouvoir stocker ces informations de manière sécurisée et de les rendre facilement accessibles aux personnes concernées. En somme, l'accès à des outils de gestion d'informations performants est essentiel pour une bonne gestion et une bonne utilisation des informations dans l'entreprise.

Dans le cas de push up, l'entreprise utilise vraiment des outils de ce genre. Slack permet de faire beaucoup dans le domaine de la transmission et gestion des informations. Cet outil est conçu pour faciliter la transmission et la gestion des informations entre les employés, en leur permettant de communiquer de manière efficace, de partager des documents et des données, et de suivre les tâches et les projets en cours. Il s'agit d'un outil professionnel qui est adapté aux besoins spécifiques du télétravail et qui permet à l'entreprise de continuer à fonctionner de manière efficace malgré les défis liés à la distance physique. Ces faits consistent d'ailleurs comme les forces de l'utilisation de ces outils.

En ce qui concerne l'option B, l'entreprise utilise WhatsApp pour les communications d'urgence. Bien que cet outil soit moins professionnel que d'autres options, il permet tout de même à l'entreprise de satisfaire les besoins urgents de communication en temps réel. Cela montre que l'entreprise est capable de s'adapter aux différentes situations et d'utiliser différents outils pour répondre aux besoins spécifiques de communication. Cela permet à l'entreprise d'être plus efficace dans la gestion de ses communications et de maintenir une bonne coordination entre les employés, même lorsque des situations d'urgence surviennent.

Enfin, pour la gestion efficace et la sauvegarde des informations et des fichiers nécessaires, l'entreprise utilise des outils tels que Google Drive et ses suites bureautiques, comme Docs.

En résumé, l'entreprise Push Up suit scrupuleusement les protocoles de la POCCC pour la transmission d'informations en télétravail, en utilisant des outils tels que Slack, WhatsApp et Google Drive pour assurer la coopération et la gestion des informations.

b) Les faits négatifs de la réalité

Bien que les outils nécessaires dans le télétravail soient bien là, la distance comporte également des faits négatifs.

D'une part, cela concerne pour la communication dans la partie socioculturelle de la cadre PESTEL. En effet, la communication en télétravail peut présenter des défis supplémentaires par rapport à la communication en personne, car il est plus difficile de déchiffrer les nuances verbales et les



Figure 13: Illustration de communication en ligne

Source : : <https://cdn.iconsout.com/illustration/premium/thumb/online-business-meeting-5131687-4272939.png>

expressions faciales à distance. Cela peut entraîner des malentendus et des incompréhensions entre les employés, ce qui peut rendre plus difficiles la coordination et la résolution de problèmes.

D'autre part, dans la partie légale de l'analyse PESTEL, l'utilisation de plateformes en ligne telles que Slack, WhatsApp et Google pour la transmission et la gestion des informations pourrait poser des problèmes de conformité aux réglementations en vigueur. Il est important de noter que si les employés ne sont pas suffisamment formés à l'utilisation de ces outils, ils peuvent être tentés d'y inclure des données à caractère personnel, ce qui pourrait entraîner des violations de la loi sur la protection des données.

La réticence des employés à utiliser de nouvelles technologies peut être considérée comme un fait négatif à court terme, car cela peut entraîner un manque de productivité et une inefficacité dans l'utilisation des outils en question. Cependant, il est important de noter que cette réticence est aperçue comme temporaire et qu'elle s'atténue au fil du temps, à mesure que les employés s'habituent aux outils et reçoivent une formation adéquate.

2. Les causes des faits négatifs soutirés par le diagramme de cause à effet sur les informations

a) Catégorie Main-d'œuvre

La réticence des employés à utiliser les outils de la nouvelle technologie, mais aussi la menace qui porte sur les données personnelles est toute liée à la formation et le manque de compétence informatique.

En détail, la réticence des employés à utiliser les outils de la nouvelle technologie peut être liée à un manque de confiance en leurs propres compétences informatiques, ainsi qu'à la peur de faire des erreurs et de causer des problèmes pour l'entreprise. Ce manque de confiance peut également entraîner un manque de motivation pour apprendre à utiliser de nouveaux outils et technologies, ce qui peut entraîner une utilisation inefficace ou inappropriée de ces outils.

De plus, la menace qui porte sur les données personnelles est également liée à la formation. Les employés qui ne sont pas formés correctement sur les bonnes pratiques de confidentialité et de sécurité des données peuvent involontairement causer des fuites de données ou des violations de la vie privée, ce qui peut entraîner des conséquences juridiques et financières pour l'entreprise.

b) Catégorie machines

Les matériels utilisés pour les communications et le transfert d'informations sont de la responsabilité des employés, car ils sont souvent utilisés sur leurs propres appareils personnels. L'entreprise ne prend en charge que les coûts des forfaits internet et les abonnements aux plateformes. Cela peut poser des risques pour la sécurité des données confidentielles, car les employés peuvent ne pas être suffisamment informés sur les meilleures pratiques de sécurité ou peuvent ne pas être en mesure de protéger adéquatement les données sur leurs appareils personnels.

c) Catégorie milieu

En l'absence de lois et réglementations spécifiques pour le télétravail à Madagascar, l'entreprise doit faire face à des incertitudes et des risques liés à l'environnement externe. Cela peut inclure des incertitudes juridiques et réglementaires, ainsi que des risques liés à la protection des données et à la conformité avec les normes internationales.

d) Catégorie méthodes

Dans cette catégorie, nous abordons également la question de la formation, en mettant en avant la procédure d'embauche. Cependant, il est important de noter qu'à l'écriture de ce mémoire, l'entreprise Push Up a pris des mesures pour améliorer cet aspect. En effet, l'entreprise offre désormais une période de formation d'un mois pour les nouveaux employés pour les familiariser avec ces outils. Cette initiative contribue à réduire les réticences des employés à utiliser ces outils et à améliorer la sécurité des données confidentielles. En outre, cela permet également de s'adapter aux lois et réglementations en vigueur dans le domaine du télétravail.

e) Catégorie matières

Cette catégorie a été volontairement omise dans notre étude du fait qu'elle ne semblait pas immédiatement pertinente. Ces outils de communication et de transfert d'informations ne nécessitent pas l'utilisation de matières premières pour fonctionner.

Section II : Les transferts de tâches

1. Théorie face à la réalité

a) Les outils nécessaires à la POCCC

Dans notre cadre théorique, nous avons pris en compte l'importance des outils nécessaires pour la gestion des tâches dans le cadre du télétravail. Ces outils doivent permettre de planifier, organiser,

commander, coordonner et contrôler les tâches de manière efficace. Il est essentiel qu'ils soient adaptés aux besoins de l'entreprise et qu'ils favorisent la coopération entre les employés, même à distance. Il s'agit notamment d'outils de gestion de projet et de suivi qui sont nécessaires pour assurer la réalisation efficace des protocoles de la POCCC.

Dans le cas de Push Up, elle utilise effectivement des outils de gestion de projet et de suivi ainsi que des outils qui rends possible les coopérations. Il s'agit :

D'une part, Canva est l'outil principal utilisé par l'entreprise pour la conception de visuels en ligne. Il permet une collaboration efficace et facilite considérablement le travail en équipe. Il permet également de suivre les progrès des employés et de contrôler leur travail.

D'autre part, la combinaison entre Slack et Trello est utilisée par l'entreprise pour gérer efficacement les projets. Slack est utilisé pour la coordination des tâches et pour la communication instantanée entre les membres de l'équipe, tandis que Trello est utilisé pour organiser les tâches à effectuer, les suivre et les classer en fonction de leur statut (terminées ou en cours). Cette combinaison permet de maximiser l'efficacité de la gestion des projets et de faciliter la coopération entre les employés.

En somme, l'entreprise Push Up suit scrupuleusement les protocoles de la POCCC et les nécessités liées au travail à distance en utilisant des outils tels que Canva, Slack et Trello pour la conception visuelle, la coordination des tâches et la gestion de projet. Ces outils favorisent la coopération et permettent une meilleure efficacité dans la gestion des tâches, en permettant une répartition efficace des tâches terminées et en cours, ainsi qu'un suivi et un contrôle des tâches.

b) Les inconvénients dans la réalité

L'utilisation de ces outils n'offre pas seulement des avantages, mais crée aussi quelques inconvénients qui sont liés directement ou indirectement à celle-ci. Telle que :

La fluctuation des taux de change peut rendre difficile d'investir dans ces outils, mais peut aussi avoir un impact sur les employés qui travaillent à distance, car cela peut entraîner des différences de salaires en fonction de la devise utilisée. Cela peut également entraîner des problèmes de motivation, car les employés peuvent se sentir mal rémunérés ou démotivés si leur salaire est affecté par les fluctuations des taux de change. Ce qui met cette fluctuation dans la catégorie de menace dans le cadre PESTEL.

De plus la disponibilité limitée des matériels nécessaires pour utiliser efficacement ces outils de communication et de gestion de tâches en télétravail peut être considérée comme une menace pour l'entreprise. En effet, dans certains pays, il peut être difficile d'obtenir les matériels nécessaires, ce qui peut entraver la performance de ces outils. De plus, il est possible que les mises à niveau futures de ces logiciels ne prennent pas en charge les matériels obsolètes, ce qui pourrait causer des problèmes pour l'entreprise dans le long terme. Ces mises à niveau vus aussi comme une menace par le fait qu'il serait possible que de nouvelles formations soient nécessaires pour l'exécution future des tâches.



Figure 14 : Illustration du refus de la 5G Source : <https://reporterre.net/L-attribution-des-frequences-5G-attaquee-en-justice>

Et encore l'absence de lois et de réglementations spécifiques au télétravail à Madagascar est considérée comme une menace, car elle expose l'entreprise à des incertitudes juridiques et à des risques potentiels en cas de non-conformité. De plus, l'émergence de nouvelles lois et réglementations à l'avenir pourrait nécessiter des adaptations importantes des processus de travail de l'entreprise, ce qui pourrait causer des perturbations dans les opérations et des coûts supplémentaires pour se conformer aux exigences réglementaires.

En fin, du côté des employés, l'utilisation de ces outils pour des fins non professionnelles, telles que les réseaux sociaux ou les jeux en ligne, peut entraîner une distraction et une baisse de la productivité pour l'entreprise. Cela peut également causer des retards dans l'exécution des tâches et entraîner des coûts supplémentaires pour l'entreprise.

2. Les catégories de causes tirées par le diagramme de cause à effet

a) Catégorie Main-d'œuvre

Comme pour les informations et communications, cette catégorie se résume toujours sur le manque de formations en interne, mais en externe, c'est causé par des problèmes économiques que l'entreprise devrait trouver des moyens pour s'y adapter. En effet, les problèmes économiques peuvent entraîner une baisse de la motivation des employés si leur salaire est lié à la valeur de la monnaie locale, ce qui est le cas pour Push Up.



Figure 15 : Cours de change le 12 janvier 2023

Source : <https://2424.mg/news/cours-de-change-publie-le-12-janvier-2023/>

b) Catégorie milieu

Hormis le fait des blocages des importations de certains matériels nécessaires pour la bonne utilisation de ces outils, les budgets pour l'investissement sur les évolutions rapides de la technologie peuvent aussi être une source de menace pour l'entreprise. En effet, les fluctuations économiques peuvent rendre difficile pour l'entreprise d'investir dans les dernières technologies et outils nécessaires pour les transferts de tâches et d'informations en télétravail. Cela peut entraîner des retards technologiques qui peuvent impacter l'exécution des tâches et réduire l'efficacité de l'utilisation de ces outils.

c) Catégorie machines

Il est incitant de dire que cette catégorie est aussi liée au blocage des entrées des matériels nécessaires au bon fonctionnement de ces outils. Cependant, les machines sont à la charge des employées donc elles peuvent ne pas suivre les conformités nécessaires à l'utilisation de ces outils.

d) Catégorie méthodes

Les causes liées à la méthode peuvent être liées à des problèmes de planification, qu'ils soient liés à l'environnement externe de l'entreprise (PESTEL) ou aux facteurs internes de l'entreprise.

Section I : Propositions pour les problèmes observés

1. Transferts d'informations

a) Communication

Pour résoudre le défi de la communication en télétravail, il est important de mettre en place des solutions efficaces. Voici quelques propositions d'amélioration :

- Mise en place de réunions virtuelles régulières

En mettant en place des réunions virtuelles régulières, les employés peuvent discuter de manière synchronisée et partager leurs idées et leurs préoccupations. Cela peut aider à renforcer la cohésion d'équipe et à prévenir les malentendus. Les réunions virtuelles peuvent être effectuées à l'aide de logiciels de vidéoconférence tels que Zoom ou Skype.

- Mise en place de formations en communication

En organisant des formations en communication pour les employés, vous pouvez les aider à améliorer leurs compétences en matière de communication à distance. Les employés peuvent apprendre comment déchiffrer les nuances verbales et les expressions faciales à distance, comment poser des questions de manière claire et directe, et comment communiquer efficacement avec les autres. Les formations peuvent être effectuées en personne ou à distance.

- Mise en place d'un système de feedback

En mettant en place un système de feedback, les employés peuvent donner leur avis sur les processus de communication en place et faire des suggestions pour les améliorer. Les employés peuvent également donner des commentaires sur les compétences en communication de leurs collègues, ce qui peut les aider à développer leurs compétences en la matière. Les employés peuvent donner leur feedback via des sondages en ligne.

b) Les informations confidentielles

Comme l'entreprise Push Up propose déjà une formation pour les nouveaux employés, il serait judicieux d'intégrer des sujets clés de la sécurité des données confidentielles dans les formations déjà en cours pour les nouveaux employés.

Ces formations pourraient inclure des sujets tels que la protection des données confidentielles, la gestion des mots de passe, la sécurité des appareils mobiles, et les bonnes pratiques pour éviter les fuites de données. En fournissant à chaque employé les informations et les outils nécessaires pour protéger les données confidentielles, on peut renforcer la sécurité globale de l'entreprise et éviter les risques potentiels liés à la perte ou à la fuite de données confidentielles.

Il est également important de tenir compte des différents niveaux de connaissances et compétences des employés lors de la mise en place de ces formations. En utilisant une approche personnalisée, les employés peuvent mieux comprendre les concepts clés de la sécurité des données confidentielles, ce qui les aidera à adopter les bonnes pratiques en matière de sécurité dans leur travail quotidien. Des formations en ligne, mais aussi particulières sont alors adéquates.

2. Transferts des tâches

a) Planification et contrôles

- Surveillance du taux de change :

Il peut être utile de surveiller les fluctuations du taux de change pour éviter les problèmes de rémunération pour les employés travaillant à distance. Il est également possible de prendre des mesures pour minimiser l'impact de ces fluctuations sur les salaires des employés, telles que l'utilisation de contrats de travail en devises fortes ou la mise en place de systèmes de bonus pour compenser les baisses de salaires.

- Planification des matériels :

Il est important de planifier à l'avance l'obtention des matériels nécessaires pour le télétravail, en veillant à ce que les employés disposent des outils adéquats pour accomplir leur travail efficacement. Il est également important de planifier les mises à niveau futures pour éviter les problèmes liés à l'obsolescence des matériels.

- Conformité réglementaire :

Pour minimiser les incertitudes juridiques liées à l'absence de lois et de réglementations spécifiques au télétravail à Madagascar, il peut être utile de surveiller les développements réglementaires en cours et de planifier les adaptations nécessaires pour se conformer aux exigences futures.

b) Exécutions des tâches

a) Politique de distraction :

Il peut être judicieux de mettre en place une politique claire interdisant l'utilisation des outils pour des fins non professionnelles, telles que les réseaux sociaux ou les jeux en ligne, pour minimiser les distractions et les retards dans l'exécution des tâches. Il est également important de former les employés sur les meilleures pratiques pour éviter les distractions et de les encourager à se concentrer sur leur travail.

b) Fuseau horaire :

La distance géographique peut également poser des défis en termes de décalage horaire, bien que cela puisse sembler négligeable. Dans l'exécution des tâches, cela peut apporter des défis supplémentaires pour les employés, car il peut arriver que les clients soient injoignables en raison des différences horaires entre leur pays et celui de l'entreprise. Ce facteur est difficile à contrôler, mais une solution pourrait consister à établir une Foire Aux Questions (FAQ) que les clients pourraient remplir pour faciliter l'exécution des tâches.

En effet, «établissement d'une FAQ pour les clients peut faciliter les exécutions de tâches et réduire considérablement la nécessité de recontacter les clients pour des questions qui auront pu être résolues à l'avance. L'utilisation d'une FAQ permet de clarifier les attentes et les informations nécessaires pour les tâches à accomplir, ce qui peut améliorer la productivité et la satisfaction des clients.

Section II : Proposition pour une perspective d'avenir

1. La nécessité d'un siège d'opération

En raison du fait que Push Up est une entreprise en ligne sans siège physique, cela présente certainement des avantages tels que des coûts réduits pour les locaux et une flexibilité accrue pour les employés qui peuvent travailler de n'importe où. Cependant, à mesure que l'entreprise grandit, il est possible que l'absence de siège physique puisse nuire à sa réputation en rendant plus difficile la création de relations solides et durables avec les clients, les partenaires d'affaires et les employés.

En effet, avec l'augmentation de la taille de l'entreprise, il peut être nécessaire pour les employés de se rencontrer physiquement plus souvent pour améliorer leur cohésion en tant qu'équipe. Les réunions en personne peuvent aider à renforcer les liens entre les employés, à favoriser la collaboration

et à encourager un esprit d'équipe sain. Elles peuvent également offrir une occasion de discuter de questions complexes de manière plus approfondie et de travailler ensemble sur des projets en temps réel.

Et aussi, pour les clients, un siège physique de l'entreprise pourrait les aider à donner plus de confiance en l'entreprise. La présence d'un siège physique peut offrir une image plus professionnelle et établie, ce qui peut renforcer la crédibilité de l'entreprise auprès de ses clients. Cela peut aider à construire une relation plus forte et plus durable avec les clients, ce qui peut à son tour augmenter la fidélité des clients et les inciter à recommander l'entreprise à leurs amis et leur famille.

De plus, un siège physique peut également faciliter la communication avec les clients. Les clients peuvent avoir des questions ou des préoccupations sur les services de l'entreprise, et un siège physique peut les aider à obtenir rapidement des réponses à leurs questions. De plus, un siège physique peut également permettre aux clients de ne rencontrer en personne les représentants de l'entreprise et de mieux comprendre leur culture d'entreprise, ce qui peut renforcer la confiance des clients dans l'entreprise.

Il est donc important que Push Up prenne en compte ces considérations pour éviter que l'absence de siège physique ne devienne un frein à la croissance et au succès de l'entreprise.

2. Entré dans d'autres activités de sous-traitance

La spécialité de Push Up actuellement concerne les visuels, mais à l'avenir, l'entreprise pourrait élargir son champ de compétences en incluant des services de rédaction, de conception de spots publicitaires, et d'autres tâches nécessitant du travail en ligne. En explorant de nouvelles opportunités de services, Push Up pourra renforcer sa position sur le marché et offrir une gamme plus complète de services à ses clients. Cependant, pour réussir dans cette expansion, il est important que l'entreprise s'assure de disposer des ressources nécessaires, telles que les compétences, le personnel et les technologies, pour garantir la qualité et la satisfaction de ses clients.

L'entreprise Push Up peut élargir sa portée en prenant en charge d'autres plateformes en plus de Pinterest et YouTube, telle que les réseaux sociaux de META, par exemple. Cela permettra à l'entreprise d'atteindre un public plus large et de développer sa clientèle. Toutefois, il est important de s'assurer que l'entreprise a les ressources nécessaires pour gérer ces plateformes supplémentaires de manière efficace et de maintenir une qualité de service constante pour tous ses clients. De plus, il est

important de prendre en compte les différences de fonctionnement de chaque plateforme pour s'assurer que les services proposés sont en adéquation avec les attentes et les besoins des utilisateurs de ces plateformes.

Bien que le nombre d'utilisateurs actifs de YouTube et Facebook ne varie que de quelques centaines de millions, la situation est différente pour Pinterest. Dans des pays tels que Madagascar, l'utilisation de Facebook est plus accessible que d'autres réseaux sociaux, ce qui en fait un canal de diffusion intéressant pour les annonceurs. Cependant, cela dépend également de la cible des clients. Il est important de comprendre les habitudes d'utilisation de chaque plateforme pour déterminer la plus adaptée pour promouvoir les produits ou services d'une entreprise.

Toutefois, cette étude menée par satista.com pour janvier 2023 montre bien l'intérêt de Facebook :

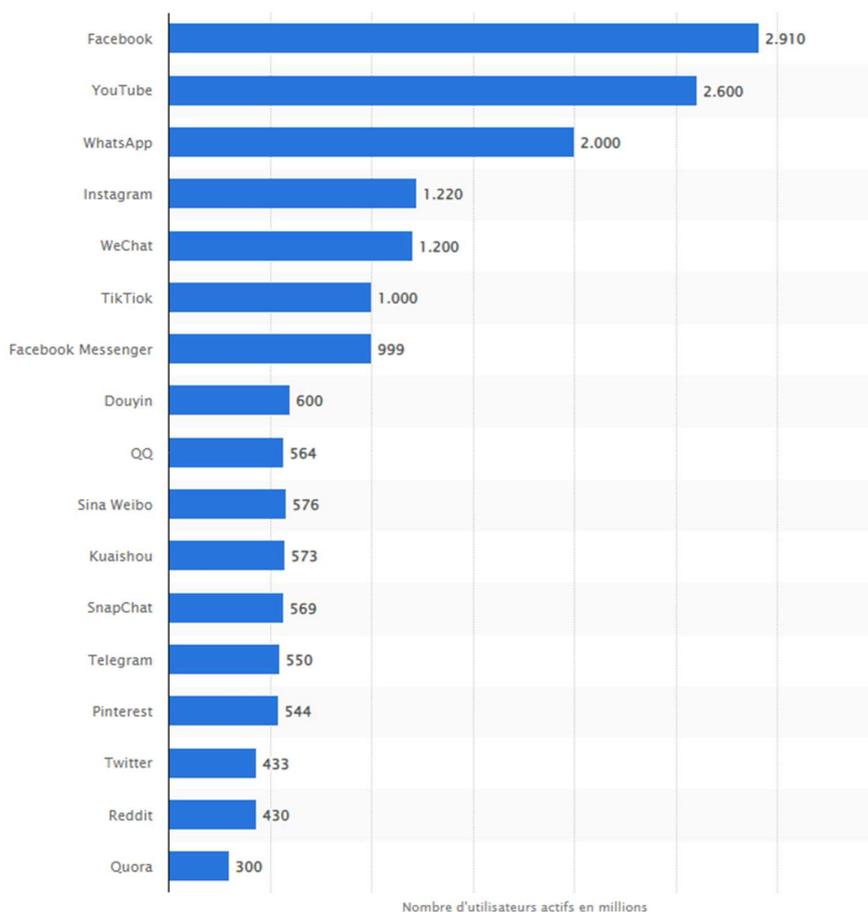


Figure 16 : Utilisation des réseaux sociaux en janvier

Source : <https://fr.statista.com/statistiques/570930/reseaux-sociaux-mondiaux-classes-par-nombre-d-utilisateurs/>

CONCLUSION GENERALE

En conclusion, notre étude sur la gestion d'une entreprise en situation de télétravail a été axée sur l'exemple de l'entreprise de start-up, Push Up, spécialisé dans la promotion de contenus visuels sur internet. Nous avons formulé l'hypothèse selon laquelle l'utilisation d'outils appropriés est cruciale pour une gestion efficace du travail et des informations en télétravail, en nous basant sur les fonctions du management évoquées par Fayol.

Après analyse de la situation de Push Up, nous avons constaté que l'entreprise utilisait effectivement des outils tels que Slack, WhatsApp, Trello, Canva et la suite Google pour les transferts d'informations et de tâches, respectant ainsi les exigences de la POCCC. Cependant, nous avons également identifié des défis inhérents à la gestion du télétravail, à la fois interne et externe, et nous avons classé ces défis en utilisant la méthode d'analyse Ishikawa pour proposer des solutions.

Ces solutions proposées s'axent surtout dans la proposition de formation et dans la création d'une culture d'entreprise saine où la relation entre employé, employeur et client est favorisé. Mais aussi des propositions sur l'avenir dans la perspective de croissance de l'entreprise

En fin de compte, nos résultats montrent que l'utilisation d'outils appropriés est la clé pour une gestion réussie du travail et des informations en télétravail, ce qui corrobore notre hypothèse de départ. L'utilisation doit être conforme aux lois et réglementation dans les pays où l'entreprise et les employés exécutent le travail tout en adoptant la possibilité de coopération et de communication pour les employés et la possibilité de prévoir, contrôler et coordonner pour l'employeur.

Cette étude a été limitée par la taille de l'entreprise Push Up est donc plus apte pour les PME, mais aussi par le fait qu'il était impossible d'avoir le contact du conseiller pour des raisons personnelles pendant la rédaction. De ce fait l'analyse s'est fait que sur le fondateur et le community manager. Toutefois, il est souhaité qu'elle pourra être utilisée comme base pour des nouveaux qui s'intéressent au télétravail et opteront pour des entreprises de plus grandes tailles.

BIBLIOGRAPHIE

Emile Durkheim, Felix Alcan 1893, “*De la division de travail social*”, 636 pages

Mireille Blais et Stéphane Martineau, ARQ 2006, « *L’analyse inductive générale : Description d’une démarche visant à donner un sens à des données brutes* », 18 pages

WEBOGRAPHIE

<https://blog.hubspot.fr/marketing/definition-marketing-digital> le 18 décembre 2022

<https://books.openedition.org/putc/7092?lang=fr#ftn2> le 21 décembre 2022

<https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/informatique-reseau-social-10255/> le 18 décembre 2022

<https://www.leblogdudirigeant.com/diagramme-ishikawa/> le 16 janvier 2023

<https://www.manager-go.com/strategie-entreprise/pestel.htm> le 14 janvier 2023

<https://www.scribbr.fr/methodologie/etude-qualitative-et-quantitative/> le 06 janvier 2023

<https://www.voxco.com/fr/blog/raisonnement-inductif-vs-deductif-definition-et-exemples/> le 06 janvier 2023

ANNEXE

QUESTIONNAIRES :

1. Comment Push up assure-t-il la prévision des besoins et des défis liés au télétravail ?
2. Comment sont organisés les rôles et les responsabilités pour gérer les flux de tâches et d'informations en télétravail chez Push Up ?
3. Comment Push Up choisit-il les outils et technologies de communication et de collaboration adaptés pour gérer les flux de tâches et d'informations ?
4. Comment Push Up met en place des systèmes de suivi et de reporting pour surveiller les flux de tâches et d'informations ?
5. Comment Push Up utilise-t-il les technologies de suivi du temps de travail et de productivité pour surveiller les flux de tâches et d'informations ?
6. Comment Push Up gère-t-il les groupes de travail virtuel pour gérer les flux de tâches et d'informations ?
7. Comment Push Up utilise-t-il les outils de gestion de projet pour gérer les flux de tâches et d'informations ?
8. Comment Push Up gère-t-il les problèmes de synchronisation des horaires lorsque vous travaillez avec des membres de l'équipe ou des clients dans des fuseaux horaires différents ?
9. Comment Push Up gère-t-il les risques liés à la sécurité des données et de l'information lorsque vous travaillez à distance ?
10. Comment Push Up évalue-t-il l'efficacité de sa gestion des flux de tâches et d'informations en télétravail ?
11. Comment Push Up continue-t-il à améliorer sa gestion des flux de tâches et d'informations en télétravail ?
12. Comment Push Up gère-t-il les demandes d'informations et les besoins en communication avec les clients lorsque vous travaillez à distance ?
13. Comment Push Up gère-t-il les processus de prise de décision et de prise de décision dans un environnement de télétravail ?
14. Quels conseils Push Up donnerait-il aux entreprises qui cherchent à améliorer leur gestion des flux de tâches et d'informations en télétravail ?

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	i
GLOSSAIRE	ii
REMERCIEMENTS	iv
LISTE DES ABREVIATIONS	v
TABLE DES ILLUSTRATIONS	vi
SOMMAIRE	vii
INTRODUCTION	1
PARTIE I : APPROCHE GÉNÉRALE ET CONCEPTUEL	
CHAPITRE I : PRESENTATION DE PUSH UP ET SES CLIENTS.	2
<i>Section I : Push up</i>	2
1. Généralité.....	2
a) Localisation.....	2
b) Organisation	3
c) Activité	3
2. Précision sur le terme de sous-traitance	4
a) Raison et définition	4
b) Exemple de service possible en sous-traitance	5
<i>Section II : Les clients de Push up</i>	6
1. Les cibles du service offert	6
a) Les services de Push Up.....	6
b) Un exemple de client idéal.	8
2. La clientèle actuelle.....	9
a) Liste des clients	9
b) Détail sur les clients.....	9
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE SUR LE TELETRAVAIL	10
<i>Section I : Management d'entreprise</i>	10
1. Entreprises et coordination du travail.....	10
a) Entreprise	10
b) Les séries de fonction dans une organisation.....	10
2. Coopération au travail.....	13
a) Flux d'information	13
b) Flux de travail	14
<i>Section II : Gérer les flux dans le contexte de télétravail</i>	14
1. Le management dans le télétravail	14
a) Le POCCC Dans le télétravail	14
b) La coopération en télétravail.....	15
2. Outils pour gérer les flux de tâches et informations	16
a) Outils de communication et de collaboration :	16

b) Outils de gestion de projet	16
c) Outils de suivi du temps de travail	16
d) Outils de reporting et d'analyse de données.....	16

PARTIE II : ETUDE DE CAS DE PUSH UP

CHAPITRE I : METHODOLOGIE D'ANALYSE ET COLLECTE DES INFORMATIONS	17
<i>Section I : Description des méthodes de collecte de donnée</i>	17
1. Approche et méthode de recherche	17
a) Approche	17
b) Méthode de collecte d'information	18
c) Méthodologie choisie	19
2. Entretien et observation	19
a) Entretien.....	19
b) Les observations	20
<i>Section II Les donnée recueilli</i>	20
1. Présentation des outils pour les transferts des informations	20
a) Slack.....	20
b) WhatsApp.....	22
2. Présentation des outils de gestions et exécutions des taches	23
a) Trello	23
b) Canva	24
c) Google Docs et Drive	26
CHAPITRE II : SYNTHESE DE DONNEES D'ANALYSE	28
<i>Section I : Analyse interne et externe</i>	28
1. Les enjeux pour l'environnement interne	28
a) But de l'analyse des enjeux interne.....	28
b) Les défis et opportunité observé.....	28
2. Analyse PESTEL pour l'environnement externe	29
a) Objectif de l'analyse PESTEL	29
b) La cadre PESTEL de Push Up dans le télétravail.....	30
<i>Section II : Diagramme d'Ishikawa</i>	31
1. Définition et objectif	31
2. Établissement des diagrammes d'Ishikawa	31
a) Causes des défis internes	31
b) Causes des menaces de la cadre PESTEL	33

PARTIE III : DISCUSSION ET RECOMMANDATION

CHAPITRE I : RESULTATS DE LA METHODE D'ANALYSE	34
<i>Section I : Les transferts d'information</i>	34
1. Comparaisons de la théorie et la réalité	34
a) Les nécessités de la POCCC et la coopération du travail	34
b) Les faits négatifs de la réalité	35
2. Les causes des faits négatif soutiré par le diagramme de cause à effet sur les informations	36
a) Catégorie Main d'œuvre	36
b) Catégorie machines	37
c) Catégorie milieu	37
d) Catégorie méthodes	37
e) Catégorie matières	37
<i>Section II : Les transferts de taches</i>	37
1. Théorie face à la réalité.....	37
a) Les outils nécessaires à la POCCC.....	37

b) Les inconvénients dans la réalité.....	38
2. Les catégories de causes tiré par le diagramme de cause à effet	40
a) Catégorie Main d'œuvre	40
b) Catégorie milieu	40
c) Catégorie machines	41
d) Catégorie méthodes	41
CHAPITRE II: PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS.....	42
<i>Section I : Propositions pour les problèmes observés.....</i>	<i>42</i>
1. Transferts d'informations.....	42
a) Communication	42
b) Les informations confidentielles	42
2. Transferts des tâches	43
a) Planification et contrôles.....	43
b) Exécutions des tâches	44
<i>Section II : Proposition pour un perspective d'avenir</i>	<i>44</i>
1. La nécessité d'un siège d'opération	44
2. Entré dans d'autres activité de sous-traitance.....	45
CONCLUSION	47
BIBLIOGRAPHIE	I
WEBOGRAPHIE	I
ANNEXE	II
TABLE DES MATIERES	III



ANDRIANANTENAINA Tojo

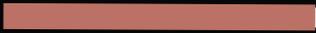
Profil

En tant qu'étudiant animé par une curiosité intrinsèque du monde qui l'entoure, j'ai de tout temps manifesté un intérêt prononcé pour la technologie. Au fil des ans, j'ai naturellement dirigé cette inclination vers l'exploration des relations qu'entretiennent la technologie et le management, dans l'espoir de découvrir de nouvelles innovations.

Compétences

- Rédaction SEO
- Informatique bureautique
- Esprit créatif et rigoureux
- Capacité de recherche accrue
- Autonome et autodidacte

Langues

- Malagasy 
- Français 
- English 

Contact

-  034 39 730 97
-  Tojo.andrians@gmail.com
-  0306 A 85 Ambohipeno
Antsirabe

Etudes

2014-2016

Lycée Technique Professionnel Antsirabe
Brevet d'études professionnel
Baccalaureat Technique

2019-2023

Institut d'enseignement Supérieur Antsirabe
Vakinankaratra
Licence en SCIENCES DE GESTION (en cours)

Expérience

Responsable Cyber café
Cybera | 2015

- Recevoir et guider les clients
- Gérer la caisse et tous autres demandes des clients

Rédacteur web

Freelance | 2022

- Rédaction d'article
- Optimisation SEO et vérification des plagiats.
- Recherche et découpage des informations sur internet

Stage en Management

Push-Up | 2022

- Utilisation des suites googles
- Utilisation de Trello et slack

Nom : ANDRIANANTENAINA

Prénom : Tojo

Mention : Gestion

Parcours : Administration et Management d'entreprise

Année Universitaire : 2021-2022

Nombre de pages : 47

Résumé

Ce mémoire explore la gestion des transferts de tâches et d'informations dans le contexte du télétravail. Il décrit les outils utilisés pour répondre aux exigences de la POCCC (Planification, Organisation, Coordination, Contrôle et Communication) ainsi que les bonnes pratiques mises en place dans l'entreprise étudiée. Des idées d'amélioration sont également proposées pour optimiser cette gestion et améliorer l'efficacité du télétravail.

Mots clés : télétravail, gestion des flux, sous-traitance, réseaux sociaux, POCCC.

Abstract

This work explores the management of task and information transfers in the context of telecommuting. It describes the tools used to meet the requirements of POCCC (Planning, Organization, Coordination, Control, and Communication) as well as the best practices implemented in the studied company. Improvement ideas are also proposed to optimize this management and improve telecommuting efficiency.

Keywords: telecommuting, management of flows, subcontracting, social networks, POCCC.

Encadreur : Sedra RAVELONANTOANDRO

Contact de l'étudiant : 0343973097

e-mail: Tojo.andrians@gmail.com